

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

Factors influencing to patient's satisfaction of dental service in Sirindhorn hospital, Khon
Kaen province.

(Received: April 28,2024 ; Revised: April 29,2024 ; Accepted: April 30,2024)

กัญญวัลย์ ศรีสวัสดิ์พงษ์¹

Kanyawan Srisawatphong¹

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวางนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยที่เข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ในเดือน มีนาคม 2567 จำนวน 147 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุแบบทีละขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 6.12 และความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงร้อยละ 93.88 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเข้าถึงบริการทันตกรรมภาพรวม การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยตัวแปรทั้งหมดที่ศึกษาสามารถทำนายความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่นได้ร้อยละ 80.10 ($R^2=0.801$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p<0.05$

คำสำคัญ: ปัจจัย ความพึงพอใจ การเข้ารับบริการทันตกรรม

Abstract

This survey research by cross-sectional study aimed to study the patient's satisfaction of dental service and Factors influencing to patient's satisfaction of dental service in Sirindhorn hospital, Khon Kaen province. A simple random sampling was conducted to obtain 147 patients which receiving dental services Sirindhorn Hospital Khon Kaen Province in March 2024. Data was collected by the questionnaires. Data were analyzed using descriptive statistics and inferential statistics, stepwise multiple regression. The results found that 69.39% of participants were female, 38.78% ad the age between 18-30 years. 51.02% of participants were single. 29.25% of participants had received high vocational certificate. 29.93% of participants were employee. 31.97% had an average monthly income between 10,001-50,000 bath. 6.12% and 93.88% of participants had moderate and high level satisfaction of dental service, respectively. The factors influencing to patient's satisfaction of dental service were access to dental services (overview), access to dental services (staff or service providers), access to dental services (products), and service quality in providing confidence to service recipients respectively, which predict patient's satisfaction of dental service with 80.10% with statistical significance at $p\text{-value} < 0.05$.

Keywords; factors, satisfaction, access to dental services

¹ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

บทนำ

ประชากรมากกว่า 3.5 พันล้านคนทั่วโลก ต้องประสบกับปัญหาโรคในช่องปาก โรคฟันผุเป็นโรคพบมากที่สุด ประชากรกว่าร้อยละ 10 เป็นโรคปริทันต์รุนแรง และเด็กมากกว่า 530 ล้านคน มีปัญหาฟันผุในฟันน้ำนม โรคในช่องปากส่งผลกระทบต่อประชากรที่ยากจนและด้อยโอกาสทางสังคม โรคในช่องปากส่วนใหญ่มีความเชื่อมโยงกับโรคไม่ติดต่ออื่นๆ เช่น โรคหัวใจและหลอดเลือด เบาหวาน มะเร็ง โรคอ้วน และการคลอดก่อนกำหนด¹ สถานการณ์สุขภาพช่องปากของประเทศไทยจากผลการสำรวจสถานะสุขภาพช่องปากระดับประเทศที่ผ่านมา ปี พ.ศ. 2560 พบสถานการณ์สุขภาพช่องปากที่สำคัญซึ่งแบ่งตามช่วงอายุจะพบว่า กลุ่มเด็กก่อนวัยเรียนอายุ 3 ปีและ 5 ปี เด็กปราศจากโรคฟันผุร้อยละ 47.1 และ 42.5 ตามลำดับ ส่วนเด็กวัยเรียนอายุ 12 ปีและเด็กวัยรุ่นอายุ 15 ปี ปราศจากฟันผุร้อยละ 42.7 และ 37.3 ตามลำดับ กลุ่มวัยทำงานอายุ 35-44 ปี พบว่ามีสถานะปริทันต์อักเสบ ร้อยละ 25.9 และกลุ่มวัยผู้สูงอายุพบว่า มีฟันถาวรใช้งานได้น้อยกว่า 20 ซี่ ร้อยละ 56.1² ส่วนการเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปากของประชาชนในเขตเมืองและชนบทไม่รวมกรุงเทพมหานคร จากข้อมูลระบบรายงานของกระทรวงสาธารณสุข (Health Data Center: HDC) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556-2564 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นสูงสุดในปีพ.ศ. 2562 ร้อยละ 30.5 และลดลงเหลือร้อยละ 29.3 และ 24.8 (ของจำนวนประชากรประมาณ 45.5 ล้านคน) ในปีพ.ศ. 2563-2564 เนื่องจากได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 จากข้อมูลการสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. 2564 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กลับพบว่า มีประชากรใช้บริการสุขภาพช่องปากในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมาเพียงร้อยละ 9.9 หรือประมาณ 6.7 ล้านคนและค่อนข้างคงที่ในระยะ 10 ปีที่ผ่านมา³ ข้อมูลการสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. 2564⁴ พบว่าประชากรในกรุงเทพมหานครมีอัตราการใช้บริการสุขภาพช่องปากมากที่สุด (ร้อยละ 14.9) สำหรับภาคอื่นมีสัดส่วนที่ไม่ต่างกัน (ร้อยละ

