ข้อมูลที่นำมาใช้ (Assessment) ด้านผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ซึ่งในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพวัยทำงาน ผู้รับบริการหลัก คือ ประชากรวัยทำงานอายุ 15 – 59 ปีที่อยู่ในชุมชน หรือสถานบริการ สำนักทันตสาธารณสุขได้ร่วมจัดทำแบบแบบสอบถามการสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. 2560 ด้านการไปรับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้วในกลุ่มวัยทำงาน เพื่อทราบถึงปัญหา ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะในการเข้ารับบริการทางทันตกรรม จากผู้รับบริการในชุมชน และในปี พ.ศ. 2564 ได้วางแผนการดำเนินงานร่วมกับสำนักส่งเสริมสุขภาพ เพื่อขยายการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพให้ครอบคลุมกลุ่มวัยทำงานในสถานประกอบการ ดังนั้นจึงได้ทำการสอบถามความรอบรู้การดูแลสุขภาพช่องปากของประชากรวัยทำงานในสถานประกอบการ จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ทราบความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะของประชากรกลุ่มนี้

ข้อมูลนำเข้าชุดที่ 1 รายงานการตอบแบบสอบถามการสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. 2560 ด้านการไปรับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้ว ในกลุ่มวัยทำงาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามการสำรวจอนามัยและสวัสดิการ พ.ศ. 2560

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 36,811 คน เป็นประชากรกลุ่มตัวอย่างกลุ่มวัยทำงาน อายุตั้งแต่ 15 – 59 ปี จำนวน 36,811 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 15,523 คน และเพศหญิงจำนวน 9,301 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	17,523	47.6
หญิง	19,288	52.4
รวม	**36,811**	**100.0**

จากตารางที่ 2 กลุ่มวัยทำงานอายุตั้งแต่ 15 – 59 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 33.3 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 16.3 และมัธยมศึกษาตอนปลาย – สายสามัญ ร้อยละ 13.5

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปรการจบการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเรียน	1,302	3.5
ก่อนประถมศึกษา	3,499	9.5
ประถมศึกษา	12,259	33.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	5,984	16.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย - สายสามัญ	4,980	13.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย - สายอาชีพ	1,470	4.0

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวส./ปวท./อนุปริญญา	1,802	4.9
ปริญญาตรี	4,656	12.6
สูงกว่าปริญญาตรี	671	1.8
อื่นๆ ระบุ	75	0.2
ไม่ทราบ	113	0.3
รวม	**36,811**	**100.0**

จากตารางที่ 3 กลุ่มวัยทำงานอายุตั้งแต่ 15 – 59 ปี ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด ร้อยละ 28.5 รองลงมา คือ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจของตนเอง ร้อยละ 28.4 และผู้ช่วยธุรกิจของครัวเรือน ร้อยละ 17.6

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานภาพการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ประกอบอาชีพ/ไม่ระบุ	4,985	13.5
เกษตรกรรม	10,496	28.5
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	698	1.9
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจของตนเอง	10,447	28.4
ผู้ช่วยธุรกิจของครัวเรือน	6,468	17.6
ลูกจ้างรัฐบาล	3,411	9.3
ลูกจ้างรัฐวิสาหกิจ	285	0.8
ไม่ทราบ	21	0.1
รวม	**36,811**	**100.0**

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการไปรับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้ว ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์เปรียบเทียบการไปรับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้ว ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มวัยทำงานอายุตั้งแต่ 15 – 59 ปี มีผู้ไปรับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้ว จำนวน 3,102 คน หรือคิดเป็นเพียงร้อยละ 8.4 ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบการไปรับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้ว

การรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รับบริการ	33,709	91.6
รับบริการ	3,102	8.4
รวม	**36,811**	**100.0**

จากตารางที่ 5 กลุ่มวัยทำงานอายุตั้งแต่ 15 – 59 ปี มีค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่รับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้ว 1.98 ครั้ง และค่าใช้จ่ายในการรับบริการทันตกรรมครั้งสุดท้าย 545.70 บาท เมื่อพิจารณาจากการรับบริการทันตกรรม ในกลุ่มอายุ 15 – 59 ปี ในตารางที่ 6 พบว่ามีการรับบริการถอนฟันมากที่สุด คือ ร้อยละ 32.8 รองลงมาคือ ขูดหินปูน ขัดฟัน รักษาปริทันต์ และอุดฟันตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งที่ไปรับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้ว ค่าพาหนะไปและกลับ (บาท) และค่าใช้จ่ายในการรับบริการทันตกรรมครั้งสุดท้าย (บาท)

