

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดีถ้วนหน้ามุ่งเน้นการสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ โดยให้ความสำคัญกับสุขภาพทั้งสุขภาพกาย สุขภาพใจ มีการพัฒนาระบบสุขภาพทั้งระบบเพื่อให้เชื่อมโยงถึงปัจจัยทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม เพื่อเป็นองค์ประกอบและกลไกสำคัญของการสร้างสุขภาพที่สมบูรณ์ของสังคมอย่างเป็นบูรณาการ โดยได้รับการมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงจากฝ่ายต่าง ๆ ในการพัฒนาสุขภาพเป็นการสนับสนุนวิสัยทัศน์การพัฒนาสุขภาพของประชาชน (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9) “คนในสังคมไทยทุกคนมีหลักประกันที่จะดำรงชีวิตอย่างมีสุขภาพและเข้าถึงบริการสุขภาพอย่างเสมอภาครวมทั้งอยู่ในครอบครัว ชุมชนและสังคมที่มีศักยภาพ มีการเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการจัดการสุขภาพ โดยสามารถใช้ประโยชน์ทั้งจากภูมิปัญญาสากลและภูมิปัญญาไทยอย่างรู้เท่าทัน” เพื่อเป็นการตอบสนองวิสัยทัศน์ดังกล่าวรัฐบาลจึงได้จัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติขึ้น ได้แก่ เร่งการสร้างสุขภาพเชิงรุก การสร้างหลักประกันการเข้าถึงบริการสุขภาพถ้วนหน้า การสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาสังคมเพื่อสุขภาพ การบริหารจัดการความรู้และภูมิปัญญาเพื่อสุขภาพ การพัฒนานุเคราะห์สุขภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและระบบสุขภาพใหม่ รวมทั้งการส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการรักษาสุขภาพของเอเชีย งานทันตกรรมเป็นอีกแขนงหนึ่งที่ได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐเนื่องจากประเทศไทยมีบุคลากรทางด้านทันตแพทย์ที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และความชำนาญเฉพาะด้านในการให้บริการตรวจรักษาอปรกับมีค่าใช้จ่ายที่ถูกลงกว่าในต่างประเทศ

งานบริการทันตกรรมมีหลายด้านด้วยกันตั้งแต่การป้องกัน เช่น ขูดหินปูน อุดฟัน เคลือบฟัน การรักษา เช่น ถอนฟัน รักษาคลองรากฟัน โรครีทันต์ ทันตกรรมจัดฟัน ไปจนถึงการบูรณะซ่อมแซมฟัน เช่น การใส่ฟันปลอม ฟันรากเทียม ซึ่งงานแต่ละด้านมีความสำคัญเหมือนกันคือช่วยเสริมสร้างสุขภาพฟันและเพิ่มประสิทธิภาพในการบดเคี้ยวอาหาร เป็นผลดีต่อระบบย่อยอาหาร ช่วยในการออกเสียงให้ชัดเจนเป็นธรรมชาติหรือเพื่อสร้างบุคลิกภาพที่ดีสามารถเข้าสังคมได้ ปัจจัยที่ผู้ป่วยเลือกใช้บริการของคลินิกทันตกรรมมีหลายปัจจัยด้วยกัน เช่น ด้านราคา ความเชื่อมั่นในการให้การรักษาของทันตแพทย์ สถานที่การคมนาคมความสะดวกสบายของสถานที่จอดรถ ความปลอดภัยและความสะอาดของเครื่องมือ รวมถึงคุณภาพของการให้การรักษาดูแล ซึ่งบางส่วนต้องอาศัยความร่วมมือกับห้องปฏิบัติการ

