

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original article

ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม ของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในส่วนราชการ เขตอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

วัชรกร เพิ่มขึ้น ส.บ.

โรงพยาบาลนาคู สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์

ติดต่อผู้เขียน: วัชรกร เพิ่มขึ้น Email: w.poemkhuen@gmail.com

วันรับ:	26 ธ.ค. 2566
วันแก้ไข:	12 มี.ค. 2567
วันตอบรับ:	26 มี.ค. 2567

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจภาคตัดขวางแบบวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคม ในส่วนราชการเขตอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 145 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีเฉพาะเจาะจง เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยพหุแบบโลจิสติกส์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ และการยอมรับในคุณภาพการบริการ ($p<0.05$) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ($p<0.05$) มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในส่วนราชการเขตอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.05$) ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านพฤติกรรมกรดแลททันสุขภาพ ไม่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจเข้ารับบริการทันตกรรม การวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการทางทันตกรรมในโรงพยาบาลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและเพิ่มการเข้าถึงการรับบริการทันตกรรมของประชาชนวัยทำงาน

คำสำคัญ: บริการทันตกรรม; ผู้ใช้สิทธิประกันสังคม; การเข้าถึงบริการ; คุณภาพการบริการ

บทนำ

สุขภาพช่องปากที่ดี เป็นส่วนหนึ่งของการมีสุขภาพดี เพราะปัญหาสุขภาพช่องปากจะส่งผลกระทบต่อระบบอื่นๆ ของร่างกาย นอกจากนี้ยังส่งผลกระทบต่อความมั่นใจต่อการใช้ชีวิตประจำวัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใส่ใจดูแลสุขภาพช่องปากให้ดี โดยจากการสำรวจสุขภาพช่องปากประชาชนวัยทำงาน ช่วงอายุ 35–44 ปี พบว่า ปัญหาหลักคือการสูญเสียฟัน ร้อยละ 85.3 มีการสูญเสียฟันเฉลี่ย 3.6 ซี่/คน มีฟันผุที่ยังไม่ได้รับการรักษาร้อยละ 43.3 โดยพฤติกรรมการใช้บริการในรอบปีพบว่า เข้าใช้บริการทันตกรรมร้อยละ 42.3

ส่วนสถานบริการที่ไปรับบริการมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 28.3 คือคลินิกเอกชน รองลงมาร้อยละ 27.4 คือโรงพยาบาลชุมชน⁽¹⁾ ซึ่งในประเทศไทยมีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลหลายแบบ เช่น กองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ระบบสวัสดิการรักษายาบาลของข้าราชการ กองทุนประกันสังคม แต่ละประเภทมีระเบียบการจ่ายสวัสดิการค่ารักษาทางทันตกรรมที่ต่างกัน เช่น กรณีผู้มีสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สามารถใช้บริการของรัฐได้โดยไม่มีค่าใช้จ่าย⁽²⁾ (ยกเว้นค่าธรรมเนียม 30 บาท) คล้ายกับผู้มีสิทธิข้าราชการสามารถใช้บริการของรัฐได้

โดยไม่มีค่าใช้จ่ายโดยใช้บัตรประชาชนเพียงใบเดียว ส่วนผู้มีสิทธิประกันสังคมสามารถใช้บริการทันตกรรมโดยไม่ต้องสำรองจ่ายเพียง 900 บาท/ปี ซึ่งหากมีค่าใช้จ่ายเกินวงเงินจำเป็นที่จะต้องจ่ายเพิ่มเติมในส่วนที่เกินขึ้นมา⁽³⁾