8-10) จำนวนการให้บริการเฉลี่ยของประชากรทั้งหมดประมาณ 1.6 ครั้ง/ปี ประชาชนที่เข้ารับบริการสุขภาพช่องปากของประเทศไทยส่วนใหญ่เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่เมือง⁵ และพบว่าประชาชนที่อยู่ในชนบทหรือพื้นที่ห่างไกลเป็นผู้ด้อยโอกาสและมีปัญหาสุขภาพช่องปากสูง เนื่องจากพื้นที่อยู่อาศัยอยู่ห่างจากสถานบริการยากต่อการเข้าถึงบริการมีอุปสรรคด้านการเดินทางและด้านค่าใช้จ่าย การเข้ารับบริการในสถานพยาบาลของรัฐและเอกชนในปี พ.ศ. 2564 มีสัดส่วนเท่ากับ 57:43 ส่วนใหญ่รับบริการที่คลินิกทันตกรรมสูงถึงร้อยละ 38.6 รองลงมาคือ โรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป ศูนย์สุขภาพชุมชน/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และโรงพยาบาลชุมชน ร้อยละ 14.9, 14.4 และ 12.5 ตามลำดับ³ ส่วนข้อมูลผู้ป่วยนอกที่รับบริการทางทันตกรรม รวมทุกสิทธิ (คนต่อสถานบริการ) ของจังหวัดขอนแก่นปีงบประมาณ 2564-2566 พบผู้ป่วยจำนวน 111,448 97,672 และ 136,853 ราย ส่วนโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น พบผู้มารับบริการจำนวน 3,007 3,235 และ 4,459 ราย ตามลำดับ⁶ การเข้าถึงบริการทันตกรรมของประชาชนเพื่อการดูแลสุขภาพฟันและช่องปาก ทั้งการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การรักษาและฟื้นฟู เป็นบริการที่จำเป็นสำหรับทุกกลุ่มวัย ซึ่งภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือบัตรทอง 30 บาท มีสิทธิประโยชน์ด้านบริการทันตกรรมสำหรับประชาชนทุกกลุ่มวัยเพื่อให้เกิดการเข้าถึงบริการภายใต้สิทธิประโยชน์ด้านทันตกรรมอย่างครอบคลุมและทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพช่องปากที่ดี สุขภาพช่องปากนอกจากจะมีความสัมพันธ์กับสุขภาพแล้วยังส่งผลต่อคุณภาพชีวิตด้วย สุขภาพช่องปากเป็นส่วนหนึ่งของสุขภาพที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต ทั้งด้านกายภาพ (Physical) และด้านจิตใจ (Psychological) ในเรื่องความสุขในการดำเนินชีวิตประจำวัน ด้านบุคลิกภาพ การเข้าสังคม การพูดคุย การเคี้ยวอาหารการรับรสอาหาร Sheiham⁷ ดังนั้นสถานบริการสาธารณสุขในทุกระดับจะต้องให้ความสำคัญกับการเข้าถึงบริการทันตกรรมใน