ข้อมูล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย
จำนวนครั้งที่รับบริการทันตกรรมระหว่าง 12 เดือนที่แล้ว	3,102	1.98
ค่าพาหนะไปและกลับ (บาท)	3,078	138.79
ค่าใช้จ่ายในการรับบริการทันตกรรมครั้งสุดท้าย (บาท)	3,078	545.70

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทบริการทันตกรรมที่ได้รับครั้งสุดท้าย

รายการบริการทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ขูดหินปูน ขัดฟัน รักษาปริทันต์	972	31.3
อุดฟัน	562	18.1
รักษารากฟัน	75	2.4
ถอนฟัน	1,019	32.8
เคลือบหลุมร่องฟัน	11	0.4
ใส่ฟันเทียม	68	2.2
จัดฟัน	170	5.5
ตรวจรักษาสุขภาพในช่องปาก	196	6.3
ทา/เคลือบ ฟลูออไรด์	4	0.1
จำไม่ได้	1	0.0
อื่นๆ ระบุ	20	0.6
ไม่ทราบ	4	0.1
รวม	**3,102**	**100.0**

จากตารางที่ 7 สถานบริการที่วัยทำงานเข้ารับบริการครั้งสุดท้ายมากที่สุด คือ คลินิกเอกชน ร้อยละ 40.2 รองลงมาคือ โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์ ร้อยละ 21.3 ซึ่งสอดคล้องกับค่าใช้จ่ายในการรับบริการทันตกรรมเฉลี่ยประมาณ 500 บาท

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานบริการที่รับบริการทันตกรรมครั้งสุดท้าย

สถานบริการทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
สถานีอนามัย/รพ.สต. ที่ไม่มีทันตาภิบาลและทันตแพทย์มาบริการ	17	0.5
สถานีอนามัย/รพ.สต. ที่มีทันตาภิบาลและทันตแพทย์มาบริการ	352	11.3
โรงพยาบาลชุมชน	581	18.7
โรงพยาบาลทั่วไป/โรงพยาบาลศูนย์	661	21.3
โรงพยาบาลของมหาวิทยาลัย	19	0.6
โรงพยาบาลสังกัดอื่นของรัฐ	99	3.2
โรงพยาบาลเอกชน	94	3.0
คลินิกเอกชน	1,246	40.2
ร้านหมอชาวบ้าน/หมอมอเตอร์ไซด์/หมอรถปิคอัพ	3	0.1
หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ของหน่วยงานต่าง ๆ	24	0.8
อื่นๆ ระบุ	3	0.1
ไม่ทราบ	3	0.1
รวม	**3,102**	**100.0**

จากตารางที่ 8 กลุ่มวัยทำงานอายุ 15 – 59 ปี มีการใช้สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลในการรับบริการทันตกรรมมากที่สุดคือ ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) รองลงมาคือ ผู้ที่มีสวัสดิการฯ แต่ไม่ใช้ และประกันสังคม/กองทุนเงินทดแทน ตามลำดับ สอดคล้องกับสถานภาพการทำงาน ที่มีทั้งผู้ประกอบธุรกิจของตนเอง ผู้ช่วยธุรกิจของครัวเรือน และผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพ ได้รับสิทธิสวัสดิการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) มีสัดส่วนรวมกันมากกว่า ลูกจ้างเอกชนที่ใช้สวัสดิการประกันสังคม/กองทุนเงินทดแทน ตามที่บริษัทหรือนายจ้างกำหนด

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลที่ใช้ในการรับบริการทันตกรรม

สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล	4	0.1
มีและใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	1,136	36.9
มีและใช้ประกันสังคม/กองทุนเงินทดแทน	547	17.8
มีและใช้สวัสดิการข้าราชการหรือข้าราชการบำนาญ	287	9.3
มีและใช้สวัสดิการรัฐวิสาหกิจ	20	0.6
มีและใช้สวัสดิการหน่วยงานอิสระของรัฐ	2	0.1
มีและใช้สวัสดิการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	11	0.4
มีและใช้ประกันสุขภาพกับบริษัทประกัน	27	0.9
มีและใช้สวัสดิการจัดโดยนายจ้าง	27	0.9
มีและใช้สวัสดิการอื่นๆ ระบุ	25	0.8

