

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคลินิก ทันตกรรมของผู้ไม่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ มีข้อสรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ทั่วไป เพื่อศึกษาการเลือกใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการรัฐ วัตถุประสงค์เฉพาะเพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสนับสนุน พฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ และการเข้าถึงบริการ เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในคลินิกทันตกรรมของรัฐ รวมถึงเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการจัดบริการทันตกรรมในสถานบริการของรัฐ โดยสรุปผลได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า เป็นเพศหญิงมากกว่า คือร้อยละ 59.7 ซึ่งช่วงอายุที่เข้ามารับบริการมากที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.5 และหากพิจารณาทั้งสองช่วงอายุนี้นรวมกัน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่อยู่ในวัยทำงานนับเป็นร้อยละ 46.1 หรือคิดเป็นเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการทั้งหมด สำหรับระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24.4 ในส่วนของสถานภาพของผู้เข้ารับบริการมากที่สุดคือกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 51.2 รองลงมาคือสถานภาพโสด ร้อยละ 37.9 อาชีพของผู้รับบริการ คือรับราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจในจำนวนร้อยละ 26.0 ในส่วนของรายได้เฉลี่ยต่อครอบครัวอยู่ในช่วง 10,000-20,000 บาท/เดือนคิดเป็นร้อยละ 41.4 ผู้เข้ารับบริการร้อยละ 46.4 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเดียวกับที่ตั้งของโรงพยาบาล ในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้เข้ารับบริการ ซึ่งมีทั้งสิ้น 3 กลุ่มคือสิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และชำระเงินเอง ผู้รับบริการมีในจำนวนร้อยละ 36.6, 32.4 และ 31.0 ตามลำดับ

1.2 ปัจจัยการสนับสนุนการตัดสินใจมารับบริการ

จากการวิจัยในครั้งนี้ยังพบว่า เป็นการตัดสินใจเข้ารับบริการด้วยตนเองมากที่สุด ถึงร้อยละ 68.2

1.3 พฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปาก

พฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปากของผู้เข้ารับบริการ พบว่า ความถี่ของการมาพบทันตแพทย์ 1-2 ครั้ง ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 49.3 และผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยมารักษาทันตกรรมในโรงพยาบาลนั้นๆ แล้วคิดเป็นร้อยละ 74 สถานบริการที่ผู้เข้ารับบริการนิยมเข้ารับการรักษา คือ โรงพยาบาลของรัฐสูงสุด ร้อยละ 63.7 รองลงมาคือ คลินิกเอกชน ร้อยละ 21.5

1.4 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ โดยในด้านคุณภาพการบริการได้ใช้ตามแนวทางทฤษฎีของพาราสุรามาน เซทามล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml และ Berry 1990) พบว่า คุณภาพบริการเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangible) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) หากพิจารณาประเด็นย่อยในด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน 5 อันดับแรกเรียงตามลำดับ ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์การแพทย์ มีความสะอาดปลอดภัย (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) เจ้าหน้าที่แต่งกายเรียบร้อย (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) อาคารสถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) เจ้าหน้าที่ฝ่ายทันตกรรม พูดยา ด้วยความสุภาพ ไพเราะ (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) และที่พักรอตรวจฝ่ายทันตกรรมกว้างขวาง ไม่แออัด (ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ) จึงเป็นที่สังเกตว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการรับรู้สัมผัสโดยตรง ในอันดับแรก ซึ่งเป็นรูปธรรมของการบริการ และในคำถามปลายเปิดของแบบสอบถามในเรื่องข้อเสนอแนะ ส่วนใหญ่ จะแนะนำเรื่องการขอให้พุดจาสุภาพ ไพเราะ ความต้องการปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัย การขอเพิ่มที่นั่งรอรับบริการ แสดงให้เห็นถึงความต้องการในด้านความเป็นรูปธรรมนี้ด้วย