ประชาชนในทุกกลุ่มวัย ทั้งการสร้างเสริมสุขภาพและป้องกันโรค การรักษาและฟื้นฟูเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ปีงบประมาณ 2567 โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น วางแผนที่จะเข้าร่วมโครงการโรงพยาบาลต้นตอกรรมซึ่งเป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขที่ต้องการผลักดันให้บริการทันตกรรมมีการเข้าถึง (Accessibility) และมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพิ่มขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการโรงพยาบาลต้นตอกรรม การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทันตกรรมเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มการเข้าถึงมากยิ่งขึ้น การรับรู้ปัจจัยเหล่านี้สามารถนำมาทำแผนพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่างๆ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นมีการบอกต่อกับผู้ที่มารับบริการรายอื่นๆ ในชุมชน ส่งผลให้มีการเข้าถึงบริการเพิ่มมากขึ้นและประชาชนในพื้นที่ที่มีคุณภาพชีวิตในมิติสุขภาพช่องปากที่ดีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการศึกษา

การศึกษาเชิงสำรวจภาคตัดขวาง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ในเดือนมีนาคม 2567

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการประมาณค่าเฉลี่ย (ไม่ทราบประชากร)

$$n = Z^2 \alpha_2 \sigma^2 / e^2$$

เมื่อ Z = ระดับความเชื่อมั่น (1.96)

σ = ระดับของความแปรปรวน ได้จากการทบทวนวรรณกรรมที่มีความคล้ายคลึงกัน โดยใช้ข้อมูลการศึกษาของ ภาณุศักดิ์ อินทสระโร^๑ มีค่าเท่ากับ 0.26

e = ระดับความแม่นยำ และกำหนดระดับความแม่นยำหรือมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5

ได้ $n = 103$

เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลหรือการตอบกลับของแบบสอบถาม จึงมีการเพิ่มจำนวนตัวอย่างในอัตราร้อยละ 30 และคำนวณกลุ่มตัวอย่างใหม่จากสูตร $n_{\text{new}} = n / (1 - L)$ ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ 147 คน

สุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) ดังนี้ การสุ่มตัวอย่างตามลำดับการเข้ารับบริการ คือลำดับเลขคู่ ถ้ากรณีลำดับนั้นเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เข้าเกณฑ์การคัดเลือกเข้าก็จะทำการเก็บตัวอย่างในลำดับเลขคู่ถัดไป ทำการเก็บตัวอย่างในวันราชการจำนวน 20 วัน วันละ 8 คน จนครบจำนวนที่ต้องการ

เกณฑ์การคัดเลือกเข้า (inclusion criteria)

- 1) อายุ 18 ปีขึ้นไป
- 2) สามารถสื่อสารภาษาไทยได้
- 3) ยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

เกณฑ์การคัดเลือกออก (exclusion criteria) ผู้ที่มีความบกพร่องทางการสื่อสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดแบบสัมภาษณ์ให้สอดคล้องกับตัวแปรแต่ละตัวในรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งแบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วยข้อความคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ข้อมูลส่วนที่ 2 ข้อมูลการเข้าถึงบริการทันตกรรม มีข้อความคำถามจำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็นด้านย่อยจำนวน 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ แบ่งเป็น ด้านความ

เพียงพอของบริการ ด้านสถานที่สำหรับให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (rating scale) 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีเกณฑ์การให้คะแนน⁹ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าคะแนน 5

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนน 4

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนน 3

ไม่เห็นด้วย มีค่าคะแนน 2

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าคะแนน 1 ข้อมูลส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านคุณภาพบริการ ข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ แบ่งเป็นด้านย่อยจำนวน 4 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ แบ่งเป็น ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการดูแลและเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (rating scale) 5 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีเกณฑ์การให้คะแนน⁹ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าคะแนน 5

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนน 4

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนน 3

ไม่เห็นด้วย มีค่าคะแนน 2

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีค่าคะแนน 1

ข้อมูลส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (rating scale) 5 ตัวเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับมีเกณฑ์ระดับคะแนน ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 5