สวัสดิการค่ารักษาพยาบาลทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
มีสวัสดิการฯ แต่ไม่ใช้	989	32.1
ไม่ทราบ	3	0.1
รวม	**3,078**	**100.0**

จากตารางที่ 9 พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ในการไม่ใช้สิทธิที่มีในการรับบริการทันตกรรมครั้งสุดท้ายของกลุ่มวัยทำงานอายุตั้งแต่ 15 – 59 ปี ได้แก่ ช้า รอนาน ร้อยละ 48.4 สาเหตุรองลงมา คือ สิทธิประโยชน์ของสวัสดิการฯ ไม่ครอบคลุม และไม่สะดวกไปในเวลาทำการ ซึ่งสอดคล้องกับสถานบริการทันตกรรมที่ได้รับการใช้บริการมากที่สุดคือ คลินิกเอกชน ที่ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการรอรับบริการนาน รวมถึงสามารถเข้ารับบริการหลังเวลาราชการได้

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสาเหตุในการไม่ใช้สิทธิที่มีในการรับบริการทันตกรรมครั้งสุดท้าย

สถานบริการทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
เจ็บป่วยเพียงเล็กน้อย	18	1.8
อุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉิน	1	0.1
สถานพยาบาลอยู่ไกล/เดินทางไม่สะดวก	31	3.1
ไม่สะดวกไปในเวลาทำการ	169	17.1
ช้า รอนาน	479	48.4
ไม่แน่ใจในคุณภาพยา	4	0.4
ถูกเลือกปฏิบัติ	8	0.8
บุคลากรใน รพ.ดุ/เจ้าหน้าที่พูดไม่ไพเราะ	5	0.5
แพทย์ไม่มีเวลาให้ซักถามอาการ/ไม่ให้ข้อมูล	2	0.2
แพทย์วินิจฉัยโรคไม่เก่ง/รักษาไม่หาย	13	1.3
ไม่ได้อยู่ในภูมิลำเนาที่ใช้สิทธิ	16	1.6
สิทธิประโยชน์ของสวัสดิการฯ ไม่ครอบคลุม	224	22.6
อื่นๆ ระบุ	18	1.8
ไม่ทราบ	1	0.1
รวม	**989**	**100.0**

ข้อมูลนำเข้าชุดที่ 2 รายงานการศึกษานำร่องเพื่อสำรวจความรอบรู้ของประชาชนวัยทำงาน จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 45 มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล ซึ่งถือว่าเป็นชุมชนเมือง รองลงมา ร้อยละ 28 อยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สัดส่วนเพศชาย : หญิงใกล้เคียงกัน เป็นร้อยละ 45: 55 ร้อยละ 60 อยู่ในช่วงวัยผู้ใหญ่ตอนต้น อายุ 20 – 39 ปี ร้อยละ 74.5 มีสถานะภาพสมรสคู่ สถานะทางเศรษฐกิจสังคม พบว่าร้อยละ 40 กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และระดับอุดมศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า เท่ากับร้อยละ

91.7 ไม่มีความจำกัดในการอ่านเขียน ร้อยละ 70 มีความเพียงพอในรายได้แต่ไม่มีเงินเก็บ และร้อยละ 83.3 ใช้สิทธิประกันสังคม ดังแสดงในตารางที่ 10

ในด้านสุขภาพ ดังแสดงในตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 91.4 ไม่มีโรคประจำตัว และร้อยละ 78.9 ไม่มีประวัติสูบบุหรี่ ส่วนกลุ่มที่มีประวัติสูบบุหรี่ (ร้อยละ 21) ส่วนใหญ่ร้อยละ 66.7 ยังคงสูบบุหรี่อยู่ ในด้านสุขภาพช่องปาก พบว่าเกือบครึ่ง (ร้อยละ 46.5) ไม่มีการตรวจช่องปากประจำปี สาเหตุของการไม่ไปตรวจ โดยส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.2 ไม่มีเวลา รองลงมา คือ ไม่มีอาการผิดปกติ กลัวการทำฟัน และราคาแพง (23.7, 15.8, และ13.2 ตามลำดับ) และกลุ่มตัวอย่างที่ไปพบทันตแพทย์ในปีที่ผ่านมา โดยส่วนใหญ่ไปเพราะรู้สึกว่ามีหินปูน มีอาการปวดเสียวฟัน หรือรู้สึกว่ามีฟันผุ คิดเป็นร้อยละ 31.4, 14.1, และ 11.3 ตามลำดับ และการไปพบทันตแพทย์ ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.3 จ่ายเงินด้วยตนเอง