1.5 ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ

ด้านปัจจัยที่เกี่ยวกับเข้าถึงบริการ โดยในด้านการเข้าถึงบริการได้ใช้ตามแนวทางของเพ็นชานสกี และโทมัส (Penchansky & Thomas, 1981) ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ความสามารถในการเข้าถึงบริการเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การยอมรับในคุณภาพบริการ ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ 1.051) การเข้าถึงแหล่งบริการ หากพิจารณาประเด็นย่อยในด้านต่างๆ ที่มีค่าเฉลี่ย

อยู่ใน 5 อันดับแรกเรียงตามลำดับ ได้แก่ ทันตแพทย์ตรวจช่องปากกระทำอย่างละเอียดรอบคอบ ก่อนให้การรักษา (ด้านการยอมรับในคุณภาพบริการ) ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการรักษา (ด้านการยอมรับในคุณภาพบริการ) การจัดคิวเข้ารับบริการ มีความเหมาะสม ไม่มีเชิงคิวกัน (ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่) ท่านรู้สึกผ่อนคลายหรือสบายใจหลังได้เข้าพบทันตแพทย์ (ด้านการยอมรับในคุณภาพบริการ) และสามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายได้ การบริการที่ได้รับคุ้มค่ากับค่ารักษา (ด้านความสามารถในการจ่ายค่าบริการ) จึงเห็นได้ว่า ปัจจัยของการเข้าถึงบริการ ผู้รับบริการทางทันตกรรมให้ความสำคัญ ในด้านการยอมรับในคุณภาพบริการ มากที่สุดถึง 3 ใน 5 อันดับ ส่วนในประเด็นย่อย เรื่องความสามารถในการเบิกจ่ายค่าบริการพบว่าร้อยละ 60.3 สามารถจ่ายค่ารักษา ด้านทันตกรรมไม่เกิน 500 บาท/ครั้ง และเมื่อสอบถามประเด็น ระยะเวลารอคอยหน้าห้องตรวจ ก่อนได้รับการตรวจรักษาที่รู้สึกยอมรับได้มากที่สุด พบว่า ระยะเวลารอคอยหน้าห้องตรวจไม่เกิน 30 นาที มีถึงร้อยละ 57.3

เมื่อถามถึงความต้องการของผู้รับบริการว่าต้องการเลือกใช้บริการทันตกรรมครั้งต่อไปจะกลับมาใช้บริการอีกหรือไม่ พบว่ามีผู้รับบริการถึงร้อยละ 82.8 ที่มีความประสงค์ในการกลับมาใช้บริการอีก ทำให้เห็นว่าบริการในคลินิกทันตกรรมของรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ มีการพัฒนาการให้บริการในระดับหนึ่งที่ใช้บริการมีความพึงพอใจค่อนข้างสูง

1.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของผู้ไม่ได้รับสิทธิ

หลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ

เมื่อนำตัวแปรทุกตัวหาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการในครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการที่มีอิทธิพลในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ สถานภาพ การประกอบอาชีพหลัก สิทธิการรักษาพยาบาล ในส่วนของอายุที่เพิ่มขึ้นทำให้โอกาสที่จะมาใช้บริการทันตกรรมลดลงโดยอายุที่เพิ่มขึ้น 1 ปี มีโอกาสในการเลือกใช้บริการ ลดลงร้อยละ 4.7 ด้านสถานภาพสมรส ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส/หย่า / หม้าย / อื่นๆ มีโอกาสในการเลือกใช้บริการ มากกว่า สถานภาพโสด ถึง 2.99 เท่า ด้านการประกอบอาชีพหลัก ผู้รับบริการที่ทำงานงานเอกชน/ โรงงาน/อาชีพค้าขายและอื่นๆ โอกาสในการเลือกใช้บริการลดลงร้อยละ 76.0 เมื่อเทียบกับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และสิทธิด้านการรักษาพยาบาลพบว่า สิทธิประกันสังคม มีโอกาสในการเลือกใช้บริการ ลดลงร้อยละ 84.2 เมื่อเทียบกับผู้รับบริการที่ชำระเงินเอง ปัจจัยการสนับสนุนการตัดสินใจ การได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น โอกาสในการเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้น