โรงพยาบาลนาคู อำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นโรงพยาบาลชุมชน มีจำนวนประชากรสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในเขตอำเภอนาคูจำนวน 20,805 คน สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2,229 คน สิทธิประกันสังคม 3,714 คน โดยสถิติการเข้ารับบริการทันตกรรมในโรงพยาบาลนาคูของประชาชนอายุ 15 – 59 ปี พบว่าปีงบประมาณ 2564 มีผู้เข้ารับบริการทันตกรรมทั้งหมด 1,501 คน เป็นสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 1,283 คน สิทธิข้าราชการ 185 คน สิทธิประกันสังคม 20 คน และสิทธิอื่นๆ 3 คน, ปีงบประมาณ 2565 มีผู้เข้ารับบริการทันตกรรมทั้งหมด 1,564 คน เป็นสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ 1,342 คน สิทธิข้าราชการ 191 คน สิทธิประกันสังคม 9 คน และสิทธิอื่นๆ 22 คน⁽⁴⁾ จากสถิติการเข้ารับบริการทันตกรรมข้างต้นพบว่า ผู้ใช้สิทธิประกันสังคมเข้ารับบริการทันตกรรมในโรงพยาบาลนาคู น้อยกว่าสิทธิอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัดและมีแนวโน้มลดลง ผู้ที่ใช้สิทธิประกันสังคมส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในสถานที่ราชการภายในอำเภอ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สถานศึกษา สถานบริการพยาบาล และที่ทำการอำเภอ ผู้ศึกษาจึงต้องการที่ศึกษาหาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในส่วนราชการเขตอำเภอนาคู เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการของประชากรกลุ่มวัยทำงานโดยเฉพาะผู้ใช้สิทธิประกันสังคม และนำมาปรับปรุงบริการทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการดูแลสุขภาพ การเข้าถึงบริการ และคุณภาพบริการ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในส่วนราชการเขตอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวางแบบวิเคราะห์ ประชากรที่ศึกษาคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในส่วนราชการเขตอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ใช้สิทธิประกันสังคม คำนวณขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ Hsieh และคณะ⁽⁵⁾ ดังสมการ

$$n = \frac{P(1-P)(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{[B(1-B)(P_0 - P_1)^2]}$$

$$= 52$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ เท่ากับ 52 คน นำมาปรับขนาดตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ multiple logistic regressions ด้วยสูตรของ Hsieh, et al⁽⁵⁾ ดังนี้

$$n_p = \frac{n}{1 - P_{1.2...3..p}^2}$$

เมื่อ

n_p คือ จำนวนตัวอย่างทั้งหมดในการวิเคราะห์ถดถอยพหุโลจิสติก

n คือ จำนวนตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณด้วยสูตรการวิเคราะห์ถดถอยโลจิสติกอย่างง่าย

$P_{1.2...3..p}^2$ คือ ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงซ้อน = 0.8

เลือกใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงซ้อน เท่ากับ 0.8 ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 144.44 หรือเท่ากับ 145 คน เลือกประชากรตัวอย่างโดยใช้วิธีเฉพาะเจาะจงจนกว่าจะได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ โดยมีเกณฑ์การเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

เกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

- เป็นผู้ที่ทำงานในส่วนราชการอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์ ใช้สิทธิประกันสังคม อายุ 22 ปีขึ้นไป
- เป็นผู้ที่สามารถสื่อสารหรืออ่าน-เขียนภาษาไทยได้เข้าใจ

- เป็นผู้ที่ให้การยินยอมให้ข้อมูลตามการศึกษา

เกณฑ์คัดออกจากกลุ่มตัวอย่างการศึกษา

ผู้ติดภารกิจและไม่ได้ปฏิบัติงาน ในวันที่เก็บข้อมูล 2 ครั้ง หรือผู้ปฏิเสธให้ข้อมูล หรือผู้ต้องการออกจากการ