ในด้านการรักษาสุขภาพช่องปาก พบว่า ร้อยละ 100 แปรงฟันในตอนเช้า แต่มีเพียงร้อยละ 12 ที่แปรงฟันหลังอาหารกลางวันเป็นประจำ และร้อยละ 86.7 แปรงฟันก่อนนอนอย่างสม่ำเสมอ แต่ร้อยละ 40.4 รับประทานอาหารหลังการแปรงฟันก่อนนอน ดังนั้นเห็นได้ว่าเกือบครึ่งของกลุ่มตัวอย่างทิ้งคราบอาหารหลังการรับประทานอาหารไว้เป็นสาเหตุของฟันผุตลอดคืน ระยะเวลาการแปรงฟัน มีเพียงร้อยละ 40 ที่แปรงฟันนานกว่า 2 นาที และร้อยละ 81.7 ใช้อุปกรณ์อื่น ๆ เพิ่มในการทำความสะอาดช่องปาก โดยใช้น้ำยาบ้วนปากเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 61.2)

ตารางที่ 10 ความถี่ และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 60 ราย)

รายละเอียด	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ภูมิลำเนา	กรุงเทพและปริมณฑล	27	45.0
	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	17	28.3
	ภาคกลางและตะวันออก	12	28.3
	ภาคใต้	3	5.0
	ภาคเหนือ	2	3.3
เพศ	หญิง	33	55.0
	ชาย	27	45.0
อายุ	ผู้ใหญ่ตอนต้น (20 – 39 ปี)	36	60.0
	ผู้ใหญ่ตอนกลาง (40-60 ปี)	24	40.0
สถานภาพสมรส	คู่	30	50.0
	โสด	26	43.3
	หม้าย/หย่า/แยก	4	6.7
ระดับการศึกษา	การศึกษาระดับต้น (ประถมและมัธยม)	24	40.0
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	24	40.0
	อาชีวศึกษา	12	20.0
ความสามารถอ่านเขียน	ไม่จำกัด	55	91.7
	จำกัด	5	8.3
ความเพียงพอของรายได้	เพียงพอ แต่ ไม่มีเหลือเก็บ	42	70.0

รายละเอียด	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
	เพียงพอ และ มีเหลือเก็บ	8	13.4
	ไม่เพียงพอ และ มีหนี้สิน	5	8.3
	ไม่เพียงพอ แต่ ไม่มีหนี้สิน	5	8.3
สิทธิการรักษา	Social Security Scheme	50	83.3
	Government/State Enterprise Officer	4	6.7
	Universal coverage	3	5.0
	Private insurance by company	3	5.0

ตารางที่ 11 ความถี่ และร้อยละของข้อมูลสุขภาพและพฤติกรรมการรักษาสุขภาพช่องปาก (N = 60 ราย)

รายละเอียด	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
โรคประจำตัว (n = 58)	ไม่มี	53	91.4
	มี	5	8.6
ประวัติการสูบบุหรี่	ไม่เคยสูบบุหรี่	45	40.9
(n = 57)	เคยสูบบุหรี่	12	59.1
	- ปัจจุบันเลิกสูบบุหรี่แล้ว	4	33.3
	- ปัจจุบันยังสูบบุหรี่อยู่	8	66.7
การตรวจช่องปากประจำปี	ไม่มี	27	46.5
(n = 58)	มี	31	53.5
	- ใช้ประกันสุขภาพของตนเอง	12	38.7
	- จ่ายเอง	19	61.3
การแปรงฟัน			
ตอนเช้า	ประจำทุกวัน	60	100
หลังอาหารกลางวัน	ไม่เคย	28	46.7
	บางครั้ง	25	41.7
	ประจำทุกวัน	7	11.7
ก่อนนอน	ไม่เคย	3	5.0
	บางครั้ง	5	8.3
	ประจำทุกวัน	52	86.7
การรับประทานอาหาร			
หลังการแปรงฟันก่อนนอน	ใช่	23	40.4
	ไม่เคย	34	59.6
ระยะเวลาการแปรงฟัน			
	1 -2 นาที	26	43.3