ส่วนด้านปัจจัยคุณภาพบริการ ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการทันตกรรม คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หากผู้รับบริการมีความมั่นใจในการให้บริการด้านรักษาพยาบาล

ของสถานบริการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะมีโอกาสในการเลือกใช้บริการเพิ่มขึ้น 0.13 เท่า และตัวแปรด้านระยะเวลารอคอย พบว่าผู้รับบริการที่ยอมรับระยะเวลารอคอย 31-60 นาที กลับมีโอกาสในการเลือกใช้บริการ มากกว่าผู้รับบริการที่ยอมรับระยะเวลารอคอย 1-30 นาที ถึง 3.241 เท่า

1.7 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพให้บริการด้านทันตกรรม ในสถานบริการรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ

แบ่งเป็น 4 ประเด็น ได้แก่

ด้านการบริการ มีข้อเสนอแนะ การพูดจาสุภาพ ไพเราะ การบริการให้สะดวก รวดเร็ว การไม่ควรเลื่อนนัดบ่อยๆ เพิ่มที่นั่งรอรับบริการ เพิ่มบริการทันตกรรมในวันหยุด การเรียกคิวให้ไวขึ้น ควรทำตามลำดับคิว ไม่ให้เจ้าหน้าที่จองคิวก่อน

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทันตกรรม การปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัยและสะอาด

ด้านการรักษาของทันตแพทย์ การมีทันตแพทย์เพิ่มขึ้น เพิ่มขีดการรักษาให้ครอบคลุมทุกประเภทงาน

ด้านสิ่งแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกของแผนกทันตกรรม การขอให้ติดเครื่องปรับอากาศที่ผู้รับบริการนั่งรอ (บางโรงพยาบาลบริเวณนั่งรอรับบริการยังไม่ติดเครื่องปรับอากาศ) การมีบริการน้ำดื่มประจำแผนก การปรับปรุงเรื่อง และขอให้มีการทบทวน

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของผู้ไม่ได้รับสิทธิหลักประกันสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ 5 แห่ง ในจังหวัดสมุทรปราการในครั้งนี้ อภิปรายผลได้ว่า

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็น อายุ สถานภาพสมรส การประกอบอาชีพหลัก สิทธิการรักษาพยาบาล มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม ที่เป็นเช่นนี้เพราะกลุ่มบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 21 -40 ปี ซึ่งอยู่ในวัยทำงานคิดเป็นร้อยละ 46.1 หรือเป็นเกือบครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการทั้งหมด ซึ่งช่วงอายุดังกล่าว มีรายได้เป็นของตนเองที่จะเลือกใช้บริการทันตกรรมตามความเหมาะสมที่ตนต้องการได้ อีกทั้งสถานภาพสมรสมีถึง ร้อยละ 51.2 มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะผู้ที่มีสถานภาพสมรส จะมีการดูแลเอาใจใส่ในเรื่องสุขภาพให้แก่กันและกัน รวมถึงแลกเปลี่ยนข้อมูล