ศึกษา หรือผู้ป่วยที่แพทย์วินิจฉัยว่ามีปัญหาทางสุขภาพร่างกายและจิตใจจนไม่สามารถเข้าร่วมการศึกษาได้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามการเข้ารับบริการทางทันตกรรมโรงพยาบาลนาคู ผู้วิจัยสร้างขึ้นและดัดแปลงจากการทบทวนเอกสาร และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพ ได้แก่ ปัญหาสุขภาพช่องปาก การตรวจสุขภาพช่องปากด้วยตนเอง และบุคคลที่แนะนำให้เข้ารับบริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ และการยอมรับในคุณภาพการบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ข้อมูลส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating scale) ในการแปลผลแบ่งเกณฑ์ออกเป็น 3 ระดับ ของ Best⁽⁶⁾ โดยมีคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

ความกว้างอันตรภาคชั้น

$$= \frac{\text{จำนวนคะแนนสูงสุด (รายข้อ)} - \text{จำนวนคะแนนต่ำสุด (รายข้อ)}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{[3 - 1]}{2} = 0.67$$

การแปลผลการวัดระดับช่วง ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 2.35 – 3.00 หมายถึงระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 1.68 – 2.34 หมายถึงระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.67 หมายถึงระดับน้อย

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิเฉพาะทางด้านวิชาชีพ 3 ท่าน ทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's

alpha coefficient เท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา และสถิติ multiple logistic regression อธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร ด้วย OR, 95%CI กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

ข้อพิจารณาจริยธรรม

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยคำนึงถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณนักวิจัยจึงมีการพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่างโดยส่งโครงร่างวิจัยที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เลขที่ KLS.REC 56/2566 จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์ การลงรหัสเลขแทนรายชื่อในแบบสอบถาม และแบบสอบถามไม่มีช่องให้ใส่ข้อมูลระบุตัวตน

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อายุเฉลี่ย 38 ปี (SD=9.52) สถานภาพส่วนใหญ่สมรส ร้อยละ 54.5 การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 64.1 รายได้ต่อเดือนประมาณ 10,001 – 20,000 ร้อยละ 49 และส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่า 5 ปี ร้อยละ 66.9 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดว่าตนเองมีสุขภาพช่องปากร้อยละ 73.8 ส่วนใหญ่เคยตรวจช่องปากด้วยตนเองร้อยละ 72.4 และส่วนใหญ่ตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมด้วยตนเองร้อยละ 88.3 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการด้านความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ การเข้าถึงแหล่งบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ และการยอมรับในคุณภาพการบริการอยู่ที่ระดับดี (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและปัจจัยส่วนบุคคล (n=145)

ข้อมูลทั่วไป/ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูลทั่วไป/ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			ระดับการศึกษา		
ชาย	47	32.4	ต่ำกว่าปริญญาตรี	43	29.7
หญิง	98	67.6	ปริญญาตรี	93	64.1
อายุ (ปี)			สูงกว่าปริญญาตรี	9	6.2
ต่ำกว่า 35	60	41.4	รายได้ต่อเดือน (บาท)		
35 ขึ้นไป	85	58.6	ต่ำกว่า 10,000	31	21.4
Mean=38.14, SD=9.52, MIN=22, MAX=60			10,001–20,000	71	49
สถานภาพ			20,001–30,000	29	20
โสด	59	40.7	มากกว่า 30,001	14	9.7
สมรส	79	54.5	ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	7	4.8	ไม่เกิน 5 ปี	48	33.1
			มากกว่า 5 ปี	97	66.9

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพ (n=145)

พฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านคิดว่ามีปัญหาช่องปากหรือไม่		
มี	107	73.8
ไม่มี	38	26.2
ท่านเคยตรวจช่องปากด้วยตนเองหรือไม่		
เคย	105	72.4
ไม่เคย	40	27.6
บุคคลที่แนะนำให้เข้ารับบริการ		
ตัดสินใจใช้บริการด้วยตนเอง	128	88.3
บุคคลอื่นให้คำแนะนำ	17	11.7