รายละเอียด	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
	>2 นาที	24	40.0
	ไม่ทราบ	10	16.7
อุปกรณ์อื่น ๆ ในการทำความสะอาดช่องปาก			
	ไม่ใช้	11	18.3
	ใช้	49	81.7
	- น้ำยาบ้วนปาก	30	61.2
	- ไม้จิ้มฟัน	18	36.7
	- ไหมขัดฟัน	16	32.6
	- หมากฝรั่ง	8	16.3
	- แปรงซอกฟัน	7	14.3
การใช้ฟันปลอม	ไม่ใช้	52	86.7
	ใช้	8	13.3

ตอนที่ 2 ความคิดความรอบรู้ด้านสุขภาพช่องปาก

เมื่อสอบถามความรอบรู้การดูแลสุขภาพช่องปากของประชากรวัยทำงานรายองค์ประกอบ ทำให้ทราบความต้องการ ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 องค์ประกอบ คำจำกัดความและตัวอย่างความคิดเห็น เกี่ยวกับความรอบรู้ด้านสุขภาพช่องปาก ของกลุ่มวัยทำงานจังหวัดปทุมธานี

องค์ประกอบ	1	2	3	4	5	6	คำจำกัดความ	ตัวอย่างความคิดเห็น
1. สามารถบริหารสิทธิประกันสุขภาพช่องปากอย่างมีประสิทธิภาพ	X	X		X	X	X	เรียนรู้ขอบเขตของการคุ้มครองตามสิทธิตนเอง อะไรเบิกได้ หรือไม่ได้ สถานบริการที่อยู่ในสิทธิ จัดสรรการใช้สิทธิ ในแต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสม	- ไปตรวจรักษาฟัน ต้องเสียเวลาพักร้อนไป - ไปรพ.รัฐเสียเวลา ไปคลินิกต้องเงินจ่ายเอง ทำให้ไม่อยากไปรักษา - โรคฟันรัฐดูแลต่างจากโรคทางกาย ต้องช่วยเหลือตนเอง งบเบิกไปครั้งเดียวก็หมด - รัฐควรเพิ่มค่าใช้จ่ายให้คนรายได้น้อยจะได้รักษาได้ - บางคนไม่รู้ว่าสิทธิการรักษาเป็นอย่างไร เพราะไม่เคยปวดฟัน
2. สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปากที่เหมาะสม		X	X	X	X	X	ต้องมีทักษะการบริหารจัดการเวลาโดยไม่ให้กระทบการทำงาน ไปพบทันตแพทย์เพื่อป้องกันและต้องรีบไปพบแพทย์ตั้งแต่มีอาการเพียงเล็กน้อยเพื่อไม่ให้เกิดการรักษาที่ต้องใช้เวลาต่อเนื่องยาว และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมมากขึ้น ต้องสะสม จัดการเงินในการ	- กินยาโรคอื่นอยู่ ต้องหยุดยา มันยุ่งยากจึงไม่ไปหาหมอ - พบหมอทำให้เวลาในการทำงานลดลง - โรงงานน่าจะอนุญาตให้ไปรักษาฟันได้ โดยไม่ต้องลาพักผ่อน เหมือนไปตรวจโรคอื่นๆ - เงินประกันสังคมไม่เพียงพอทำให้ไม่ไปรักษารากฟัน - โรงงานเพิ่มเงินการเบิกค่ารักษาสุขภาพช่องปากให้