ความพึงพอใจมาก เท่ากับ 4

ความพึงพอใจปานกลาง เท่ากับ 3

ความพึงพอใจน้อย เท่ากับ 2

ความพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1

แปลผลพิจารณาจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนนของ Best¹⁰ ดังนี้

คะแนนสูงสุด -คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้นที่ต้องการ = $5-1/3 = 1.33$

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00 -2.33 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 2.34 -3.67 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ช่วงคะแนนเฉลี่ย 3.68 -5.00 หมายถึง ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

คุณภาพของแบบสอบถาม ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะแล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) พบว่าทุกข้อคำถามได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหามากกว่า 0.67 ตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลบ้านไผ่ จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานใกล้เคียงและมีพื้นที่ติดต่อกัน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามส่วนที่ 2-4 โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่า 0.91 0.94 และ 0.85 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามได้เอง ผู้วิจัยจะให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเอง โดยสามารถสอบถามผู้วิจัยได้ตลอดเวลา แต่กรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้เองผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ด้วยตนเอง หลังจากได้รับอนุมัติจากกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสิรินธร แล้วผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยต่อโรงพยาบาลสิรินธร

2. ทำการอบรมผู้ช่วยวิจัยจำนวน 3 คน ก่อนออกเก็บข้อมูล

3. ผู้วิจัยชี้แจง/อธิบายและขอความยินยอมกับกลุ่มตัวอย่าง

4. ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ช่วยวิจัยเก็บแบบสอบถามหลังจากกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จ

5. นำเสนอแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนนำมาวิเคราะห์ และจัดทำเล่มวิจัยสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลและตัวแปรที่ศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สถิติอนุมาน การศึกษาวิจัยนี้ใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ stepwise เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรในแต่ละมิติปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น

จริยธรรมการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เลขที่โครงการ REC No. 02/2567

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ผล

การศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น (n=147)

ปัจจัยทำนาย	B	SE	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	-4.71	2.210		-2.13	0.035
การเข้าถึงบริการทันตกรรมภาพรวม (X ₁)	0.127	0.042	0.287	3.021	0.003
การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ (X ₂)	0.886	0.171	0.375	5.190	0.000
การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ (X ₃)	0.308	0.144	0.148	2.137	0.034
คุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (X ₄)	0.369	0.130	0.170	2.848	0.005

ร้อยละ 69.39 มีอายุอยู่ระหว่าง 18-30 ปี ร้อยละ 38.78 มีสถานภาพสมรส โสด ร้อยละ 51.02 สำเร็จการศึกษาระดับปวส/อนุปริญญา ร้อยละ 29.25 ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 29.93 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001– 50,000 บาท ร้อยละ 31.97

2. ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ระดับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 6.12 และความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงร้อยละ 93.88

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ได้แก่ การเข้าถึงบริการทันตกรรมภาพรวม การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยตัวแปรทั้งหมดที่ศึกษาสามารถทำนายความพึงพอใจพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่นได้ร้อยละ 80.10 (ตารางที่ 1) โดยเขียนเป็นสมการทำนายได้ ดังนี้

$$Y = -4.71 + 0.127X_1 + 0.886X_2 + 0.308X_3 + 0.369X_4$$

สรุปและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงร้อยละ 93.88 เนื่องจากแผนกทันตกรรมโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น มีการให้บริการที่หลากหลายตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้ทุกกลุ่มวัย มีการให้บริการที่หลากหลายโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาในการให้บริการทางทันตกรรมการตรวจวินิจฉัยบำบัดรักษาพื้นฐานบำบัดรักษาที่ยุ่งยากซับซ้อนได้แก่ทันตกรรมทั่วไปทันตกรรมเพื่อความสวยงาม ทันตกรรมรากเทียม ทันตกรรมประดิษฐ์ ทันตกรรมจัดฟัน รักษาโรคฟันรักษาโรคเหงือก เป็นต้น ทำให้ผู้รับบริการในพื้นที่สามารถเลือกใช้บริการได้โดยไม่ต้องเดินทางไปใช้บริการที่โรงพยาบาลจังหวัด ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและใช้เวลามากกว่าการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลสิรินธร นอกจากนี้ในด้านการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ในกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ สิทธิการรักษาและเพิ่มช่องทางในการประชาสัมพันธ์แนะนำผู้รับบริการผ่านสื่อต่างๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เอกสาร แผ่นพับแนะนำการบริการเพื่อสร้างความประทับใจและทำให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลซ้ำอีก ส่วนการบริการของทันตแพทย์ได้มีการนำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการจากผู้รับบริการมาปรับปรุงบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