ห้องปฏิบัติการมีหน้าที่ผลิตชิ้นงานในการสนับสนุนการรักษาของทันตแพทย์ เช่น เคียวฟัน ฟันปลอมทั้งชนิดแบบถอดได้และแบบติดแน่น แบบพิมพ์ฟัน เป็นต้น ซึ่งปัจจุบันห้องปฏิบัติการทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มีอยู่ทั้งหมด 10 แห่ง (จากการสอบถามทันตแพทย์และผู้เกี่ยวข้อง) มีทั้งขนาดเล็กที่ดำเนินกิจการในรูปแบบกิจการรายย่อยไปจนถึงบริษัทขนาดใหญ่ที่ร่วมทุนกับต่างชาติ นอกจากนี้ยังมีห้องปฏิบัติการทันตกรรมที่เปิดดำเนินการอยู่ในต่างจังหวัด เช่น กรุงเทพมหานคร (สายน้ำทิพย์ , บุญชู-อารียา , วีอาร์พีซี) ซึ่งเป็นบริษัทที่มีเทคโนโลยีทันสมัยเป็นที่รู้จักของทันตแพทย์ทั่วประเทศ การแข่งขันของห้องปฏิบัติการเหล่านี้เน้นทั้งด้านคุณภาพ การรับประกันความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ราคาและการให้บริการ คู่แข่งขันที่เป็นห้องปฏิบัติการขนาดเล็กเกิดขึ้นได้ง่ายเนื่องจากใช้เงินลงทุนน้อยและอาศัยสายสัมพันธ์ที่ดีกับทันตแพทย์ เช่น อาจเคยเป็นเจ้าของที่ห้องปฏิบัติการของคณะทันตแพทย์มาก่อนเคยเห็นฝีมือการผลิตและการออกแบบหรืออาจจะเคยสอนทันตแพทย์เหล่านั้นมาแต่จะหากจะแข่งขันกับห้องปฏิบัติการขนาดใหญ่ต้องมีการพัฒนาฝีมือ เทคโนโลยีและผลิตภัณฑ์ อำนาจการต่อรองกับผู้ซื้อหรือคลินิกทันตกรรมมีน้อยเนื่องจากมีต้นทุนในการเปลี่ยนผู้ขายไม่สูงแต่จะขึ้นอยู่กับความเชื่อมั่นการให้บริการและการบริการหลังการขาย อำนาจการต่อรองกับผู้ขายวัตถุดิบให้มีน้อยเนื่องจากวัตถุดิบส่วนใหญ่นำเข้ามาจากต่างประเทศทำให้มีต้นทุนสูงและมีความเสี่ยงกับภาวะผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ดังนั้น การแข่งขันจะอยู่ภายในภูมิภาคหรือจังหวัด เนื่องจากคลินิกทันตกรรมส่วนใหญ่จะส่งงานให้กับห้องปฏิบัติการ ในภูมิภาคหรือจังหวัด เพื่อความสะดวกในการจัดส่ง ความรวดเร็วทันต่อความต้องการของ ทันตแพทย์และผู้ป่วยลดต้นทุนในการขนส่งและประหยัดเวลา เนื่องจากการทำชิ้นงานแต่ละครั้งต้องอาศัยขั้นตอนที่ซับซ้อนและใช้เวลานาน

ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมของทันตแพทย์แต่ละท่านมีปัจจัยที่เลือกใช้บริการหลายปัจจัยประกอบกันขึ้นอยู่กับสถานะการณ์และสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยทันตแพทย์แต่ละท่านสามารถใช้ดุลพินิจของตนเองในการเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการ ทันตกรรมว่าชิ้นงานชนิดใดควรจะเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการใด

ปัญหาของทันตแพทย์ส่วนใหญ่คือการได้รับฟันปลอมที่ไม่ตรงกับความต้องการและไม่สามารถใช้ได้กับผู้ป่วย การที่ไม่ได้รับงานตรงตามเวลาที่ตกลงกับช่างทันตกรรม ตลอดจนความไม่เป็นมาตรฐานของชิ้นงานที่ได้รับทั้งคุณสมบัติทางรูปร่าง สีของฟันและการเข้าได้กับช่องปากของผู้ป่วย (อรรถวิทย์ พิสิฐอนุสรณ์ , สัมภาษณ์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรม ปัญหาของการใช้บริการและข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นประโยชน์ต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้สนใจได้ใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของห้องปฏิบัติการทันตกรรมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องปฏิบัติการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานของห้องปฏิบัติการทันตกรรม

นิยามศัพท์

คลินิกทันตกรรม หมายถึง สถานพยาบาลทางด้านทันตกรรมที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบกิจการสถานพยาบาล (พรบ.สถานพยาบาล ,2541)

ห้องปฏิบัติการทันตกรรม หมายถึง ห้องปฏิบัติการทางทันตกรรมที่ประกอบกิจการรับทำผลิตภัณฑ์ทางทันตกรรม

ทันตแพทย์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตให้ประกอบโรคศิลปะในสาขาทันตกรรมชั้นหนึ่ง (พรบ.สถานพยาบาล ,2541)