							เข้าใช้บริการ ศึกษาที่ตั้งสถานบริการ การเปิดบริการ ลักษณะบริการที่มี เพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา	- ต้องจ่ายเงินเอง เลยไม่ไป จนทนไม่ไหวจริงๆ - นัดคลินิกใกล้บ้านล่วงหน้าในวันหยุดทำให้ไม่เสียงาน ทั้งขูดหินปูน และอุดฟัน
3. สามารถวิเคราะห์ปัญหาสุขภาพช่องปาก	X	X		X	X	X	รู้สาเหตุของปัญหา แบบองค์รวม จากทั้งสาเหตุความผิดปกติทางกาย จิตใจและสังคม ความเชื่อ ต่อการเกิดปัญหา รู้ความเกี่ยวข้องระหว่างสุขภาพช่องปากกับโรคอื่นๆ สะสมประสบการณ์ที่เรียนรู้ตั้งแต่เยาว์วัย ต้องวิเคราะห์ด้วยตนเองภายใต้ข้อมูลที่จำกัด	- การรับประทานอาหารที่มีรสเปรี้ยวมากทำให้ฟันกร่อน - การทานอาหารใกล้เวลานอนทำให้ลืมแปรงฟันก่อนนอนบ่อยๆ - อาการปวดคืออาการที่ต้องไปหาหมอ - ไม่รู้เลยว่าโรคช่องปากทำให้เกือบตายได้ - น่าจะดูแลฟันตั้งแต่เด็ก รากฟันคงไม่เสีย - วัยทำงานต้องไปพบแพทย์เพื่อตรวจป้องกันก่อนอาการรุนแรงทำให้ต้องเสียเวลางาน - เบาหวานทำให้เหงือกอักเสบง่าย
4. สามารถเลือกและใช้ผลิตภัณฑ์ในการดูแลสุขภาพช่องปาก		X	X		X	X	สามารถบอกได้ว่าคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์สำหรับดูแลสุขภาพช่องปาก ควรมีลักษณะอย่างไร มีกระบวนการทดสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ สามารถเลือกผลิตภัณฑ์ได้เหมาะสมกับสภาพของช่องปากตนเอง	- ไม่เชื่อโฆษณาที่เกินจริง - พยายามค้นหาจากที่เพื่อนบอกต่อว่าใช้แล้วเห็นผลจริง มาใช้กับตนเอง - เลือกซื้อแปรง ยาสีฟันตามโฆษณาที่น่าเชื่อถือ - ลองแล้วรู้ว่าขนแปรงที่นุ่มมากแปรงฟันไม่สะอาด แข็งก็เจ็บปาก - ไม่มีแหล่งที่น่าเชื่อถือบอกว่าควรเลือกผลิตภัณฑ์อย่างไร - นักขายตรงมีการทดสอบผลิตภัณฑ์ทำให้น่าเชื่อถือ - เชื่อว่ายาสีฟันที่มีฟองมาก ทำให้ปากสะอาด - เลือกใช้ยาสีฟันที่ดูแลเหงือกและฟัน อ่านจากฉลากข้างกล่อง
5. สามารถก้าวข้ามความกลัวในการเข้ารับการรักษา	X	X	X	X	X	X	การอ้าปากให้เป็นสิ่งที่น่าอาย เรื่องของช่องปากเป็นเรื่องไม่เปิดเผย กลัวคนรู้ กลัวการฉีดยา เสียงกรอฟัน ทำให้หลบสังคม ไม่พูด ต้องเอาชนะความรู้สึกเหล่านี้ให้ได้จึงไปหาหมอฟันได้	- กลัวฉีดยา กลัวหมอฟันมือหนัก ทำเจ็บทำให้บางครั้งไปหาหมอช้า ฟันผุหลายซี่ - กลัวหมอฟัน เลยเอาเกลือใส่ฟัน/ซื้อยาแก้ปวดทานเองเพื่อแก้ปวด - แค่นึกถึงเสียงกรอฟันก็ปวดเสียวแล้ว เลยหายาสีฟันมาใช้แก้เสียวฟันแทน - กลัวฉีดยา จึงรอจนปวดมากทั้งปากจึงไป - รู้สึกอายหากมีปัญหาสุขภาพฟันบ่อย ทำให้ไม่กล้าพูดกับเพื่อน หรือไปพบแพทย์
6. สามารถเลือกใช้บริการสุขภาพช่องปากที่ตอบโจทย์ความต้องการ/ความจำเป็น		X	X			X	ทราบวิธีดูลักษณะสถานบริการที่ได้มาตรฐานมีคุณภาพ ตรวจสอบคุณสมบัติแพทย์ผู้รักษาได้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสอดคล้องกับความต้องการ นำไปใช้แก้ปัญหาได้ สามารถเลือกสถานบริการที่สามารถแก้ปัญหาสุขภาพช่องปากได้ครอบคลุม รวดเร็ว	- ระบบของข้าราชการของโรงพยาบาลของรัฐ มีการจำกัดคิวต่อวัน ทำให้รอนาน ไม่อยากไป - ต้องการให้หมอบอกทางเลือก ให้เราตัดสินการรักษา - หมอบอกวิธีการรักษาบนเตียงทำฟัน ไม่มีโอกาสเลือกต้องทำตามหมอบอก - สามารถค้นหาชื่อหมอที่รักษาเพื่อดูคุณสมบัติ - คลินิกเถื่อน/ไม่สะอาดมีเปิดบริการอยู่ เราจะรู้ได้อย่างไร

