

1993-09-01

Dental Broken Appointment of Utilizers at the Extramural Clinic of Chulalongkorn Dental School(การนัดนัดทำฟันของผู้ใช้บริการที่คลินิกทันตกรรมนอกเวลา คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)

Soonthon Rapisuwon

Suleeporn Theerajetkool

Siriwan Tanchanpongs

Follow this and additional works at: <https://digital.car.chula.ac.th/cudj>



Part of the [Dentistry Commons](#)

Recommended Citation

Rapisuwon, Soonthon; Theerajetkool, Suleeporn; and Tanchanpongs, Siriwan (1993) "Dental Broken Appointment of Utilizers at the Extramural Clinic of Chulalongkorn Dental School(การนัดนัดทำฟันของผู้ใช้บริการที่คลินิกทันตกรรมนอกเวลา คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)," *Chulalongkorn University Dental Journal*: Vol. 16: Iss. 3, Article 4.

DOI: 10.58837/CHULA.CUDJ.16.3.4

Available at: <https://digital.car.chula.ac.th/cudj/vol16/iss3/4>

This Original article is brought to you for free and open access by the Chulalongkorn Journal Online (CUJO) at Chula Digital Collections. It has been accepted for inclusion in Chulalongkorn University Dental Journal by an authorized editor of Chula Digital Collections. For more information, please contact ChulaDC@car.chula.ac.th.

บทวิทยากร

การผิมนัดทำฟันของผู้ใช้บริการที่คลินิกทันตกรรมนอกเวลา คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อ

จากแบบสอบถามซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการทันตกรรมที่คลินิกนอกเวลาของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผิมนัด พบว่า 76.1% เป็นคนโสด 39.5% มีอาชีพรับราชการ 78% มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ปัจจัยที่ทำให้ต้องผิมนัดได้แก่ติดธุระอื่นที่จำเป็นกว่า 51.4% ปัญหาจราจรติดขัด 46.50% ช่วงการนัดห่างกันนานเกินไป 25% ลืมการนัดหมาย 22% การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พบว่า อายุกับเหตุผลติดธุระอื่นที่จำเป็น รายได้กับช่วงการนัดหมายที่ห่างกันนานเกินไป ปัญหาการเงินกับระยะเวลาที่ใช้การรักษา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .01$)

ได้รับเรื่องเมื่อวันที่ 16 กันยายน 2536

สุนทร ระพิสุวรรณ ท.บ., M.P.H.

รองศาสตราจารย์ ภาควิชาทันตกรรมชุมชน

คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศุภิสร์ ธีระเจตกุล

สิริวรรณ ตันจันทร์พงศ์

นิสิต คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันความเจริญทางด้านเทคโนโลยีสูงขึ้น การศึกษาของประชาชนมีมากขึ้นประกอบกับระบบเศรษฐกิจและสังคมเป็นเศรษฐกิจแบบทุนนิยม ประชาชนส่วนใหญ่ในสังคมต่างคำนึงถึงสิทธิประโยชน์อันสูงสุดที่ตนเองควรจะได้รับในการลงทุนทำกิจกรรมใด ๆ ด้วยเงินตรา อาทิ เช่น การใช้บริการทันตกรรมก็นับได้ว่าเป็นการลงทุนอย่างหนึ่งของประชาชน เพื่อให้ได้ผลตอบแทนในรูปของการบูรณะสภาพของฟันผุ เหงือกอักเสบ ให้กลับไปสู่สภาพปกติ สามารถบดเคี้ยวอาหาร สนทนา และเสริมบุคลิกภาพของตนให้อยู่ในสังคมด้วยดี