ในการตัดสินใจวิธีการรักษา สถานบริการที่มีความสามารถในการรักษา สอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญแข ลากยัง (2547) ที่พบว่าอายุเพศ สถานภาพสมรส เขตที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่เศรษฐกิจ มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสุขภาพช่องปาก แต่การวิจัยครั้งนี้กลับพบว่า เพศไม่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในคลินิกทันตกรรมของโรงพยาบาลรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ส่วนงานวิจัยของ บุญพรวรรณ กองมณี (2541: 140) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ กลับพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการ ส่วนในด้านการประกอบอาชีพหลัก สิทธิการรักษาพยาบาล มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ เป็นเพราะส่วนความสามารถใช้สิทธิเบิกจ่ายได้ ซึ่งเป็นจุดเด่นสำคัญของโรงพยาบาลรัฐ ที่หากผู้ใช้บริการมีสิทธิเบิกจ่ายได้ ไม่ว่าจะเต็มจำนวนหรือบางส่วน ก็ส่งผลถึงการเลือกใช้ของผู้รับบริการได้ อีกทั้งค่ารักษาพยาบาลทันตกรรมที่ถูกกว่าเมื่อเทียบกับคลินิกเอกชนหรือโรงพยาบาลเอกชน ก็เป็นเหตุจูงใจเช่นกัน เช่นสิทธิประกันสังคม ผู้ประกันตนมีสิทธิเบิกค่ารักษาทันต กรรมตามเงื่อนไขที่กำหนดปีละไม่เกิน 600 บาท ผู้ประกันตนจำเป็นต้องเลือกสถานบริการที่เหมาะสมสำหรับตนเอง จากการศึกษาครั้งนี้พบจำนวนผู้รับบริการที่มีการใช้สิทธิการรักษาพยาบาลในแต่ละประเภทแม้มีจำนวนใกล้เคียงกันทั้งหมด แต่พบว่า ผู้รับบริการที่มีสิทธิประกันสังคมและสิทธิชำระเงินเอง เป็นกลุ่มที่มีอิทธิพลต่อการจะเลือกใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลรัฐ เพราะต้องคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการรักษา ในขณะที่สิทธิข้าราชการกลับไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในคลินิกทันตกรรมของรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยการมีสิทธิประกันสังคมมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ น้อยกว่าการชำระเงินเองร้อยละ 84.2 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนีย์ วงศ์คงคาเทพ และคณะ (2551: 19-22) ที่พบว่า สถานบริการที่สิทธิข้าราชการส่วนใหญ่ใช้เป็นคลินิกเอกชน พบสัดส่วน ร้อยละ 29.3 ในปี 2546 เป็นร้อยละ 38.6 ในปี 2549 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภัสสร เลี้ยวไพโรจน์ (2533) พบว่า แต่ละประเภทผู้ใช้สิทธิ มีการจ่ายเงินที่แตกต่างกัน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการใช้บริการที่ต่างกันออกไป และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริรัตน์ ศิริมาศ (2554) ได้ทำการศึกษาทัศนคติต่อสิทธิประโยชน์ทางทันตกรรมของระบบประกันสังคมและระดับการให้ความสำคัญต่อการพิจารณาเลือกคลินิกทันตกรรมของผู้ประกันตนในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดนนทบุรี พบว่า ปัจจัยที่ผู้ประกันตนให้ความสำคัญระดับมาก ได้แก่ ค่ารักษาถูกกว่าคลินิก/โรงพยาบาลเอกชน ตลอดจนบุคลิกภาพ มนุษยสัมพันธ์ความสามารถและความชำนาญของทันตแพทย์

