

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของผู้ไม่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง จำนวน 377 คน ระหว่างวันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2556 ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ.2556 โดยใช้แบบสอบถามที่มีผู้วิจัยผู้ช่วยทำการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาได้นำมาวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว ภูมิลำเนา สิทธิการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้บริการทันตกรรม

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปาก

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

ส่วนที่ 5 ปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการ

ส่วนที่ 6 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้การบริการด้านทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

จากข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.7 ของผู้รับบริการทั้งหมด อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการคือ 38.59 ปี ($SD = 11.82$) ผู้รับบริการที่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 24.7 รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 และกลุ่มอายุ ระหว่าง 51-60 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 10.3

ในส่วน สถานภาพสมรส พบว่า ผู้รับบริการอยู่ในสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมา คือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่วน สถานภาพ หม้าย และไม่ระบุ มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.4

สำหรับระดับการศึกษาสูงสุดพบว่า ผู้รับบริการ มีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.4 รองลงมา มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 17.8 และระดับการศึกษาอื่นๆ มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 3.8

รายได้ของครอบครัวผู้รับบริการ มีรายได้เฉลี่ย 14,352 บาทต่อเดือน รายได้สูงสุด 84,500 บาท และต่ำสุด 5,200 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 10,001- 20,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.8 และกลุ่มที่มีรายได้ ตั้งแต่ 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.0

ภูมิลำเนาของผู้รับบริการ พบว่าอยู่ในเขตอำเภอเดียวกันกับที่ตั้งของโรงพยาบาลในจังหวัดสมุทรปราการ คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมาภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด นอกเขตจังหวัดสมุทรปราการ คิดเป็นร้อยละ 27.6 และภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพมหานคร น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.9

อาชีพของผู้รับบริการ เป็น ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.0 รองลงมาเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และเป็น ชาวไร่ ชาวนา น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.4

สิทธิในการรักษาพยาบาล ที่เป็นสิทธิข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาเป็นสิทธิประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 32.4 และชำระเงินเอง คิดเป็นร้อยละ 31.0 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา (n=377)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	152	40.3
หญิง	225	59.7
อายุ (ปี)		
15-20	51	13.5
21-30	93	24.7
31-40	81	21.5
41-50	69	18.3
51-60	39	10.3

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=377)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
60 ปีขึ้นไป	44	11.7
$\bar{X} = 38.59$ ปี S.D.= 11.82 Min. = 16 ปี Max. = 78 ปี		
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	57	15.1
มัธยมศึกษาตอนต้น	62	16.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย	67	17.8
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	51	13.5
ปริญญาตรี	92	24.4
สูงกว่าปริญญาตรี	34	9.0
อื่นๆ	14	3.8
สถานภาพสมรส		
โสด	143	37.9
หม้าย	13	3.4
สมรส	193	51.2
หย่า	15	4.1
ไม่ระบุ	13	3.4
อาชีพ		
ชาวไร่ ชาวนา	9	2.4
รับจ้างทั่วไป	51	13.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	61	16.2
พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม/บริษัทเอกชน	69	18.3
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	68	26.0
นักเรียน/นักศึกษา	52	13.8
อื่นๆ	3	9.8
รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว		
ต่ำกว่า 10,000 บาท/เดือน	90	23.8
10,001-20,000บาท/เดือน	156	41.4

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(n=377)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
20,001-30,000บาท/เดือน	66	17.5
30,001-40,000บาท/เดือน	20	5.3
40,001-50,000บาท/เดือน	30	8.0
มากกว่า 50,001บาท/เดือน	15	4.0
$\bar{X}$ 100= 14,352 บาท S.D.= 11.82 Min. = 5,200 บาท Max. = 84,500 บาท		
ภูมิฐานะ		
อยู่ในเขตอำเภอเดียวกันกับที่ตั้ง ของโรงพยาบาล ใน จ.สมุทรปราการ	175	46.4
อยู่ต่างอำเภอ แต่อยู่ใน จ.สมุทรปราการ	57	15.1
กรุงเทพมหานคร	41	10.9
ต่างจังหวัด นอกเขต จ.สมุทรปราการ	10	27.6
สิทธิการรักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	117	31.0
สิทธิข้าราชการ	138	36.6
สิทธิประกันสังคม	122	32.4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้บริการ

ข้อมูลด้านปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการตัดสินใจในการมารับบริการทันตกรรม ด้วยตนเองมากที่สุดคือ ร้อยละ 68.2 รองลงมา คือกลุ่มที่ตัดสินใจตามคำแนะนำของบิดามารดา คู่สมรส เพื่อน พี่น้อง/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 8.8, 6.9, 6.6 และ 6.1 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการและปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้บริการ

การเลือกใช้ตามคำแนะนำ	จำนวน	ร้อยละ
ตัดสินใจด้วยตนเอง	257	68.2
คู่สมรส	26	6.9
บิดา มารดา	33	8.8
บุตร	5	1.3
พี่น้อง/ญาติ (นอกเหนือ คู่สมรส บิดา มารดา และบุตร)	23	6.1
เพื่อน	25	6.6
ผู้นำชุมชน/อสม.	2	0.5
อื่นๆ	6	1.6