ในการให้บริการทันตกรรมที่ดี ทันตแพทย์จะต้องดำเนินการรักษาตามหลักและขั้นตอนของวิชาทันตแพทยศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ ร่วมไปกับการมีจรรยาบรรณในวิชาชีพที่ดี เพื่อบรรเทาหรือขจัดความเจ็บปวด ตลอดจนฟื้นฟูสภาพความพิการในช่องปากและสภาพจิตใจของผู้ใช้บริการให้คืนสู่สภาพปกติและเป็นที่พอใจ อย่างไรก็ตาม การให้บริการทันตกรรมที่มีประสิทธิภาพดีนั้นมิได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยความสามารถและอรรถาธิบายอันดีของทันตแพทย์ประการเดียว⁽¹⁾ ยังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกหลายปัจจัยมาร่วมประกอบกัน ได้แก่ ความร่วมมือและฐานะการเงินของผู้ใช้บริการ⁽¹⁾ ระบบการบริหารจัดการภายในคลินิกหรือสำนักงานทันตกรรม การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ สิ่งแวดล้อมภายในสำนักงาน ตลอดจนความสะดวกสบายอื่น ๆ ที่จะมิให้แก่ ผู้ใช้บริการ^(2, 3, 4)

การผัดผ่อนเป็นปรากฏการณ์ที่ผู้ใช้บริการไม่มาใช้บริการเมื่อถึงเวลานัดหรือโทรศัพท์ขอเลื่อนนัดกะทันหัน ทำให้ขั้นตอนของการรักษาทางทันตกรรมขาดความต่อเนื่อง และเสียเวลาของทันตแพทย์ที่ได้วางแผนเตรียมการรักษาไว้ ก่อให้เกิดการสูญเปล่าของเวลาและรายได้ นอกจากนี้ยังทำให้ประชาชนอื่น ๆ ที่มีปัญหาเรื่องฟันเสียโอกาสในการนัดหมายเพื่อรับบริการรักษา การผัดผ่อนเป็นตัวชี้บ่งชี้สำคัญซึ่งแสดงให้เห็นว่าบริการทันตกรรมทั้งระบบที่จัดไว้นั้นมีคุณภาพและประสิทธิภาพเพียงไร เนื่องจากการผัดผ่อนของผู้ใช้บริการอาจจะเกิดเนื่องจากปัจจัยในตัวของผู้ใช้บริการเองซึ่งไม่มีความพร้อมจะมาใช้บริการ หรือเกิดจากความไม่พอใจ หรือไม่ได้รับความสะดวกสบายจากบริการที่ได้รับ การค้างชำระหนี้ค่ารักษา

ที่มีอยู่เดิม⁽²⁾ หรือความกลัวและกังวลใจต่อการทันตกรรม⁽³⁾ จากสถิติการผัดผ่อนในระยะเวลาสามเดือนของคลินิกทันตกรรมนอกเวลา คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่า โดยเฉลี่ยอัตราการผัดผ่อนของผู้มาใช้บริการมีประมาณร้อยละ 25.85 หรือหนึ่งในสี่ของผู้ที่นัดหมายจะผัดผ่อนซึ่งจัดได้ว่าอยู่ในเกณฑ์สูงพอสมควร

ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการผัดผ่อนของผู้ใช้บริการทันตกรรมนอกเวลาราชการของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งมีประวัติผัดผ่อนมาแล้ว ย่อมจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดการบริการทันตกรรมให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การศึกษานี้จึงต้องการศึกษาถึงลักษณะของผู้ใช้บริการ และปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการผัดผ่อนทำฟันที่คลินิกทันตกรรมนอกเวลา คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์และวิธีการ

การศึกษานี้ใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ซึ่งออกแบบโดยกลุ่มผู้ศึกษา ประกอบด้วยคำถามที่เป็นตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการ และคำถามที่เป็นตัวแปรตาม เช่น จำนวนครั้งที่เคยผัดผ่อน เหตุที่ทำให้ผัดผ่อนจำนวน 18 ข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบกับผู้ใช้บริการที่คลินิกทันตกรรมนอกเวลาของคณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อหาข้อบกพร่องและนำมาปรับปรุงแก้ไข