ตารางที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อการเข้าถึงบริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ	Mean	SD	ระดับ
ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่	2.44	0.40	ดี
การเข้าถึงแหล่งบริการ	2.59	0.44	ดี
สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ	2.56	0.40	ดี
ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ	2.55	0.48	ดี
การยอมรับในคุณภาพการบริการ	2.63	0.46	ดี
รวม	2.55	0.33	ดี

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการที่ระดับดี ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ส่วนที่ 5 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในส่วนราชการเขตอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมโดยใช้สถิติ multiple logistic regression ซึ่งวิเคราะห์ระหว่างตัวแปรตามที่เป็นตัวแปรหุ่น กับตัวแปรต้นที่มีทั้งตัวแปรหุ่น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพ และตัวแปรต่อเนื่อง ได้แก่ การเข้าถึงบริการ และคุณภาพบริการ พบว่า ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ และการยอมรับในคุณภาพการบริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในส่วนราชการเขตอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

ตารางที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ

ด้านการคุณภาพบริการ	Mean	SD	ระดับ
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.58	0.41	ดี
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2.68	0.40	ดี
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.66	0.42	ดี
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.71	0.45	ดี
การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	2.64	0.46	ดี
รวม	2.65	0.38	ดี

คุณภาพการบริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

วิจารณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลกับการ

ตารางที่ 5 ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในส่วนราชการเขตอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์

ตัวแปร		B	Exp (B)	95%CI	p-value
เพศ	ชาย	1.908	6.739	0.829-54.762	0.074
	หญิง		1		
อายุ (ปี)	ต่ำกว่า 35	0.891	1.493	0.131-45.490	0.551
	35 ขึ้นไป		1		
สถานภาพ	สมรส	-0.898	0.407	0.058-2.882	0.368
	โสด/หม้าย/หย่า/อื่นๆ		1		
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรีขึ้นไป	-0.276	0.759	0.101-5.683	0.788
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		1		
รายได้ต่อเดือน (บาท)	ต่ำกว่า 20,001	0.18	1.197	0.118-12.118	0.879
	20,001 ขึ้นไป		1		
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 5 ปี	0.706	2.026	0.149-27.524	0.596
	มากกว่า 5 ปี		1		
ปัญหาสุขภาพช่องปาก	มี	-0.71	0.492	0.074-3.249	0.461
	ไม่มี		1		
การตรวจช่องปากด้วยตนเอง	เคย	0.468	1.598	0.226-11.298	0.639
	ไม่เคย		1		
บุคคลที่แนะนำให้เข้ารับบริการ	บุคคลอื่นๆแนะนำ	0.468	1.209	0.147-9.927	0.86
	ตัดสินใจด้วยตนเอง		1		
การเข้าถึงบริการ	ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่	-2.525	0.08	0.012-0.526	0.009
	การเข้าถึงแหล่งบริการ	-0.864	0.421	0.068-2.603	0.352
	สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ	1.847	6.342	0.375-107.169	0.2
	ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ	-0.708	0.493	0.074-3.288	0.465
	การยอมรับในคุณภาพการบริการ	-3.164	0.042	0.003-0.683	0.026
คุณภาพบริการ	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	1.894	6.647	0.496-89.017	0.152
	ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	0.62	1.858	0.056-62.020	0.729
	การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.603	99.793	3.340-2981.636	0.009
	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	-2.657	0.07	0.004-1.191	0.066
	การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ	-2.196	0.111	0.014-0.916	0.041

ตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับบุปผาวรรณ กองมณี⁽⁷⁾ ที่พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ไม่มีความแตกต่างในการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม และภาณุศักดิ์ อินทสระโร⁽⁸⁾ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม แต่ศรัณยา ญัฐเศรษฐสกุล⁽⁹⁾ พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมความรู้ ความคิด และอารมณ์ที่ต่างกันทำให้มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ต่างกัน อาจเป็นเพราะเพศหญิงมีลักษณะและบทบาทหน้าที่ในการดูแลสมาชิกในครอบครัว ใส่ใจบุคคลหรือสุขภาพมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นลักษณะตามธรรมชาติของเพศหญิง ส่วนระดับการศึกษา และรายได้ การศึกษาของบุปผาวรรณ กองมณี พบว่า มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม หากมีฐานะทางการเงินดี ย่อมส่งผลให้มีเวลาในการดูแลสุขภาพ และไม่ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มเติม