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปาก

พฤติกรรมด้านการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้มารับบริการพบว่า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้รับบริการมารับบริการทันตกรรม 1-2 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 49.3 รองลงมา ไม่เคยมารับบริการทันตกรรม คิดเป็นร้อยละ 27.3 และผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยมารับการรักษาทันตกรรมในโรงพยาบาลแห่งนี้แล้ว ร้อยละ 74.0 ผู้รับบริการที่มีปัญหาสุขภาพฟัน จะมารักษาที่โรงพยาบาลรัฐ ร้อยละ 63.6 รองลงมาจะรักษาที่คลินิกเอกชน ร้อยละ 21.5 และผู้รับบริการที่มีปัญหาสุขภาพฟันที่มักไปพบทันตแพทย์ คือ โรคฟันผุ ร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ ตรวจสุขภาพฟัน ทำความสะอาดฟัน เช่น ขูดหินปูน ร้อยละ 34.5 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการและพฤติกรรม การดูแลสุขภาพช่องปาก

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่พบทันตแพทย์ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา		
ไม่เคย	103	27.3
1-2 ครั้ง	186	49.3
3-4 ครั้ง	69	18.3
มากกว่า 4 ครั้ง	19	5.1
การเคยมารักษาทันตกรรมในโรงพยาบาลแห่งนี้		
เคย	279	74
ไม่เคย	98	26
สถานที่ ที่เข้ารับรักษาที่หากมีปัญหาสุขภาพฟัน		
คลินิกเอกชน	81	21.5
โรงพยาบาลรัฐ	240	63.6
สถานีนอนมัย	24	6.4
โรงพยาบาลเอกชน	17	4.5
อื่นๆ	15	4.0
ปัญหาสุขภาพฟันที่มักจะไปพบทันตแพทย์		
โรคฟันผุ	176	46.7
เหงือกบวม เหงือกอักเสบ	31	8.2
ผ่าฟันคุด	19	5.1
พบแผลที่ช่องปาก	16	4.2
ตรวจสุขภาพฟัน ทำความสะอาดฟัน เช่น ขูดหินปูน	130	34.5
อื่นๆ	5	1.3

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

เมื่อสอบถามผู้รับบริการถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) 2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พบว่า คุณภาพบริการเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ($\bar{X} = 4.36$, S.D = 0.701) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ($\bar{X} = 4.18$, S.D = 0.716) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) ($\bar{X} = 4.18$, S.D = 0.757) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.807) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.719) เมื่อพิจารณารายด้าน พบประเด็นดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ในระดับดีมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทันตกรรม พูดยา ด้วยความสุภาพ ไพเราะ ($\bar{X} = 4.37$, S.D = 0.704) ที่พักรอตรวจฝ่ายทันตกรรม กว้างขวาง ไม่แออัด ($\bar{X} = 4.33$, S.D = 0.733) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.43$, S.D = 0.689) มีชั้นตอนและป้ายกำกับชัดเจน ไม่สับสน ตั้งแต่ยื่นบัตรหน้าห้องบัตรจนถึงห้องฟัน ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 0.747) อาคารสถานที่ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.40$, S.D = 0.697) เครื่องมือ อุปกรณ์ การแพทย์ มีสะอาด ปลอดภัย ($\bar{X} = 4.43$, S.D = 0.636) สรุปโดยรวมพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, S.D = 0.701)

ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับดีมาก คือ การมารับบริการเพราะชื่อเสียงในการให้บริการทันตกรรมของที่นี่ ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 0.837) และผู้รับบริการมีความคิดเห็นในระดับดีมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อมและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.693) การได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกับผู้รับบริการคนอื่นๆ ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.723) การมารับบริการในแต่ละครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.28$, S.D = 0.664) ข้อมูลประวัติการรักษา และเรื่องส่วนตัว จะถูกปิดเป็นความลับ ($\bar{X} = 4.23$, S.D = 0.713) สรุปโดยรวมพบว่า การรับบริการในด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D = 0.716)

ในด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ของการศึกษาครั้งนี้อยู่ในระดับดีมากที่สุด คือ สามารถติดต่อหรือเข้าพบกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายทันตกรรมได้ด้วยความสะดวก ($\bar{X} = 4.24$, S.D = 0.672) เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจฝ่ายทันตกรรม ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรักษาได้ดี ($\bar{X} = 4.25$, S.D = 0.666) ทันตแพทย์ให้การรักษาดตรงตามความต้องการ /ตรงกับอาการโรคที่มารักษา ($\bar{X} = 4.29$, S.D = 0.689) ส่วนระดับดีมาก คือ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทันตกรรม/ทันตแพทย์ ให้บริการเสร็จในเวลาอันควร