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ เป็นผู้ใช้บริการทันตกรรมนอกเวลาของคณะฯ จำนวน 350 คนที่เคยผัดผ่อนในปี 2535 และได้รับการสุ่มอย่างง่าย จากบัญชีนัดผู้ใช้บริการ แบบสอบถามจะจัดส่งทางไปรษณีย์และรอรับผลตอบกลับ ผลปรากฏว่ามีแบบสอบถามตอบกลับมาทั้งหมด 173 ฉบับ (49.43%) หลังจากตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบพบว่าจำนวนแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ 144 ชุด (41.14%) ข้อมูลทั้งหมดได้ถูกนำมาลงรหัสและใช้โปรแกรม spss/pc วิเคราะห์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ X^2 - test, Spearman Rank Correlation Coefficient

ผลการศึกษา

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ

ผู้ให้บริการทันตกรรมนอกเวลาจำนวน 144 คน จำแนกเป็นเพศชาย 49 คน (34.50%) และเพศหญิง 93 คน (65.50%) มีอายุตั้งแต่ 14 ปี ถึง 64 ปี 91 คน (68.80%) มีอายุ 25 ปี ขึ้นไปและเป็นคนโสด 102 คน (76.10%) (ตารางที่ 1)

เมื่อจำแนกตามอาชีพและรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการหรือผู้ปกครอง พบว่าเป็นข้าราชการ 61 คน (46.21%) ค้าขาย 22 คน (16.67%) ลูกจ้าง 15 คน (11.36%) และนักเรียนนักศึกษาหรือแม่บ้าน 34 คน (25.76%) ส่วนใหญ่ของผู้มาใช้บริการทันตกรรมนอกเวลา 103 คน (78%) มีรายได้ไม่เกินหนึ่งหมื่นบาทต่อเดือน 29 คน (21.97%) มีรายได้มากกว่าหนึ่งหมื่นบาท (ตารางที่ 2)

จากการสอบถามเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการทันตกรรมในยามปกติไม่มีฝนตก พบว่า 64 คน (44.44%) ใช้เวลาเดินทางหนึ่งถึงสองชั่วโมง 41 คน (28.47%) ใช้เวลาเดินทาง 30-59 นาที และ 24 คน (16.67%) ใช้เวลาในการเดินทางมากกว่าสองชั่วโมง

สาเหตุที่ทำให้ผิคนัด

จากการสอบถามถึงเหตุผลที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถมาตามนัดได้ จำแนกตามความถี่ พบว่า เหตุผลที่อ้างมากที่สุดอันดับแรก ได้แก่ การติดธุระอื่นที่จำเป็นกว่า (51.40%) ตามมาด้วย ปัญหาจราจรติดขัด (46.50%) การนัดมาใช้บริการครั้งถัดไปช้านานเกินไปรอคอยไม่ไหวจึงไปใช้สถานบริการทันตกรรมอื่น ๆ (25%) ลืม (22.90%) ติดสอบหรือเรียน (22.20%) สภาพดินฟ้าอากาศไม่เอื้ออำนวยให้มา (18.80%) และมาแล้วเสียเวลาในการนั่งคอยเพื่อจะรับการรักษาจากทันตแพทย์นานไป (13.2%) (ตารางที่ 4)

เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอิสระต่าง ๆ กับสาเหตุของการผิคนัดด้วย Spearman Rank Correlation Coefficient และ X^2 - test พบว่า การผิคนัดเนื่องจากติดธุระอื่นที่จำเป็นกว่า และปัญหาจราจรมีความสัมพันธ์กับอายุของผู้ใช้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .01$) โดยผู้ใช้บริการอายุตั้งแต่ 25 ปีลงมาผิคนัดด้วยปัญหาจราจรมากกว่าผู้ที่มีอายุเกิน 25 ปี ($X^2 = 7.09$,

$P < .05$) ในทางตรงกันข้าม ผู้มีอายุเกิน 25 ปี ลงมา ($X^2 = 4.26$, $P < .05$) อาชีพ และรายได้ของผู้ใช้บริการทันตกรรมมีความสัมพันธ์กับการผิคนัดด้วยสาเหตุ การนัดหมายครั้งถัดไปห่างกันนานเกินไป ($P < .01$)