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัญหาสุขภาพช่องปาก การตรวจสุขภาพช่องปากด้วยตนเอง และบุคคลที่แนะนำให้เข้ารับบริการ ไม่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต่างกับนิตยา เจริญกุล⁽¹⁰⁾ ที่พบว่า การรับรู้ต่อปัญหาทันตสุขภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมดูแลตนเองด้านทันตสุขภาพโดยรวม ทั้งในภาวะปกติและภาวะเจ็บป่วย อาจอธิบายได้ว่าเมื่อบุคคลทราบถึงปัญหาหรือโรคในช่องปาก ก็จะตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นซึ่งจะนำไปสู่การบำบัดรักษาหรือป้องกัน

ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ และการยอมรับในคุณภาพการบริการ มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่ออุปสรรคที่พอเพียง เจ้าหน้าที่เพียงพอให้บริการ มีการจัดคิวและมีสิ่งอำนวยความสะดวก จะทำให้ผู้เข้ารับบริการมีความมั่นใจในการเข้ารับบริการ รวมถึงมีการตรวจสุขภาพช่องปากก่อนรับบริการ และการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการในการตัดสินใจรักษา ทำให้สามารถรักษาได้ตามความต้องการของ

ผู้รับบริการแตกต่างจากบุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง⁽¹¹⁾ ไม่พบปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนิตยา เจริญกุล พบว่า ความสามารถในการจ่ายค่าบริการของครอบครัวที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท จะมีพฤติกรรมการดูแลทันตสุขภาพตนเองที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากฐานะทางเศรษฐกิจเป็นทรัพยากรในการดำรงชีวิต การมีรายได้สูงนอกจากไม่ต้องคอยแสวงหารายได้แล้วยังมีเวลาดูแลสุขภาพตนเองเพิ่มขึ้น และสามารถเลือกใช้สถานบริการที่ตนเองพึงพอใจได้

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการให้ข้อมูลวิธีการรักษาเบื้องต้น การให้บริการตามความต้องการและโรคที่มารักษา ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์ และมีการเปิดให้บริการในวันที่สะดวกรับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและจะเข้ารับบริการมากขึ้น สอดคล้องกับบุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง ที่พบว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ผู้รับบริการให้ความสำคัญในการให้บริการที่ตรงตามความต้องการหรือโรคที่มารักษา การให้ข้อมูลเบื้องต้น เป็นคุณภาพที่ผู้รับบริการต้องการ และความชำนาญของทันตแพทย์ มีผลต่อการเลือกใช้คลินิกทันตกรรมของผู้รับบริการ และคล้ายกับศิริรัตน์ ศิริมาศ⁽¹²⁾ ที่พบว่า มนุษยสัมพันธ์ ความสามารถและความชำนาญของทันตแพทย์ มีผลต่อการเลือกใช้คลินิกทันตกรรม

สรุป

ปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมของผู้ใช้สิทธิประกันสังคมในส่วนราชการเขตอำเภอนาคูอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ ได้แก่ ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ การยอมรับในคุณภาพการบริการ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการพัฒนาให้การบริการทันตกรรมในโรงพยาบาลให้มีคุณภาพ เช่น พัฒนาให้ทันตบุคลากรได้รับการเพิ่มพูนทักษะและความรู้เพื่อให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจ เตรียมอุปกรณ์เครื่องมือให้สะอาดและมีความทันสมัย นอกจากนี้เสนอให้มีนโยบายเพิ่มการเข้าถึงบริการทันตกรรม โดยกระจายการให้บริการในแต่ละตำบลเขตอำเภอ หรือช่องทางพิเศษสำหรับการเข้ารับบริการทันตกรรมสำหรับผู้ปฏิบัติงานในส่วนราชการ และมีการศึกษาเพิ่มเติมในกลุ่มตัวอย่างที่มากขึ้นและเพิ่มเติมเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เพื่อนำมาพัฒนาคุณภาพและการเข้าถึงบริการด้านอื่น ๆ