ไม่รอนานเกินไป ($\bar{X} = 4.13$, S.D = 0.738) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$, S.D = 0.931) กรณีฉุกเฉิน เช่น ได้รับอุบัติเหตุบริเวณใบหน้าและช่องปาก, หน้าบวมจากการติดเชื้อหรือปวดฟันรุนแรง สามารถพบทันตแพทย์ได้ในเวลาอันรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.06$, S.D = 0.620) สรุปโดยรวมพบว่า การรับบริการในด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D = 0.719)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การศึกษาครั้งนี้พบว่า อยู่ในระดับดีมากที่สุด คือ ทันตแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถรักษาท่านให้หายจากอาการของโรคได้ ($\bar{X} = 4.31$, S.D = 0.644) จดซักประวัติ ได้สอบถามท่าน เรื่องโรคประจำตัว การแพ้ยา กับท่าน ($\bar{X} = 4.32$, S.D = 0.653) เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม/ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.32$, S.D = 0.672) ทันตแพทย์บอกวิธีการปฏิบัติตัว วิธีการดูแลช่องปาก หลังการรักษาเสร็จ ($\bar{X} = 4.26$, S.D = 0.755) ส่วนความคิดเห็นที่อยู่ในระดับดีมาก คือ หลังพบทันตแพทย์และมีความรู้สึกประทับใจ ($\bar{X} = 3.60$, S.D = 1.313) สรุปโดยรวมพบว่า การรับบริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D = 0.807) ลำดับสุดท้ายคือด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) พบว่าผู้รับบริการให้ความเห็น อยู่ในระดับดีมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลต่างๆ ให้ท่านเข้าใจด้วยภาษาที่ง่าย ($\bar{X} = 4.21$, S.D = 0.694) ทันตแพทย์ให้การรักษาทันตกรรมด้วยความนิ่มนวล ทำให้ท่านลดความกลัว หรือความกังวลลงได้ ($\bar{X} = 4.25$, S.D = 0.782) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่หงุดหงิดง่าย ($\bar{X} = 4.28$, S.D = 0.734) ทันตแพทย์ให้ข้อมูลวิธีการรักษา และทางเลือกต่างๆ ที่เหมาะสมให้กับท่าน ในการเลือกใช้ ($\bar{X} = 4.22$, S.D = 0.726) ส่วนความคิดเห็นที่อยู่ในระดับดีมาก คือ ทันตแพทย์คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของท่านเป็นสำคัญ โดยมีได้คำนึงถึงสิทธิการรักษาพยาบาลหรือ ความสามารถในการจ่ายค่ารักษา ($\bar{X} = 4.05$, S.D = 0.857) ทันตแพทย์เปิดโอกาสในการรับฟังปัญหาของท่าน ($\bar{X} = 4.11$, S.D = 0.748) และเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านซักถาม ($\bar{X} = 4.11$, S.D = 0.759) สรุปโดยรวมพบว่า การรับบริการในด้านความคิดเห็นต่อการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D = 0.757) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
จำแนกตามมิติการให้บริการ (n=377)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible)			
1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทันตกรรม พูดยา ด้วยความสุภาพ ไพเราะ	4.37	0.704	ดีมากที่สุด
2. ที่พักรอตรวจฝ่ายทันตกรรมกว้างขวาง ไม่แออัด	4.33	0.733	ดีมากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย	4.43	0.689	ดีมากที่สุด
4. มีขั้นตอนและป้ายกำกับ ชัดเจน ไม่สับสน ตั้งแต่ยื่นบัตรหน้าห้องบัตร จนถึงห้องฟัน	4.21	0.747	ดีมากที่สุด
5. อาคารสถานที่ มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	4.40	0.697	ดีมากที่สุด
6. เครื่องมือ อุปกรณ์ การแพทย์ มีสะอาด ปลอดภัย	4.43	0.636	ดีมากที่สุด
รวม	4.36	0.701	ดีมากที่สุด
ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability)			
1. มารับบริการทันตกรรม เพราะชื่อเสียง ในการให้บริการของที่นี่	3.88	0.837	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อม และเต็มใจให้บริการ	4.26	0.693	ดีมากที่สุด
3. การได้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกับ ผู้รับบริการคนอื่นๆ	4.26	0.723	ดีมากที่สุด
4. การมารับบริการในแต่ละครั้ง มีคุณภาพ สม่าเสมอ	4.28	0.664	ดีมากที่สุด
5. ความมั่นใจว่าข้อมูลประวัติการรักษา และเรื่องส่วน จะถูกปิดเป็นความลับ	4.23	0.713	ดีมากที่สุด
รวม	4.18	0.716	ดีมาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n=377)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness)			
1. สามารถติดต่อหรือเข้าพบกับเจ้าหน้าที่ฝ่าย ทันตกรรมได้ด้วยความสะดวก	4.24	0.672	ดีมากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ฝ่ายทันตกรรม /ทันตแพทย์ ให้บริการเสร็จในเวลาอันควร ไม่รอนาน เกินไป	4.13	0.738	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่หน้าห้องตรวจฝ่ายทันตกรรมให้ ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรักษาได้ดี	4.25	0.666	ดีมากที่สุด
4. ทันตแพทย์ให้การรักษาดตรงตามความ ต้องการ /ตรงกับอาการโรคที่มารักษา	4.29	0.689	ดีมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอในการ ให้บริการ	3.94	0.931	ดีมาก
6. กรณีฉุกเฉิน เช่น ได้รับอุบัติเหตุบริเวณ ใบหน้าและช่องปาก , หน้าบวมจากการติด เชื้อหรือ ปวดฟันรุนแรง ผู้รับบริการมั่นใจ ว่าสามารถพบทันตแพทย์ได้ในเวลา อันรวดเร็ว	4.06	0.620	ดีมาก
รวม	4.15	0.719	ดีมาก
การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)			
1. หลังพบทันตแพทย์แล้ว มีความรู้สึก ประทับใจ	3.60	1.313	ดีมาก
2. ทันตแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถรักษาให้หายจากอาการของโรคได้	4.31	0.644	ดีมากที่สุด
3. จุดซักประวัติ ได้สอบถามเรื่องโรค ประจำตัว การแพ้ยา	4.32	0.653	ดีมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติ/ไม่เลือกปฏิบัติ ในการให้บริการ	4.32	0.672	ดีมากที่สุด

