

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพกายดีสุขภาพช่องปากดี ตามพระปณิธานของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนีสุขภาพช่องปากก็เป็นส่วนหนึ่งของสุขภาพร่างกาย ที่มีความสัมพันธ์กับสุขภาพและคุณภาพชีวิต (สุธา เกียรติชัย. 2549 : ออนไลน์) ซึ่งมีกระแสพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2547 ว่า "คนเราเวลาไม่มีฟัน กินอะไรก็ไม่อร่อย ทำให้ไม่มีความสุข จิตใจก็ไม่สบาย ร่างกายก็ไม่แข็งแรง" กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศยุทธศาสตร์ "เมืองไทยแข็งแรง" เป็นวาระแห่งชาติ ซึ่งกำหนดให้คนไทย ควรมีความสุขเฉลี่ย 80 ปี อยู่อย่างมีศักดิ์ศรี และมีคุณภาพชีวิต ซึ่งถ้าคิดตามกระแสพระราชดำรัสแล้ว ผู้ที่มีอายุ 80 ปี ฟันจะต้องดีด้วย สำหรับใช้เคี้ยวอาหาร เพื่อสุขภาพและคุณภาพชีวิต กรมอนามัย โดยกองทันตสาธารณสุข ได้ทำการสำรวจสภาวะสุขภาพช่องปากของประชาชนเป็นประจำทุก 5 ปี ครั้งล่าสุดในปีพ.ศ. 2543-2544 พบว่า โรคฟันผุในฟันน้ำนมมีความชุก และความรุนแรงสูง เด็กอายุ 5-6 ปี มีฟันน้ำนมผุร้อยละ 87 และที่ผุเกือบทั้งหมดไม่ได้รับการรักษา ฟันแท้ของเด็กอายุ 12 ปี ผุร้อยละ 57 ผุมากที่สุด ที่ฟันกรามถาวรซี่ที่ 1 และ 2 กลุ่มผู้ใหญ่อายุ 35-44 ปี จะเริ่มพบการผุที่รากฟัน และพบสภาวะปริทันต์อักเสบ ทำให้เกิดการละลายของกระดูกหุ้มรากฟัน ฟันโยก และสูญเสียฟันในที่สุด สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุ อายุ 60 ปีขึ้นไป ปัญหาหลัก ได้แก่ ความทุกข์ทรมานจากการสูญเสียฟันจนไม่สามารถเคี้ยวอาหารได้ ร้อยละ 96 ของผู้สูงอายุมีการสูญเสียฟันอย่างน้อย 1 ซี่ สูญเสียฟันทั้งปากและต้องใส่ฟันเทียมทดแทนร้อยละ 5 หรือประมาณ 3 แสนคน ผู้ที่มีฟันก็พบโรคฟันผุ โรคเหงือกอักเสบ ที่เป็นสาเหตุ ให้สูญเสียฟันเพิ่มขึ้นได้ทั้งสิ้น ทั้งนี้ เนื่องมาจากพฤติกรรมการดูแลสุขภาพช่องปากที่ไม่เหมาะสม หรือเหมาะสมแต่ไม่สม่ำเสมอมาตั้งแต่วัยเด็ก การศึกษาสถานการณ์สุขภาพช่องปากของสุขภาพช่องปากของประชาชนไทย เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหา และพบว่า โรคในช่องปากทั้งฟันผุ เหงือกอักเสบ สภาวะปริทันต์อักเสบ มีความชุกสูง เป็นโรคที่พบได้ทุกเพศ ทุกวัย แต่ขณะเดียวกันก็เป็นโรคที่ป้องกันได้ สาเหตุมาจากพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทั้งการบริโภคอาหารหวาน การทำความสะอาดฟันที่ไม่ถูกวิธี การไปรับบริการทางทันตกรรมเฉพาะเมื่อปวดฟัน เป็นต้น

โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ได้ดำเนินการจัดตั้งหน่วยงานการแพทย์ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้บริการกับทหารผ่านศึกและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีร่างกายแข็งแรง อายุยืนยาวและอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข ซึ่งโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ให้บริการรักษาพยาบาล โรคต่าง ๆ รวมทั้งให้บริการทันตกรรมให้กับทหารผ่านศึกและประชาชนทั่วไป ซึ่งมีประชาชนมารับบริการเป็นจำนวนมาก ซึ่งกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ดังนั้นทางสถานบริการ จึงต้องการสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกของประชาชนที่มารับบริการในสถานบริการ เพื่อหาแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการและเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เป็นที่พึงพอใจมากที่สุด