2.2 ปัจจัยการสนับสนุนการตัดสินใจมารับบริการ

สำหรับปัจจัยการสนับสนุนการตัดสินใจมารับบริการ พบว่าผู้อื่นที่ช่วยให้คำแนะนำ

ในการเลือกสถานบริการทันตกรรม เช่น คลินิก บิдамารดา ญาติพี่น้อง หรือเพื่อน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลให้ผู้รับ บริการเลือกใช้บริการที่สถานบริการนั้นๆ ที่เป็นเช่นนี้เพราะ บุคคลทุกคนต้องการข้อมูลข่าวสารจากหลายๆช่องทางเพื่อใช้ในการตัดสินใจและให้เกิดความมั่นใจในการเลือกใช้บริการ ที่ตนคิดว่าดีและเหมาะสม จากประสบการณ์ของคนรอบข้าง โดยเฉพาะผู้รับบริการที่อำนาจในการเลือกใช้บริการ ได้แก่ กลุ่มที่เป็นสิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และการชำระเงินเอง บุคคลรอบข้างจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการมากกว่า ผู้รับบริการที่เป็นสิทธิหลักประกันสุขภาพ เพราะสิทธิหลักประกันสุขภาพจะต้องใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลรัฐที่เป็นสถานบริการที่ระบุไว้ในบัตรประกันสุขภาพเท่านั้น จึงไม่อาจเลือกใช้โรงพยาบาลได้อย่างอิสระเหมือนผู้ไม่ได้สิทธิหลักประกันสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ คริสแมน Chrisman N.J. (1984: 351-377) กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาการรักษาสุขภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการดูแลสุขภาพของผู้ป่วย ซึ่งปัจจัยด้านหนึ่งของการแสวงหาการรักษาสุขภาพ คือ ปัจจัยด้านผู้ใช้บริการ ซึ่งกล่าวว่า นอกจากการรับรู้สัญญาณการเจ็บป่วยนำไปสู่การวินิจฉัยด้วยตนเองแล้ว จากคำบอกเล่าของผู้อื่น เช่น สมาชิกคนอื่นในครอบครัว บุคคลใกล้ชิด จึงทำการตัดสินใจประเมินสถานการณ์ความเจ็บป่วยนั้นๆ แสวงหาและเลือกหาแหล่งบริการการรักษาตลอดจนเปลี่ยนแปลงการรักษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล พินทิสืบ (2554: 8) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยสนับสนุนที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าบุคคลภายในครอบครัวให้คำแนะนำมีค่าเฉลี่ยสูงสุดของกลุ่ม และสอดคล้องกับการศึกษาของ รุ่งรัตน์ พรายอินทร์(2545: 89) พบว่าการได้รับสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัวและบุคคลใกล้ชิด มีความสำคัญที่สุด

2.3 ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

สำหรับปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการในภาพรวมที่พบจากการศึกษาในครั้งนี้คือ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีด้านต่างๆ ที่ผู้รับบริการให้ความสนใจเรียงตามลำดับ ได้แก่ การสอบถามประวัติเรื่องโรคประจำตัว การแพ้ยา การไม่เลือกปฏิบัติ ทันตแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทันตแพทย์บอกวิธีการปฏิบัติตัว วิธีการดูแลช่องปาก หลังการรักษาเสร็จ ซึ่งทั้งหมดทำให้ผู้รับบริการมั่นใจได้ว่า จะได้รับการรักษาได้อย่างมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน แม้ว่าบุคคลทุกคนมีความต้องการรักษาพยาบาลอย่างมีคุณภาพก็ตาม แต่ผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพหากไม่ได้รับบริการทันตกรรมอย่างมีคุณภาพตามที่คาดหวังไว้ ก็ไม่มีโอกาสเลือกใช้บริการทันตกรรมแห่งอื่นได้ทันทีในครั้งต่อไป ต่างกับกลุ่มที่เป็นสิทธิข้าราชการ สิทธิประกันสังคม และการชำระเงินเอง ที่มีโอกาสเลือกสถานบริการได้ เมื่อคุณภาพไม่เป็นไปตามความคาดหวัง