เอกสารอ้างอิง

- สำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. รายงานผลการสำรวจสภาวะสุขภาพช่องปากแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ประเทศไทย พ.ศ. 2560. กรุงเทพมหานคร: สามเจริญพานิชย์; 2561.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. คู่มือบริหารกองทุนหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปีงบประมาณ 2562. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ; 2562.
- สำนักงานประกันสังคม. ทำฟันฟรี ใช้สิทธิก่อนหมดปี สิทธินี้ต่อไปเท่านั้น [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 20 มี.ค. 2566]. แหล่งข้อมูล: https://www.sso.go.th/wpr/main/privilege/sso-infographic_detail_detail_1_127_709/397_397
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาฬสินธุ์. ระบบคลังข้อมูลด้านการแพทย์และสุขภาพจังหวัดกาฬสินธุ์ [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 20 มี.ค. 2566]. แหล่งข้อมูล: https://ksn.hdc.moph.go.th/hdc/reports/report.php?&cat_id=fc-73b811eb6d9206e7e5baf8ad20d7b9&id=3d89d-7b2e236d60d2e02ad969db4f6ea
- Hsieh FY, Bloch DA, Larsen MD. A simple method of sample size calculation for linear and logistic regression. *Statistics in Medicine* 1998;17(14):1623-34.
- Best JW. *Research in education*. 3rd ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall; 1997.
- บุปผา กองมณี. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ [การค้นคว้าอิสระ บริการธุรกิจมหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2541.
- ภานุศักดิ์ อินทสระ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรมจากคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง. *วารสารสุขภาพและการศึกษาพยาบาล* 2566;29(1):e259567-e259567.
- ศรัณยา ญัฐเศรษฐสกุล, วลัยพร ราชคณ, วรัญญา เขยตุ้ย. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร-Mahidol R2R e-Journal* 2561;5(1):131-50
- นิตยา เจริญกุล. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านทันตสุขภาพของผู้ใช้บริการทันตกรรม: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชเวียงสระ. *วารสารวิจัย มสส* 2557;7(3): 17-30.
- บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารศูนย์อนามัยที่ 9* 2561;12(28): 85-102.
- ศิริรัตน์ ศิริมาศ. ทศนคติในการใช้บริการทันตกรรมของผู้ประกันตนโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดนนทบุรี. *พุทธชินราชเวชสาร* 2554;28(1):60-8.

Factors Influencing Decision to Use Dental Services of Social Security Users in Government Sector of Nakhu District, Kalasin Province

Watcharakorn Permkhuen, B.P.H.

Nakhu Hospital, Kalasin Province, Thailand

Journal of Health Science of Thailand 2025;34(6):973-80.

Corresponding author: Watcharakorn Permkhuen, Email: w.poemkhuen@gmail.com

Abstract: The objective of this analytical cross-sectional exploratory study was to clarify factors influencing the decision to use dental services of social security users in Nakhu District Government, Kalasin Province. Data were collected from questionnaires of 145 samples. The relationship was analyzed using logistics multiple regression statistics. The results showed that service accessibility factors including adequacy of existing services and acceptance of service quality ($p < 0.05$); and service quality factors including response to service recipients and understanding and knowing service recipients ($p < 0.05$) influenced the decision to use dental services of the social security users in Nakhu District Government, Kalasin Province. Therefore, this research could be used as a guideline to improve dental services in hospitals and increase access to dental services among working people.

Keywords: dental services; social security users; accessibility of service; quality of service