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งผลการศึกษายังสามารถเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหาร ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกำหนดแนวทางหรือกลยุทธ์ในการบริหารจัดการงานกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกให้สำเร็จก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นตารางการวิจัยออกมา เพื่อเป็นเส้นทางของงานวิจัยในครั้งนี้ โดยการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกเป็น

- 2.1.1 เพศ
- 2.1.2 อายุ
- 2.1.3 ระดับการศึกษา
- 2.1.4 อาชีพ
- 2.1.5 รายได้ต่อเดือน
- 2.1.6 สถานภาพสมรส
- 2.1.7 สิทธิในการรักษาพยาบาล

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกเป็น

- 2.2.1 ด้านการบริการ
- 2.2.2 ด้านค่าบริการ
- 2.2.3 ด้านสถานที่
- 2.2.4 ด้านพนักงาน/บุคลากร
- 2.2.5 ด้านสิ่งแวดล้อม

3. ขอบเขตด้านพื้นที่/สถานที่ ได้แก่ โรงพยาบาลทหารผ่านศึก เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร

4. ระยะเวลาในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2552 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2552

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก
2. นำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เพื่อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนางานด้านการให้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การทหารผ่านศึก หมายถึง องค์การเพื่อให้การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ครอบครัวทหารผ่านศึกทหารนอกประจำการ และผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันประเทศ ซึ่งในปัจจุบันมีจำนวนกว่าสองล้านห้าแสนคน

โรงพยาบาลทหารผ่านศึก หมายถึง โรงพยาบาลรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม ตั้งบนถนนวิภาวดีรังสิต เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร เพื่อให้การรักษาทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ ครอบครัวทหารผ่านศึกทหารนอกประจำการ และผู้ที่กำลังปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันประเทศและประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการ

กองทันตกรรม หมายถึง หน่วยงานที่ทางโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จัดขึ้นเพื่อให้บริการให้กับผู้ที่มาใช้บริการ ด้านการตรวจและรักษาผู้ป่วยทางด้านทันตกรรม ด้านศัลยกรรมในช่องปาก ด้านปริทันต์ และด้านทันตกรรมหัตถการ

ปัจจัยในการตัดสินใจ หมายถึง ปัจจัยที่ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยค่าบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านพนักงาน/บุคลากร และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยด้านการบริการ หมายถึง ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการเข้ามาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ได้แก่ การบริการของทันตแพทย์ ทันตแพทย์ให้คำแนะนำ ให้ความรู้หลังการรักษา มีความสะดวกรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเปิดให้บริการ การให้บริการที่ครบวงจร มีการโทรติดต่อแจ้งวันเวลานัดหมายในการมาใช้บริการ การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง

ปัจจัยด้านค่าบริการ หมายถึง ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการ ด้านราคาที่ได้กำหนดไว้ในการใช้บริการผู้ใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ได้แก่ ราคาค่าบริการ มีความเหมาะสม ราคาค่าบริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการทันตกรรมอื่น ๆ สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (กรณีฟันปลอม) มีการชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต มีการลดราคาค่าบริการ เช่น กรณีถอนฟันหลายซี่ กรณีในวันสำคัญต่างๆ ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ เช่น ค่าทำบล็อกรักษาเพื่อฟอกฟันขาวมีมาตรฐาน

ปัจจัยด้านสถานที่ หมายถึง ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการ ด้านทำเลที่ตั้งของกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูล ที่นั่งรอเพียงพอ ระหว่างรอรับบริการมีสื่อโทรทัศน์

หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ มีเครื่องชั่งน้ำหนักและที่วัดส่วนสูง พื้นที่ของห้องมีความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีรถสาธารณะผ่าน

ปัจจัยด้านพนักงาน/บุคลากร หมายถึง ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการด้านพนักงานหรือบุคลากรที่ให้บริการแก่ผู้ที่มาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ได้แก่ ทักษะการให้บริการของทันตแพทย์ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ พนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสที่จะให้บริการ พนักงานมีความตรงต่อเวลา พนักงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจตอบสนองความต้องการได้ดี

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการ ได้แก่ สถานที่จอดรถ มีความสะดวกและความปลอดภัยไม่เป็นพื้นที่ที่ใกล้มลภาวะ ความสะอาดของสถานบริการ บรรยากาศ/การตกแต่งสถานที่ ระดับความดังของเสียงรบกวนอยู่ในมาตรฐานที่กำหนด