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

(n=377)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
5. ท้นตแพทย์บอกวิธีการปฏิบัติตัว วิธีการดูแลช่องปาก หลังการรักษาเสร็จ	4.26	0.755	ดีมากที่สุด
รวม	4.16	0.807	ดีมาก
การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy)			
1. ท้นตแพทย์คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดเป็นสำคัญ โดยมีได้คำนึงถึงสิทธิการรักษาพยาบาลหรือ ความสามารถในการจ่ายค่ารักษา	4.05	0.857	ดีมาก
2. ท้นตแพทย์ เปิดโอกาสในการรับฟังปัญหาของผู้รับบริการ	4.11	0.748	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลต่างๆให้เข้าใจด้วยภาษาที่ง่าย	4.21	0.694	ดีมากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการซักถาม	4.11	0.759	ดีมาก
5. ท้นตแพทย์ให้การรักษาทันตกรรมด้วยความนุ่มนวล ทำให้ลดความกลัว หรือความกังวลลงได้	4.25	0.782	ดีมากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่หุนหันหงุดหงิดง่าย	4.28	0.734	ดีมากที่สุด
7. ท้นตแพทย์ให้ข้อมูลวิธีการรักษา และทางเลือกต่างๆที่เหมาะสมให้แก่ผู้รับบริการในการเลือกใช้	4.18	0.757	ดีมาก
รวม	4.22	0.726	ดีมากที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัจจัยการเข้าถึงบริการ

เมื่อสอบถามผู้รับบริการถึงความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการใน 5 ด้าน ได้แก่ 1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ 2. การเข้าถึงแหล่งบริการ 3. สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ 4. ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ 5. การยอมรับในคุณภาพบริการ พบว่า ความสามารถในการเข้าถึงบริการเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยอมรับในคุณภาพบริการ ($\bar{X} = 3.84$, S.D = 0.950) ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ ($\bar{X} = 3.79$, S.D = 0.943) สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ($\bar{X} = 3.75$, S.D = 0.933) ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ ($\bar{X} = 3.59$, S.D = 1.051) การเข้าถึงแหล่งบริการ ($\bar{x} = 3.10$, S.D = 1.089) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบประเด็นดังนี้

ด้านความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ในระดับมาก คือ การจัดคิวเข้ารับบริการ มีความเหมาะสม ไม่มีแออัด ($\bar{X} = 3.86$, S.D = 0.992) มีเจ้าหน้าที่หน้าห้องพินเพียงพอที่รับเรื่องของท่านในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D = 0.963) มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ ($\bar{X} = 3.64$, S.D = 1.058) ส่วนที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ มีทันตแพทย์ไม่เพียงพอสำหรับการให้บริการทันตกรรม ($\bar{X} = 3.15$, S.D = 1.191) สรุปโดยรวมพบว่า การรับบริการในด้านความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D = 1.051)

ในด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ พบว่า ผู้รับบริการให้ความเห็น อยู่ในระดับมาก คือ ความพอใจต่อระยะเวลาการรอคอยในการรักษา ($\bar{X} = 3.44$, S.D = 0.861) ส่วนความเห็นที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ การเดินทางสะดวกมารับบริการ ($\bar{X} = 3.13$, S.D = 1.193) การใช้เวลาไม่มากในการเดินทางมาโรงพยาบาล ($\bar{X} = 2.80$, S.D = 1.178) และการรอคิวนัดนาน ($\bar{X} = 3.02$, S.D = 1.119) สรุปโดยรวมพบว่า การรับบริการในด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.10$, S.D = 1.089)

ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ พบว่า ผู้รับบริการให้ความเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด คือ ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.70$, S.D = 0.924) วิธีการขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D = 0.898) มีช่องทางพิเศษเพื่อเข้ารับการรักษาทันตกรรมสำหรับผู้ที่มีประสงค์จะจ่ายค่าบริการด้วยตัวเอง ($\bar{X} = 3.64$, S.D = 0.929) ขนาดห้องทำฟันกว้างพอไม่อึดอัด ($\bar{X} = 3.77$, S.D = 0.979) สรุปโดยรวมพบว่า การรับบริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$, S.D = 0.933)

ในด้านความสามารถในการจ่ายค่าบริการ พบว่า ผู้รับบริการให้ความเห็นอยู่ในระดับมากทั้งหมด คือ ค่าใช้จ่ายไม่แพง คำนึงกับการรักษา ($\bar{X} = 3.77$, S.D = 0.942) สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายได้ การบริการที่ได้รับคุ้มกับค่ารักษา ($\bar{X} = 3.80$, S.D = 0.928) การให้บริการคำนึงถึงคุณภาพการ

รักษา ความสามารถของแพทย์มากกว่าค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.80$, S.D = 0.959) สรุปโดยรวมพบว่า การ
รับบริการในด้านความสามารถในการจ่ายค่าบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D = 0.943)

และด้านสุดท้ายคือด้านการยอมรับในคุณภาพบริการ มีความคิดเห็นในระดับมากทั้งหมด
คือ มีส่วนร่วมในการเลือกใช้ในกระบวนการรักษา ($\bar{X} = 3.87$, S.D = 0.900) รู้สึกผ่อนคลายหรือ
สบายใจหลังได้เข้าพบทันตแพทย์ ($\bar{X} = 3.85$, S.D = 0.938) ทันตแพทย์ตรวจช่องปากกระทำอย่าง
ละเอียดรอบคอบก่อนให้การรักษา ($\bar{X} = 3.88$, S.D = 0.964) ทันตแพทย์แนะนำติดตามการรักษา
อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.74$, S.D = 0.997) สรุปโดยรวมพบว่า การรับบริการในด้านด้านการยอมรับ
ในคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D = 0.950) ดังแสดงข้อมูลในตารางที่ 4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการ

ในด้านต่างๆ

(n=377)

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่			
1. มีทันตแพทย์ไม่เพียงพอสำหรับการ ให้บริการทันตกรรม	3.15	1.191	ปานกลาง
2. การจัดคิวเข้ารับบริการ มีความเหมาะสม ไม่มีเชิงคิวกัน	3.86	0.992	มาก
3. มีเจ้าหน้าที่หน้าห้องฟันเพียงพอที่รับเรื่อง ต่างๆ ด้านการรับบริการ	3.74	0.963	มาก
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งรอ รับบริการ น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ ฯลฯ	3.64	1.058	มาก
รวม	3.59	1.051	มาก
การเข้าถึงแหล่งบริการ			
1. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	3.13	1.193	ปานกลาง
2. ใช้เวลาไม่มาก ในการเดินทาง มาโรงพยาบาล	2.80	1.178	ปานกลาง
3. รอคิวนัดรักษานาน	3.02	1.119	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

(n=377)

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
4. ความพึงพอใจต่อระยะเวลารอคอยในการรักษา	3.44	0.861	มาก
รวม	3.10	1.089	ปานกลาง
สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ			
1. มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวก รวดเร็ว	3.70	0.924	มาก
2. วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก	3.79	0.898	มาก
3. มีช่องทางพิเศษเพื่อเข้ารับการรักษา ทันตกรรม สำหรับผู้ที่ประสงค์ จะจ่ายค่าบริการด้วยตัวเอง	3.64	0.929	มาก
4. ขนาดห้องทำฟันกว้างขวางพอ ไม่อึดอัด	3.77	0.979	มาก
รวม	3.75	0.933	มาก
ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ			
1. ค่าใช้จ่ายไม่แพง คำนึงถึงการรักษา	3.77	0.942	มาก
2. สามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายได้ การบริการ ที่ได้รับคุ้มค่างับค่าบริการ	3.80	0.928	มาก
3. การให้บริการคำนึงถึงคุณภาพการรักษา ความสามารถของแพทย์มากกว่าค่าใช้จ่าย	3.80	0.955	มาก
รวม	3.79	0.943	มาก
การยอมรับในคุณภาพบริการ			
1. ท่านมีส่วนร่วมในการเลือกใช้ ในกระบวนการรักษา	3.87	0.900	มาก
2. ท่านรู้สึกผ่อนคลายหรือสบายใจ หลังได้เข้าพบทันตแพทย์	3.85	0.938	มาก
3. ทันตแพทย์ตรวจช่องปากกระทำ อย่างละเอียดรอบคอบก่อนให้การรักษา	3.88	0.964	มาก

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

(n=377)

ด้านการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
4. ทันทแพทย์แนะนำติดตามการรักษา อย่างต่อเนื่อง	3.74	0.997	มาก
รวม	3.84	0.950	มาก