ดังนั้น ด้านคุณภาพการบริการจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทุกโรงพยาบาลจะต้องคำนึงถึงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและหาวิธีการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการมาใช้บริการให้มากขึ้น จากงานวิจัยครั้งนี้พบสิ่งที่น่าสนใจอีกว่า ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลรัฐกลับไม่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ จึงเป็นที่ยืนยันได้ว่าผู้รับบริการที่มาใช้บริการทันตกรรมของรัฐ คำนึงถึงคุณภาพการรักษาพยาบาลมากกว่าค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าคลินิกหรือโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกสร อังสุสิงห์ (2537) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคคำนึงถึงคุณภาพบริการเป็นหลัก รองลงมาคือ การให้ความสะดวกรวดเร็วมากกว่าโรงพยาบาลหรือสถานบริการของรัฐบาลและเหตุผลในการเลือกใช้บริการทันตกรรมในโรงพยาบาลเอกชน เนื่องจากโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน และงานวิจัยของ ดวงพร สุนทราจารย์ และสาวิตรี เทียนชัย (2545) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม สถาบันทันตกรรม กรมการแพทย์พบว่า ชีตความสามารถทันตแพทย์ ทันตแพทย์พูดคุยด้วยดี เจ้าหน้าที่พูดสุภาพ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรม และศิริรัตน์ ศิริมาศ (2554) ที่ทำการศึกษาทัศนคติต่อสิทธิประโยชน์ทางทันตกรรมของระบบประกันสังคม พบว่า มนุษย์สัมพันธ์ความสามารถและความชำนาญของทันตแพทย์มีผลต่อการเลือกคลินิกทันตกรรม ศศิวิมล สันติเวชกุล (2540) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน พบว่า ด้านการให้บริการทั่วไปของโรงพยาบาลคุณภาพของแพทย์และภาพพจน์ของโรงพยาบาล มีผลต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเอกชน และงานวิจัยของ จาลวัลจิและโทมัส (Jalvalgi and Thomas . 1991) ที่ระบุว่าพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกโรงพยาบาลของประชาชน ได้แก่โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มีการนำเครื่องมือแพทย์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ มีพนักงานที่มีมารยาท อธิยาศัยดี การกำหนดราคาค่ารักษาพยาบาล การคมนาคมสะดวก

2.4 ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ

สำหรับปัจจัยการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถของผู้ใช้บริการในการจ่ายค่าบริการ การยอมรับคุณภาพบริการ กลับพบว่าไม่มีปัจจัยด้านใดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลรัฐ 5 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกรสส์ Gross P.F. (1972: 63-84) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสุขภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ หนึ่งในปัจจัยนั้นได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ และความสะดวกในการใช้บริการที่สถานบริการ ซึ่งได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่ใช้บริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

ระยะเวลาที่ต้องรอคอย ระยะเวลาในการรับบริการ แต่เมื่อสอบถามในรายละเอียดถึงจำนวนระยะเวลาในการรอหน้าห้องตรวจก่อนได้รับบริการตรวจรักษา ที่ยอมรับได้ กลับพบว่ามียุทธศาสตร์การเลือกใช้บริการทันตกรรม โดยสรุปรวม ผู้รับบริการจะเลือกใช้บริการเมื่อมีระยะเวลารอคอยไม่เกิน 60 นาที ที่เป็นเช่นนี้ เพราะในสถานการณ์ปัจจุบัน เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญที่มีผลต่อการประกอบอาชีพ เวลาที่สูญเสียไปจากการรอรับบริการทันตกรรมอาจส่งผลกระทบต่อรายได้ที่ลดลง โดยเฉพาะจังหวัดสมุทรปราการเป็นเขตปริมณฑล ซึ่งเป็นเขตอุตสาหกรรม งานวิจัยครั้งนี้พบว่าอาชีพค้าขาย พนักงานโรงงาน พนักงานบริษัทเอกชน และกลุ่มรับจ้างทั่วไป รวมกันถึงร้อยละ 48 ส่วนอาชีพชาวไร่ ชาวนามีจำนวนน้อยที่สุด เป็นร้อยละ 2.4 เท่า ดังนั้น ระยะเวลารอคอยจึงมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรม และหากผู้รับบริการมีสิทธิเลือกใช้บริการในสถานบริการใดก็ได้แล้ว ก็มักจะเลือกใช้บริการที่ใช้เวลาในการรอน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพศาล พินทิสืบ (2554: 7) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนที่ใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาล จังหวัดลำปาง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสุขภาพของผู้ประกันตนอีกด้านหนึ่งคือ ระยะเวลาในการมาใช้บริการ และ ระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะอยู่ 2 แนวทาง คือ

