

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สุขภาพร่างกายและจิตใจที่แข็งแรงสมบูรณ์เป็นที่สิ่งที่มีมนุษย์ทุกคนปรารถนา สุขภาพร่างกายที่ดี ต้องไม่มีโรคภัยมาเบียดเบียน สุขภาพในช่องปากถือเป็นปราการด่านแรกของการมีสุขภาพร่างกายที่ดี ดังคำกล่าวที่ว่า "ช่องปากเป็นประตูของสุขภาพ" (Health Through Oral Health) ปัจจัยหลักๆที่บั่นทอนทันตสุขภาพมีหลากหลายประเภทจำแนกได้ดังนี้คือ (1) ความผิดปกติแต่กำเนิดของช่องปาก ฟัน และบริเวณข้างเคียง (2) โรคของเนื้อเยื่อปริทันต์ (3) ภัยอันตรายต่อเนื้อเยื่อช่องปากและฟันจากสารเคมีและสารแปลกปลอมอื่นๆ (4) โรคฟันผุ (5) โรคข้อต่อขากรรไกร (6) อุบัติเหตุต่อช่องปากและใบหน้า เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าการรักษาทันตสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่มีความเกี่ยวข้องกับทุกคน และมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิต บริการทันตกรรมที่พบเห็นกันทั่วไป ได้แก่ การให้คำปรึกษาแนะนำ การตรวจวินิจฉัย การรักษาด้วยยา การอุดฟัน การขูดหินปูน การถอนฟัน การทำศัลยกรรม การรักษาโรคฟัน การใส่ฟันปลอม การจัดฟัน เป็นต้น สถานบริการทันตกรรมก็มีหลากหลายประเภท ทั้งโรงพยาบาลภาครัฐ โรงพยาบาลเอกชน และคลินิกเอกชน

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความได้เปรียบกว่าจังหวัดอื่นๆในด้านการบริการทันตกรรม กล่าวคือ เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อันเป็นแหล่งผลิตทันตแพทย์ที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศ จึงมีทันตบุคลากรกระจายตัวอยู่ทั้งในภาครัฐและเอกชนเป็นจำนวนมาก

จากรายงานปี 2538 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าจังหวัดเชียงใหม่มีสถานบริการทันตกรรมของรัฐจำนวน 9 แห่ง ขนาด 272 เก้าอี้ทำฟัน มีสถานบริการทันตกรรมของเอกชนประเภทโรงพยาบาล จำนวน 8 แห่ง ขนาด 23 เก้าอี้ทำฟัน และมีคลินิกทันตกรรมเอกชนจำนวน 61 แห่ง ขนาด 87 เก้าอี้ทำฟัน มีจำนวนทันตแพทย์ในภาครัฐจำนวน 174 คน ภาคเอกชนจำนวน 5 คน ในขณะที่มีประชากรจำนวน 1,485,704 คน คิดเป็นสัดส่วนของทันตแพทย์ ต่อประชากรจังหวัดเชียงใหม่เท่ากับ 1:8,184 เปรียบเทียบสัดส่วนของทันตแพทย์ต่อประชากรประเทศไทยเท่ากับ 1:14,048 และสัดส่วนของทันตแพทย์ต่อประชากรภาคเหนือเท่ากับ 1:19,927¹ เมื่อพิจารณาในส่วนของสถานบริการทันตกรรม

¹ รายงานประจำปีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ฉบับปี พ.ศ. 2538 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, หน้า 32-33

ของจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าสถานบริการทันตกรรมส่วนมากอยู่ภายในเขตอำเภอเมือง เช่น โรงพยาบาลเอกชนทุกแห่ง คลินิกเอกชนจำนวน 51 แห่ง ในจำนวนทั้งหมด 61 แห่งอยู่ในเขตอำเภอเมืองส่งผลให้บริการทันตกรรมในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่มีการแข่งขันค่อนข้างสูงทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกรับบริการจากสถานบริการทันตกรรมที่มีอยู่หลากหลาย ซึ่งแต่ละสถานบริการได้นำกลยุทธ์ทางการตลาดที่หลากหลายมาใช้ในการดึงดูดค่าให้เข้ามาใช้บริการจากสถานบริการของตน เช่น การจัดสถานที่บริการให้สวยงาม สะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ ดูแลเรื่องมารยาท ความพร้อม และความสามารถของพนักงานส่วนหน้าที่ทำหน้าที่ในการต้อนรับลูกค้าเป็นต้น จากการแข่งขันดังกล่าวส่งผลให้สถานบริการทันตกรรมไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชนต้องดำเนินแผนการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง เพื่อสร้างแรงดึงดูดให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการทันตกรรมในสถานบริการของตนเองมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ผู้ดำเนินงานสถานบริการทันตกรรมและผู้ให้บริการต้องประสบปัญหาเศรษฐกิจตกต่ำ อีกทั้งสภาพแวดล้อมทางการตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้สถานบริการทันตกรรมต้องมีระมัดระวังในการวางแผนการให้บริการอย่างรัดกุมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด ในขณะเดียวกันผู้ใช้บริการทันตกรรมก็มีการปรับพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการอย่างมาก

ดังนั้นการศึกษารั้วนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาปัจจัยทางการตลาดว่ามีปัจจัยตัวใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในเขตอำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ตลอดจนถึงระดับความสำคัญของปัจจัยนั้นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสถานบริการทันตกรรมทั้งในภาครัฐและเอกชน ในการพิจารณาแนวทางการดำเนินงานบริการทันตกรรมอย่างเหมาะสม เพื่อจูงใจผู้บริโภคให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น และเป็นข้อมูลที่ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการทันตกรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
2. ผลการศึกษานี้จะเป็นข้อมูลเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานของตลาดบริการทันตกรรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อันจะยังประโยชน์ต่อทันตบุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการทันตกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ใช้บริการ

ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 12 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม 2541 ถึงเดือนมีนาคม 2542 ช่วงเก็บข้อมูลแบบสอบถามตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2541 ถึงเดือนกรกฎาคม 2541