จากการสอบถามประเด็น ระยะเวลารอยคยหน้าห้องตรวจก่อนได้รับการตรวจรักษา ที่รู้สึกยอมรับได้มากที่สุด พบว่า ส่วนมากผู้รับบริการยอมรับได้ในช่วง 21-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 37.4 รองลงมาอยู่ที่เวลา 31-40 นาที ร้อยละ 16.7 และที่เวลา 11-20 นาที ร้อยละ 14.3 ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ ต่อระยะเวลาที่รู้สึกยอมรับได้ในการรอคอย
หน้าห้องตรวจก่อนได้รับการตรวจรักษา (n=377)

ระยะเวลารอคอย	จำนวน	ร้อยละ
< 10 นาที	21	5.6
11 - 20 นาที	54	14.3
21 - 30 นาที	141	37.4
31 - 40 นาที	63	16.7
41 - 60 นาที	37	9.8
61 - 90 นาที	26	6.9
91 -120 นาที	23	6.1
มากกว่า 120 นาที	12	3.2

เมื่อสอบถามผู้รับบริการในรายละเอียด เรื่องความสามารถในจ่ายค่ารักษาสูงสุดต่อครั้ง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่สามารถจ่ายค่ารักษาสูงสุดต่อครั้งที่มารับการรักษาทันตกรรมที่ราคา 300-500 บาท/ครั้ง ร้อยละ 40.1 รองลงมาที่ 501-1000 บาท/ครั้ง ร้อยละ 31.0 และไม่เกิน 300 บาท/ครั้ง ร้อยละ 20.2 ตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างต่อความสามารถในจ่ายค่ารักษาสูงสุดต่อครั้ง
ที่มารับการรักษาทันตกรรม (n=377)

ค่าใช้จ่าย (บาท/ครั้ง)	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 300 บาท/ครั้ง	76	20.2
300 – 500 บาท/ครั้ง	151	40.1
501- 1000 บาท/ครั้ง	117	31.0
1001 – 1500 บาท/ครั้ง	21	5.6
1501 – 2000 บาท/ครั้ง	5	1.3
2000 บาท/ครั้ง ขึ้นไป	7	1.8

และเมื่อสอบถามผู้รับบริการในภาพรวมถึงการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการทันตกรรมของรัฐแห่งนี้หรือไม่ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ต้องการกลับมาใช้บริการทันตกรรมที่โรงพยาบาลแห่งนี้อีก ร้อยละ 82.8 รองลงมา ไม่แน่ใจ ร้อยละ 15.4 และไม่ใช้บริการทันตกรรม ร้อยละ 1.9 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมที่โรงพยาบาล
แห่งนี้ (n=377)

ความต้องการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ใช่	312	82.8
ไม่ใช่	7	1.9
ยังไม่แน่ใจ	58	15.4

ส่วนที่ 6 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยการนำข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว ภูมิลำเนา สิทธิการรักษาพยาบาล ข้อมูลด้านปัจจัยการสนับสนุนการตัดสินใจมารับบริการ พฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปาก ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ปัจจัยในการเข้าถึงบริการ มาวิเคราะห์โดยใช้การถดถอยพหุแบบโลจิสติกส์ (Multiple Logistic Regression) นั้นจะต้องทดสอบความเหมาะสมของการนำไปใช้ว่า ข้อมูลที่ได้มามีความกลมกลืนหรือเหมาะสมที่จะมีโอกาสทำนายได้ถูกต้องเพียงไร จากค่า Hosmer and Lemeshow Test ซึ่งพบว่าเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ 0.05 ค่า Chi-Square = 31.485 ค่า p-value = 0.788 ค่าสถิติ Chi-Square ไม่มีนัยสำคัญ แสดงว่าแบบจำลอง Logistic มีความกลมกลืน ทำให้ยอมรับสมมติฐานได้ว่า สมการความถดถอยแบบโลจิสติกส์มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการทำนายโอกาสต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ

จากการวิเคราะห์ด้วยการใช้การถดถอยพหุแบบโลจิสติกส์ (Multiple Logistic Regression) พบว่า ด้านข้อมูลส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพสมรส การประกอบอาชีพหลัก มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

(P-Value = 0.002 ,0.029 และ 0.008 ตามลำดับ) และ สิทธิการรักษาพยาบาลประเภทชำระเงินเอง และสิทธิประกันสังคม มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (p-Value = 0.002 และ p-Value < 0.01 ตามลำดับ)

ด้านปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้อื่นช่วยให้คำแนะนำ มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (p-Value =0.035)

ด้านพฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปาก เช่น ปัญหาสุขภาพฟันที่ไปหาทันตแพทย์บ่อยที่สุด สถานบริการที่มักจะไปรักษา ความถี่ในการพบทันตแพทย์ พบว่าไม่มีปัจจัยใดในกลุ่มที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม

ด้านปัจจัยคุณภาพบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่าปัจจัยเดียวที่มีผล คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ นัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (p-Value <0.001)