การที่ผู้ใช้บริการมาตามนัดแล้วแต่ต้องมาเสียเวลานั่งรอคอยรับการรักษาที่นานเกินไปไม่ได้รับการรักษาตรงเวลานัด มีความสัมพันธ์กับการไม่มาตามนัดในครั้งถัดไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.01$) นอกจากนี้ การผิคนัดเนื่องจากปัญหาทางการเงินมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับเวลาที่ใช้ในการรักษา ($P < .01$) เนื่องจากเวลาที่ใช้ในการรักษาย่อมจะแปรตามค่ารักษา กล่าวคือ ยิ่งใช้เวลารักษานานปริมาณการรักษามาก การใช้บริการจะต้องถูกเรียกเก็บค่ารักษาเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาในการชำระเงินหรือติดค้างค่ารักษา

ปัญหาสภาพดินฟ้าอากาศไม่เอื้ออำนวยเป็นเหตุให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดมาก ($P < 0.01$) ทำให้ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000 บาทลงมา ผิคนัดมากกว่าผู้มีรายได้เกินหนึ่งหมื่นบาท ด้วยสาเหตุเกิดความเบื่อหน่ายในปัญหาจราจรติดและเป็นห่วงครอบครัว ($P < .001$ และ $P < 0.01$)

บทวิจารณ์

จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามที่นำเสนอมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า คนโสดมีแนวโน้มจะผิคนัดมากกว่าคนแต่งงานแล้ว ทั้งนี้อาจเนื่องจากความรับผิดชอบต่อนัดหมายของคนโสดมีอยู่ในระดับต่ำกว่าคนที่แต่งงานหรืออีกนัยหนึ่งคนโสดเป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยสร้างฐานะเนื่องจากรายได้ไม่มากนัก กำลังในการซื้อบริการอยู่ในระดับไม่สูง ยังขาดยานพาหนะในการเดินทางของตนเองประกอบกับสถานที่พักอาศัยหรือที่ทำงานอยู่ห่างไกล ส่วนใหญ่ยังต้องใช้เวลาในการเดินทางมากกว่าหนึ่งชั่วโมง (60.11%) ดังนั้น ในภาวะที่มีฝนตกติดการเดินทางเป็นไปอย่างลำบากย่อมทำให้คนเหล่านี้ท้อใจและยอมที่จะผิคนัดในที่สุด ฉะนั้นแนวทางการลดความชุกของการผิคนัดจาก 25.85% ให้น้อยลงมา จำเป็นที่การบริหารจัดการจะต้องปฏิรูประบบทะเบียนการนัดหมายให้มีความละเอียด เพื่อความสะดวกในการติดต่อผู้ใช้บริการ และเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการต้อนรับให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อสร้างความ

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุและสถานภาพสมรส

อายุ (ปี) สถานภาพ การสมรส	≤ 14 (%)	15 - 24 (%)	25 - 44 (%)	≥ 45 (%)	รวม
โสด	7 (5.2)	36 (26.66)	59 (43.70)	–	102 (76.1)
แต่งงาน	–	–	22 (16.30)	10 (7.6)	32 (23.9)
รวม (เปอร์เซ็นต์)	7 (5.2)	36 (26.66)	81 (60.44)	10 (7.46)	134 (100)

* ไม่ระบุสถานภาพการสมรส 9 คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและรายได้ต่อเดือนของผู้ใช้บริการทันตกรรม หรือผู้ปกครองของผู้ใช้บริการ

อาชีพ	รายได้ (บาท/เดือน)			รวม (%)
	< 5,000 (%)	5,000 -10,000 (%)	> 10,000 (%)	
รับราชการ	6 (4.54)	40 (30.30)	15 (11.36)	61 (39.58)
ค้าขาย ธุรกิจ	1 (0.75)	13 (9.85)	8 (6.06)	22 (16.67)
ลูกจ้าง	2 (1.50)	7 (5.30)	6 (4.54)	15 (11.36)
นักเรียน/แม่บ้าน	30 (22.71)	4 (3.05)	–	34 (25.76)
รวม	39 (29.6)	64 (48.4)	29 (22.0)	132 (100)

* ไม่ระบุรายได้ 12 คน

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาใช้บริการทันตกรรม

เวลา (นาที)	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
30	15	10.42
30 - 59	41	28.47
60 - 120	64	44.44
120	24	16.67
รวม	144	100