การเข้าถึงบริการทันตกรรมภาพรวม การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านผลิตภัณฑ์และคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ โดยตัวแปรทั้งหมดที่ศึกษาสามารถทำนายความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่นได้ร้อยละ 80.10 การเข้าถึงบริการทันตกรรมมีความสำคัญในการควบคุมและป้องกันโรคในช่องปากลดอัตราการสูญเสียฟันดูแลทันตสุขภาพและฟันสุขภาพในช่องปากให้ดีขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มการเข้าถึงบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธรมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่

เพียงพอต่อผู้รับบริการ มีการออกหน่วยให้บริการสุขภาพช่องปากในพื้นที่โดยการบริการหลากหลายและครอบคลุมทุกกลุ่มวัย นอกจากนี้ปัจจุบันหน่วยงานท้องถิ่นเริ่มเข้ามามีบทบาทในด้านสาธารณสุขมากขึ้นหลังจากมีการกระจายอำนาจมาสู่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามบทบัญญัติตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2545 เริ่มมีบทบาทด้านงานสุขภาพช่องปากหลังจากที่มีงบประมาณจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เข้ามาร่วมในการสนับสนุนการดำเนินการส่งเสริมสุขภาพช่องปากโดยเฉพาะการส่งเสริมสุขภาพช่องปากในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมสุขภาพช่องปากในเด็กโดยการมีส่วนร่วมของ ครูผู้ปกครององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชน ทำให้สุขภาพช่องปากเด็กในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีแนวโน้มดีขึ้น การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญถ้าเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้บริการด้วยสีหน้า ท่าทาง คำพูดไพเราะเป็นมิตรต่อมาผู้มารับบริการจะทำให้เกิดความประทับใจ มีการพูดบอกต่อกับคนรอบข้างมาใช้บริการด้วยในอนาคตสอดคล้องกับการศึกษาของศรีธยา ญัฐเศรษฐสกุล วลัยพร ราชคมน์และวรญาณุยา เขยตุ้ย¹¹ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการศึกษาพบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรมมีระดับการตัดสินใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด ซึ่งปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การเข้าถึงบริการทันตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งโรงพยาบาลสิรินธรมีการจัดบริการที่หลากหลายเช่น ถอนฟัน อุดฟัน ขูดหินปูน การใส่รากฟันเทียม เป็นต้น ให้บริการโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและมีจำนวนเพียงพอ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยและเพียงพอและมีการให้บริการทางทันตกรรมที่มีคุณภาพและมาตรฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐฐา เสวกวิhari¹² ศึกษา

เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติด้านผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากรค่าสถิติ T-test มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์และความชำนาญของบุคลากร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามาริบัติ คุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเป็นอีกปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรม โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น เนื่องจากโรงพยาบาลสิรินธรมีทันตแพทย์เชี่ยวชาญหลายสาขาซึ่งให้บริการด้วยความมั่นใจ มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการสามารถสอบถามด้านข้อมูลทันตสุขภาพจากเจ้าหน้าที่ได้และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดูแลสุขภาพปากและฟันทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีการให้บริการครอบคลุมทุกมิติทั้ง ส่งเสริม ป้องกัน รักษาและฟื้นฟู มีการให้บริการทั้งเชิงรับและเชิงรุก โดยคุณภาพการรักษาไม่แตกต่างกันทำให้ผู้ป่วยไม่ต้องเดินทางเข้าไปรักษาที่โรงพยาบาลจังหวัด ผู้ป่วยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางและค่าใช้จ่าย การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการจะทำให้ผู้รับบริการมีความมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการสอดคล้องกับการศึกษาของศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด¹³ ศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนางรอง จังหวัดสระบุรีพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน

ที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทราย อำเภอนางรอง จังหวัดสระบุรีพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับการศึกษาของกับ ศรีณยา ญัฐเศรษฐสกุล วลัยพร ราชคมน์ และวรัญญา เขยตุ้ย¹¹ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ในภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจจากความน่าเชื่อถือ โดยได้รับการบริการจากทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีคุณภาพ ปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์สะอาดและปราศจากเชื้อ และสอดคล้องกับการศึกษาของวรารัณณา แก้วดอนดุ๊ก¹⁴ ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยใน งานทันตกรรมผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาตามปัจจัยย่อยรายชื่อที่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ โดยให้ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรทำการศึกษาความพึงพอใจในการเข้ารับบริการทันตกรรมของผู้รับบริการในแต่ละด้านเพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงเพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. พัฒนาการเข้าถึงบริการและคุณภาพบริการในแต่ละด้านเพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการและความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization. (2021). World Health Assembly Resolution paves the way for better oral health care[อินเทอร์เน็ต]. 2021.[สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2567] จาก <https://www.who.int/news/item/27-05-2021-world-health-assembly-resolution-paves-the-way-for-better-oral-health-care>.
2. สำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย. รายงานผลการสำรวจสถานะสุขภาพช่องปากแห่งชาติ ครั้งที่ 8 ประเทศไทย พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ: บริษัท สามเจริญพาณิชย์ (กรุงเทพ) จำกัด. 2561.
3. กรมอนามัย.แผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพช่องปากประเทศไทย พ.ศ. 2566-2580. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์อักษรกราฟิกแอนดี้ดีไซน์. 2566.

4. สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.การสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ.2564. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธนาพรสจกััด. 2554.
5. กนกอร โพธิ์ศรี, จิรนนท์ วิทยาไพโรจน์. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมารับบริการทางทันตกรรมของ ผู้สูงอายุ 60-74 ปี ในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วารสารทันตภิบาล 2561;29(2):84-92.
6. กระทรวงสาธารณสุข. ผู้ป่วยนอกที่รับบริการทางทันตกรรม รวมทุกสิทธิ์ (คนต่อสถานบริการ) จังหวัด ขอนแก่น. เข้าถึงเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2567 จากhttps://hdcservice.moph.go.th/hdc/reports/report.php?&cat_id=fc73b811eb6d9206e7e5baf8ad20d7b9&id=cba4cc41872398d244dde8e2604c1fda
7. Sheiham A. Oral health, general health and quality of life. Bull World Health Organ 2005; 83: 644-645.
8. ภาณุศักดิ์ อินทสระโร. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้สูงอายุที่มารับบริการทำฟันเทียม ณ โรงพยาบาลระนอง จังหวัดระนอง. วารสารสุขภาพและการศึกษาพยาบาล 2565; 28(2): 1-15.
9. ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี : ไทยเนรมิต กิจอินเตอร์ โปรเกรสซิฟ. 2550.
10. Best, J.W. Research in Education. 4th ed. New Jersey: Prentice- Hall Inc. 1981.
11. ศรีณยา ญัฐเศรษฐสกุล, วลัยพร ราชคมน์ และวรัญญา เขยตุ้ย. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับ บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสาร Mahidol R2R e-Journal 2561; 5(1): 131-150.
12. ญัฐรา เสวกวิหารี. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงพยาบาลรามกิติบดี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2560.
13. ศิริรักษ์ ภูหิรัญ และกฤษฎา มุฮัมหมัด. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 15 ปีการศึกษา 2563 .ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต. 2563.
14. วรางคณา แก้วดอนдук. คุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยใน งานการพยาบาลผู้ป่วยกุมารเวชศาสตร์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2561.