ด้านปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้ให้บริการในการจ่ายค่าบริการ การยอมรับคุณภาพบริการ พบว่าไม่มีปัจจัยใดในกลุ่มที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ใช้บริการทันตกรรม แต่หากถามในรายละเอียดเรื่องการยอมรับระยะเวลารอคอยก่อนได้รับการตรวจรักษาทันตกรรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการเข้าถึงแหล่งบริการ กลับพบว่าพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 คือ การยอมรับในการรอคอย 1-30 นาที ($p\text{-Value} = 0.031$) และการยอมรับในการรอคอย 31-60 นาที

($p\text{-Value} = 0.009$)

ดังนั้นสามารถเขียนสมการในการทำนายปัจจัยอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม ในสถานบริการรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ ดังต่อไปนี้

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_7x_7$$

$$Y = 9.469 - 0.048(\text{อายุ}) + 1.095(\text{สถานภาพ}) - 1.454(\text{การประกอบอาชีพหลัก}) - 1.845(\text{สิทธิการรักษาพยาบาล}) + 0.951(\text{ปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้}) + 2.025(\text{การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ}) + 1.176(\text{ระยะเวลารอคอย})$$

จากสมการอธิบายได้ว่า ตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุที่เพิ่มขึ้นโอกาสที่จะมาใช้บริการ

ทันตกรรมลดลงโดยอายุที่เพิ่มขึ้น 1 ปี มีโอกาสในการเลือกใช้เข้ารับบริการ ลดลงร้อยละ 4.7 ส่วนด้านสถานภาพสมรส ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส/หย่า / หม้าย / อื่นๆ มีโอกาสในการเลือกใช้เข้ารับบริการ มากกว่า สถานภาพโสด ถึง 2.99 เท่า ด้านการประกอบอาชีพหลัก ผู้รับบริการที่ทำงานงานเอกชน/โรงงาน/อาชีพค้าขายและอื่นๆ โอกาสในการเลือกใช้เข้ารับบริการลดลงเมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ถึงร้อยละ 76.6 และสิทธิด้านการรักษาพยาบาลพบว่า สิทธิประกันสังคม มีโอกาสในการเลือกใช้เข้ารับบริการ น้อยกว่า ผู้รับบริการที่ชำระเงินเอง โดยลดลงร้อยละ 84.2 ตัวแปรปัจจัยการสนับสนุนการเลือกใช้ การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น โอกาสในการเลือกใช้เข้ารับบริการเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับการเลือกใช้ด้วยตัวเอง 2.59 เท่า ส่วนด้านปัจจัยคุณภาพบริการ ตัวแปรที่มีผลในการเลือกใช้เข้ารับบริการทันตกรรมคือการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการของสถานบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีโอกาสในการเลือกใช้เข้ารับบริการเพิ่มขึ้น 0.13 เท่า และตัวแปรด้านระยะเวลารอคอย พบว่า

ผู้รับบริการที่ยอมรับระยะเวลารอคอย 31-60 นาที กลับมีโอกาสในการเลือกใช้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่ยอมรับระยะเวลารอคอย 1-30 นาที ถึง 3.241 เท่า ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ

ตัวแปร	B	Exp(B)	95% C. I.	p -Value
เพศ				
ชาย		1		
หญิง	-0.677	0.508	0.238-1.084	0.080
อายุ	-0.048	0.953	0.925-0.982	0.002
สถานภาพ				
โสด		1		
สมรส/หย่า / หม้าย / อื่นๆ	1.095	2.989	1.117-7.999	0.029
ภูมิลำเนา				
อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ		1		
อยู่นอกเขตจังหวัดสมุทรปราการ	-0.547	0.578	0.264-1.268	0.171
การศึกษาชั้นสูงสุด				
ต่ำกว่าปริญญาตรี		1		
ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	-0.484	0.616	0.238-1.596	0.319
รายได้เฉลี่ยต่อครอบครัว				
ต่ำกว่า 30,001 บาท/เดือนขึ้นไป		1		
ตั้งแต่ 30,001 บาท/เดือนขึ้นไป	-0.943	0.389	0.120-1.262	0.116
การประกอบอาชีพหลัก				
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ		1		
งานเอกชน/อื่นๆ	-1.454	0.234	0.080-0.681	0.008
การเคยมารักษาทันตกรรมใน โรงพยาบาลแห่งนี้				
เคย		1		
ไม่เคย	0.103	1.108	0.418-2.939	0.837