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่ผิคนัด

เหตุผลที่ผิคนัด *	จำนวน	เปอร์เซ็นต์
ติดธุระจำเป็น	74	51.4
ปัญหาจราจรติดขัด	67	46.5
การนัดหมายห่างกันมาก	36	25.0
ลืมการนัด	33	22.9
ติดเรียน สอบ	32	22.2
สภาพอากาศไม่อำนวย	27	18.8
เวลาในการนั่งรอคอย	19	13.2
ทันตแพทย์นานไป		
มีปัญหาสุขภาพ	17	12.8
มีปัญหาการเงิน	10	6.9
ไม่พอใจทันตแพทย์	7	4.9
และบริการที่ได้รับ		
กลัวเจ็บ	5	3.5
ทำบัตรนัดหาย	4	2.8
ปัญหาครอบครัว	3	2.1
รักษาแล้วไม่ดีขึ้น	2	1.4
อื่น ๆ	17	11.8
ไม่เห็นความจำเป็น	-	-
גיעจรร้านมาพบ	1	0.7

* ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

ตารางที่ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเหตุของการผิติดกับปัจจัยอิสระและเหตุของการผิติดโดย Spearman Rank Correlation Coefficient

ปัจจัยอิสระและ เหตุผิติด	อายุ	เพศ	อาชีพ	รายได้	อากาศไม่ อำนวย	ปัญหา จราจร	ปัญหา การเงิน	ไม่พอใจ ในบริการ	ติดเรียน	คอย ทันตแพทย์ นาน
อากาศไม่อำนวย	.0322	-.1284	.0384	.1346	1.0000	.3001**	.1745	-.0430	.2562*	.1296
ปัญหาจราจร	.2190*	-.1011	-.0631	.2253*	.3001**	1.0000	.0557	-.1269	.1989	.1040
ปัญหาการเงิน	.0892	-.1236	-.0377	.0850	.1745	.0557	1.0000	-.0600	.0783	-.0271
ปัญหาครอบครัว	-.0473	-.0864	.1098	-.0310	.2562*	.1371	-.0341	.0275	-.0655	-.0517
ติดธุระจำเป็น	-.2253*	.0010	.0119	-.1045	.1142	.0662	.0177	-.1570	-.1366	.0027
รอคอยทันตแพทย์ นานไป	-.0529	.0867	.1643	-.0368	.1296	.1040	-.0271	.2203*	.0049	1.0000
ใช้เวลารักษานานไป	-.1392	-.0526	.0537	-.1705	.0039	-.1823	.2606*	.0440	-.1048	-.0827
ไม่พอใจบริการ	-.0251	.1616	.1312	.0193	-.0143	-.1269	-.0600	1.0000	-.0261	.2203*
นัดห่างกันมาก	-.1975	-.0369	.2204*	.2710**	-.0450	.0649	.1135	.2028	-.2266**	.1502

* $p < .01$

** $p < .001$

พึงพอใจให้ผู้ให้บริการ เอาใจใส่และให้บริการที่สะดวกสบายในระหว่างการรอคอยและการติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้มาใช้บริการมีความประทับใจต้องการจะมาใช้บริการอีก

การนั่งรอรับบริการในคลินิกเป็นเวลานาน ๆ โดยได้ยินแต่เสียงกรอฟันดังหวีดหวิวย้อมสร้างความอึดอัด กระวนกระวายใจแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างมาก Kegeles⁽⁴⁾ รายงานว่า 58% ของผู้ใหญ่ที่รอรับบริการทันตกรรมจะอึดอัดและกระวนกระวายใจ ขณะที่ Crockett⁽⁵⁾ พบว่าผู้ใช้บริการ 5-6% จะทิ้งการมารับบริการไปทันทีเนื่องจากทนอึดอัดและกระวนกระวายใจระหว่างรอรับบริการทันตกรรมไม่ได้ นอกจากนี้ Gatehel และคณะ⁽⁶⁾ ได้รายงานว่าผู้ใช้บริการทันตกรรม 15.5% หลีกเสี่ยงจะมาใช้บริการด้วยเหตุของความอึดอัดใจระหว่างรอ รอนาน ๆ ทำให้อารมณ์ของผู้ใช้บริการขุ่นมัวและไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก ในรายงานการศึกษานี้ผู้ใช้บริการทันตกรรม 13.2% จะผิติดเนื่องจากทนอึดอัดและกระ-