3.1.1 ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย ควรมีการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมให้ทันสมัยแก่แผนกทันตกรรม ถือเป็นปัจจัยสำคัญอันหนึ่งในการแข่งขันกับสถานบริการเอกชน ที่เป็นจุดด้อยและมีความแตกต่างกันมากในแต่ละโรงพยาบาลของรัฐ เช่น บริเวณที่นั่งรอเข้ารับบริการควรมีเครื่องปรับอากาศให้บริการ ซึ่งในโรงพยาบาลรัฐหลายแห่งยังขาดมีเพียงห้องรักษาทันตกรรมเท่านั้นที่มีเครื่องปรับอากาศ รวมถึงบริการน้ำดื่มประจำแผนก โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ผู้รับบริการมีความผ่อนคลาย แต่เนื่องจากงบประมาณในการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมมีจำกัด จึงทำให้เห็นความแตกต่างในแต่ละโรงพยาบาลของรัฐ จึงจำเป็นต้องกำหนดแนวทางพัฒนาที่เหมาะสมและชัดเจน อีกทั้งควรพัฒนาด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทันตกรรม ปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัยและสะอาด รวมถึงการประชาสัมพันธ์ถึงการป้องกันการติดเชื้อที่ได้มาตรฐานของหน่วยงาน รวมถึง นวัตกรรมการรักษาหรือเครื่องมือใหม่ๆ ที่ทันสมัย เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับรู้

และเพิ่มจำนวนผู้รับบริการ ซึ่งจุดเด่นของงานทันตกรรมของภาครัฐคือ ค่าใช้จ่ายในการรักษาด้านทันตกรรมถูกกว่าคลินิกหรือโรงพยาบาลเอกชนมาก นอกจากนี้ควรมีนโยบายเพิ่มศักยภาพการเข้าถึงบริการโดยการกระจายหน่วยทันตกรรมเข้าถึงแหล่งใกล้ชิดชุมชน โรงงาน เพื่อเพิ่มผู้รับบริการ ทำให้เกิดรายได้เพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่งให้กับโรงพยาบาล อีกทั้งจัดชุดสิทธิประโยชน์พิเศษจูงใจผู้มีสิทธิเบิกราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือแม้แต่พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3.1.2 ข้อเสนอแนะด้านการบริการ ปัจจัยด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่และปัจจัยทางด้านคุณภาพการรักษาเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เห็นได้จากผลการวิจัย พบว่า การแต่งกาย การพูดจา กับผู้รับบริการ มีสำคัญเป็นอันดับต้นๆ ที่ผู้รับบริการคำนึงถึง จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากร โดยการฝึกอบรมด้านการบริการลูกค้า เน้นความสำคัญและความเข้าใจในการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการบริการที่ดี ส่วนปัจจัยทางด้านคุณภาพการรักษา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ในคลินิกทันตกรรมของโรงพยาบาลรัฐทุกแห่งควรเพิ่มขีดความสามารถและความเชี่ยวชาญในการรักษาให้ครบวงจรที่จะทำให้ผู้รับบริการมีความเชื่อถือไว้วางใจ ลดการรอคอยของผู้ป่วยและจัดคิวรับบริการให้เหมาะสมไม่มีการแซงคิวกัน อีกทั้งการรักษาด้วยความใส่ใจและเป็นกันเอง จะสามารถเพิ่มจำนวนผู้รับบริการและการบอกต่อ ทำให้เพิ่มรายได้และชื่อเสียงของโรงพยาบาลอีกทางหนึ่ง

3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการด้านการแพทย์ เทียบกับบริการด้านทันตกรรม

3.2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบการเลือกใช้บริการทันตกรรมของโรงพยาบาลรัฐในพื้นที่อื่นๆ ที่มีลักษณะแตกต่างกัน

3.2.3 ควรศึกษาในเชิงลึกของกลุ่มสิทธิข้าราชการ ถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการเลือกสถานบริการเอกชนเปรียบเทียบกับสถานบริการของรัฐ