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ตัวแปร	B	Exp(B)	95% C. I.	p -Value
ปัญหาสุขภาพฟันที่ไปหาทันตแพทย์				
บ่อยที่สุด				
โรคและอาการเกี่ยวกับตัวฟัน		1		
มาตรวจสุขภาพฟัน/ขูดหินปูน/อื่นๆ	0.641	1.898	0.803-4.486	0.114
สถานบริการที่มักจะไปรักษา				
คลินิก /โรงพยาบาลเอกชน		1		
โรงพยาบาลของรัฐ/สถานีนามัย	-0.781	0.458	0.186-1.129	0.090
การเลือกใช้เลือกสถานบริการทันตกรรม				
ได้รับคำแนะนำของใครเป็นหลัก				
ตัดสินใจด้วยตัวเอง		1		
ผู้อื่นช่วยให้คำแนะนำ	0.951	2.589	1.071-6.258	0.035
ความถี่ในการพบทันตแพทย์ในรอบ 1 ปี				
0-2 ครั้ง		1		
3 ครั้งขึ้นไป	- 0.121	0.886	0.338-2.318	0.805
สิทธิการรักษาพยาบาล				
ชำระเงินเอง		1		
สิทธิข้าราชการ	-0.632	0.531	0.209-1.348	0.183
สิทธิประกันสังคม	-1.845	0.158	0.057-0.439	< 0.001
ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ				
ความเป็นรูปธรรมของบริการ	0.887	2.429	0.740-7.968	0.143
ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	-0.549	0.577	0.192-1.738	0.329
การตอบสนองความต้องการ	0.425	0.654	0.186-2.300	0.508
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.025	0.132	0.043-0.400	< 0.001
การเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	-0.598	0.550	0.165-1.828	0.329

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ตัวแปร	B	Exp(B)	95% C. I.	p -Value
ปัจจัยการเข้าถึงบริการ				
ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่	-0.138	0.871	0.424-1.792	0.708
การเข้าถึงแหล่งบริการ	0.573	1.774	0.965-3.261	0.065
ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.891	2.438	0.992-5.991	0.052
สะดวกของแหล่งบริการ				
ความสามารถของผู้ให้บริการในการ จ่ายค่าบริการ	0.289	1.335	0.531-3.355	0.539
การยอมรับคุณภาพบริการ	-0.554	0.575	0.249-1.325	0.194
การยอมรับระยะเวลารอคอยก่อนให้บริการ				
การตรวจรักษา				
รอคอย 1-30 นาที		1		0.031
รอคอย 31-60 นาที	1.176	3.241	1.333-7.876	0.009
รอคอย 61 นาทีขึ้นไป	0.026	1.026	0.389-2.705	0.958
ค่าใช้จ่ายในการมารับการรักษาทันตกรรมสูงสุดต่อครั้งที่ท่านสามารถจ่ายได้				
ไม่เกิน 500 บาท/ครั้ง		1		0.307
ระหว่าง 501-1000 บาท/ครั้ง	-0.600	0.549	0.225-1.336	0.186
ตั้งแต่ 1001 บาท ขึ้นไป	-0.705	0.494	0.132 -1.856	0.296

Chi-square (Hosmer and Lemeshow Test) = 31.485, df = 8, sig = .788

-2 Log likelihood = 231.184 Constant = 9.469 Significant p < 0.05

ส่วนที่ 7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้บริการ ด้านทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดใน 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านการบริการ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทันตกรรม ด้านการรักษาของทันตแพทย์ และด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ของแผนกทันตกรรม จึงมีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ จำนวน 42 คน ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ผลสรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้รับบริการในการแสดงความคิดเห็น

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1. ด้านการบริการ		
1.1 ผู้รับบริการไม่สะดวกมาใช้บริการ ในเวลาราชการ	เพิ่มบริการทันตกรรมในวันหยุด	2 ราย
1.2 งานบริการทางทันตกรรมเป็นงาน ที่ต้องใช้เวลา	ขอให้บริการด้วยความรวดเร็ว/เรียกคิว ให้ไวขึ้น	4 ราย
1.3 พฤติกรรมบริการ ของเจ้าหน้าที่	ขอให้พูดจาสุภาพ ไพเราะ	8 ราย
1.4 ทันตแพทย์ต้องเข้าประชุม/ ไปราชการโดยไม่ทราบล่วงหน้า	ไม่ควรเลื่อนนัดบ่อยๆ	2 ราย
1.5 ความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ	ไม่ให้เจ้าหน้าที่จองคิวไว้ก่อน ขอให้มีการกดบัตรคิว	1 ราย 3 ราย
2. ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทันตกรรม		
2.1 งบประมาณที่มีอย่างจำกัด บุคลากร ที่เกี่ยวข้องขาดการเอาใจใส่ดูแลพัฒนา	ต้องปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัย	2 ราย
3. ด้านการรักษาของทันตแพทย์		
3.1 ทันตแพทย์ไม่เพียงพอและไม่ครบทุก สาขา ผู้รับบริการมาแล้ว ไม่สามารถ รับการรักษาทันทีได้	อยากให้เพิ่มทันตแพทย์เพิ่ม เพิ่มการรักษาทุกประเภท	4 ราย 1 ราย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะ	จำนวน
4. ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก		
สะดวก ของแผนกทันตกรรม		
4.1 สถานที่คับแคบ ผู้รับบริการมีจำนวนมาก	เพิ่มที่นั่งรอรับบริการ	5 ราย
4.2 ส่วนนั่งรอเรียกรับบริการมีอากาศร้อน /ขาดบริการน้ำดื่ม	ติดเครื่องปรับอากาศที่ผู้รับบริการนั่งรอ (บางโรงพยาบาลบริเวณนั่งรอรับบริการยังไม่ติดเครื่องปรับอากาศ) เพิ่มตู้บริการน้ำดื่ม	9 ราย