วนกระวายใจไม่ได้ทั้งนี้เนื่องจากในคลินิกขาดบรรยากาศของความสดชื่นและเพลิดเพลินจากเสียงเพลง หนังสือและสิ่งบันเทิงต่าง ๆ ที่จะมาช่วยเบี่ยงเบนความสนใจของผู้ใช้บริการทันตกรรมไปจากเสียงเครื่องกรอฟัน Corah และคณะ⁽⁸⁾ กล่าวว่าเสียงเพลงช่วยเบี่ยงเบนความสนใจและกล่อมอารมณ์ของผู้ใช้บริการทันตกรรมได้เป็นอย่างดี ฉะนั้นจะเป็นการดียิ่งถ้าหากคลินิกทันตกรรมนอกเวลาของคณะฯ จัดให้มีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

ประเด็นของการนัดที่ทิ้งระยะในการนัดห่างกันมาก ย่อมทำให้โอกาสที่ผู้ใช้บริการจะผิติดมีมากขึ้น Nazarian และคณะ⁽⁹⁾ ศึกษาพบว่า ถ้านัดผู้ป่วยมารับบริการครั้งถัดไปนานสี่ถึงห้าสัปดาห์จะมีผิติด 67% ทำนองเดียวกัน Rockart และ Hotmann⁽¹⁰⁾ ก็พบว่าการนัดผู้ป่วยครั้งถัดไปห่างกันเป็นเวลานานโอกาสผิติดมี 35% และในจำนวนคนที่ผิติดนี้ 59% ให้เหตุผลว่าลืม

ในการศึกษานี้ เนื่องจากผู้ใช้บริการทันตกรรมนอกเวลามีเป็นจำนวนมากทำให้การนัดหมายแต่ละครั้งห่างกัน

นานประมาณ 4-8 สัปดาห์ ทำให้การผิมนัดมีอยู่ในเกณฑ์สูงพอสมควร ผู้ใช้บริการหันไปรับการรักษาจากหน่วยบริการอื่น หรือคลินิกเอกชนด้วยเหตุผลว่าทนรอไม่ไหวหรือลืมการนัดไปเลย ดังนั้น ถ้าหากเป็นไปได้ฝ่ายบริหารจัดการน่าจะได้สำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการ และเพิ่มวันบริการบำบัดรักษาในวันหยุดราชการขึ้นเพื่อลดอุปสงค์ และลดระยะเวลาของการนัดหมายให้สั้นลง อีกทั้งยังเป็นการหารายได้เข้าหน่วยงาน

นอกจากนี้ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งซึ่งได้จากผลการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการจะผิมนัดเนื่องจากมีปัญหาที่ต้องชำระเงินแต่ละครั้งเป็นจำนวนมาก ๆ ตามปริมาณของงานที่ได้รับการรักษา ซึ่งเขาเหล่านี้บางครั้งไม่สามารถรับภาระได้ เพราะรายได้เป็นตัวเงินจำกัดขีดความสามารถในการซื้อบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในการรักษาทางทันตกรรมนั้น ทันตแพทย์อาจจะยังเว้นไว้ซึ่งการบอกกล่าวแก่ผู้บริการล่วงหน้าว่าค่าใช้จ่ายในการรักษานั้น ๆ จะเป็นเท่าใด เขาเหล่านี้เต็มใจและพอใจจะจ่ายได้หรือไม่ ซึ่งในส่วนเล็ก ๆ แล้วอาจจะซ่อนให้เห็นถึงการขาดซึ่งความเป็นคนมีอิสระที่ยืดตัวอาวรี โดยเห็นแก่ผลประโยชน์เป็นที่ตั้งทั้ง ๆ ที่การรักษาใด ๆ ก่อนที่จะกระทำลงไปเป็นสิทธิของผู้ใช้บริการจะต้องได้รับการชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ พร้อมค่าใช้จ่ายการรักษาและถามความสมัครใจล่วงหน้า

สรุป

1. คนโสด (76.1%) จะผิมนัดทำฟันมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว (23.9%) และการนัดที่เว้นระยะห่างกันนานเกินไป ทำให้ผู้ใช้บริการลืมนัด หรือหันไปใช้บริการ

ทันตกรรมหน่วยงานอื่น หรือคลินิกเอกชนแทน หรือเกิดติดธุระกะทันหันทำให้มาไม่ได้

2. สภาพดินฟ้าอากาศที่มีฝนตกและการจราจรที่ติดขัดมีความสำคัญอย่างมากที่ทำให้ผู้ใช้บริการทันตกรรมผิมนัด ($P < 0.09$)

3. การนั่งรอคอยรับบริการในคลินิกทันตกรรมเป็นเวลานาน ๆ โดยไม่มีสิ่งแวดลอมที่ดี ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความอึดอัดและไม่พึงพอใจและอารมณ์เครียด (13.2%) ประกอบกับการต้องเสียค่าบริการแต่ละครั้งเป็นเงินจำนวนมากเป็นเหตุหนึ่งทำให้ผิมนัด

References

1. Alpert, J.J. : Broken appointments. *Pediatrics*. 34; 127, 1964.
2. Stine, O.C., et al. : Broken appointments at a comprehensive clinic for children. *Med Care*. 6: 332-838, 1988.
3. Gates, S.J., and Colborn, D.K. : Lowering appointment failures in a neighbourhood health center. *Med Care*. 14 : 263-270, 1976.
4. Kegeles, S.S. : Some motive for seeking preventive dental care. *J Amer Dent Assoc*. 67:90-98, 1963.
5. Crocket, B. : Dental survey : Southeaster State College. *J. Okla. Dent. Assoc*. 51 : 25-28, 1963.
6. Gatchel, R.J., et al. : The prevalence of dental for and avoidance : a recent survey. *J Am Dent Assoc*. 107 : 609-610, 1983.
7. Weinstein, P., et al. : Method for evaluating patient anxiety and the inter personal effectiveness dental personnel : An explanatory study. *J Dent. Res*. 50 : 1324-1326, 1971.
8. Corah, R.L., et al. : Relaxation and musical programming as means of reducing psychological stress during dental procedures. *J Am Dent Assoc*. 103 : 232-234, 1982.
9. Nazarian, L.F., et al. : Effect of mailed appointment reminder on appointment keeping. *Pediatrics*. 53 : 349-352, 1974. ""
10. Rockart, J.F. and Hofmann, P.B. : Physician and patient behavior under different scheduling systems in a hospital outpatient department. *Med Care*. 7 : 463-466, 1969.
11. พระยาพิศณุประสาทเวช. เวชศึกษา แพทยศาสตร์สังเขป ไพศาลศิลป์การพิมพ์, กรุงเทพฯ 1988 หน้า 42-47

Original Article

Dental Broken Appointment of Utilizers at the Extramural Clinic of Chulalongkorn Dental School

Abstract

A questionnaire was developed to elucidate the factors that affect broken appointment among dental utilizers at the extramural clinic of Chulalongkorn Dental School.

A Sample of 144 dental utilizers who had history of broken appointment was administered. Of the respondents 76.1% were single, 39.58% were government employees, 78% had income less than 10,000 baht. The reasons for broken appointment were as follows: 51.4% reported that they had other business appointments, 46.5% broke appointment because of traffic problem, 22.9% forgot the appointment. The correlation between age and having other business appointment, income and interval between appointment, money problem and quantity of treatment were highly significant ($p < 0.01$).

Key Word : *Broken Appointment, Dental Utilization, Dental Care, Anxiety*

Submitted on 16 September 1993

Soonthon Rapisuwon D.D.S, M.P.H.

Associate Professor, Department of Dental Public Health
Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University

Suleeporn Theerajetkool

Siriwan Tanchanpongs

Student, Faculty of Dentistry, Chulalongkorn University