							คุ้มค่าเวลา ไม่เสียเวลางาน	- ไปหาหมอหมอทำที่ละนิด ทำให้ไม่ไปที่นั้นอีก น่าจะทำให้ครบปัญหา
7. สามารถบริหารสิทธิประกันสุขภาพช่องปากอย่างมีประสิทธิภาพ	X	X		X	X	X	เรียนรู้ขอบเขตของการคุ้มครองตามสิทธิตนเอง อะไรเบิกได้ หรือไม่ได้ สถานบริการที่อยู่ในสิทธิ จัดสรรการใช้สิทธิในแต่ละช่วงเวลาให้เหมาะสม	- ไปตรวจรักษาฟัน ต้องเสียเวลาพักร้อนไป - ไปรพ.รัฐเสียเวลา ไปคลินิกต้องเงินจ่ายเอง ทำให้ไม่อยากไปรักษา - โรคฟันรัฐดูแลต่างจากโรคทางกาย ต้องช่วยเหลือตนเอง งบเบิกไปครั้งเดียวก็หมด - รัฐควรเพิ่มค่าใช้จ่ายให้คนรายได้น้อยจะได้รักษาได้ บางคนไม่รู้ว่าสิทธิการรักษาเป็นอย่างไร เพราะไม่เคยปวดฟัน
8. สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพช่องปากที่เหมาะสม		X	X	X	X	X	ต้องมีทักษะการบริหารจัดการเวลาโดยไม่ให้กระทบการทำงาน ไปพบทันตแพทย์เพื่อป้องกัน และต้องรีบไปพบแพทย์ตั้งแต่มีอาการเพียงเล็กน้อยเพื่อไม่ให้เกิดการรักษาที่ต้องใช้เวลาต่อเนื่องยาว และเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมมากขึ้น ต้องสะสม จัดการเงินในการเข้าใช้บริการ ศึกษาที่ตั้งสถานบริการ การเปิดบริการ ลักษณะบริการที่มีเพื่อให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลา	- กินยาโรคอื่นอยู่ ต้องหยุดยา มันยุ่งยากจึงไม่ไปหาหมอ - พบหมอทำให้เวลาในการทำงานลดลง - โรงงานน่าจะอนุญาตให้ไปรักษาฟันได้ โดยไม่ต้องลาพักผ่อน เหมือนไปตรวจโรคอื่นๆ - เงินประกันสังคมไม่เพียงพอทำให้ไม่ไปรักษารากฟัน - โรงงานเพิ่มเงินการเบิกค่ารักษาสุขภาพช่องปากให้ - ต้องจ่ายเงินเอง เลยไม่ไป จนทนไม่ไหวจริงๆ - นัดคลินิกใกล้บ้านล่วงหน้าในวันหยุดทำให้ไม่เสียงาน ทั้งขูดหินปูน และอุดฟัน
9. สามารถสื่อสารกับบุคลากรสาธารณสุข		X	X	X	X	X	สามารถเข้าใจสิ่งที่ทันตแพทย์/บุคลากรสาธารณสุขอธิบายเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพช่องปาก สามารถถามสิ่งที่สงสัย พูดคุย ร่วมตัดสินใจ ในการรักษา	- เมื่อนอนเตียงทำฟันแล้วไม่กล้าปฏิเสธ หมอจะให้ทำอย่างไรก็เอาถ้าเงินพอ - นอนอ้าปากแล้ว หมอถามไม่อยากตอบ ไม่กล้าซักถามหมอกังวลกลัวเสียเงินมาก จึงปรึกษาเพื่อนแทน - โดนหมอตำหนิเรื่องกลิ่นปากไม่หาย ทำให้ไม่ไปหาหมออีก - อยากถามหมอแต่หมอชักสีหน้าเลยไม่ถามต่ออยากให้แพทย์อธิบายให้ฟังมากกว่าอ่าน
10. สามารถหาความช่วยเหลือ/การกระตุ้นจากครอบครัว/คนใกล้ชิด/ชุมชน ในการดูแล สุขภาพช่องปาก	X		X	X		X	บุคคลมีสมาชิกในครอบครัว/คนใกล้ชิดสนใจในการดูแลสุขภาพช่องปาก ถามไถ่ ชักชวนและช่วยเหลือในการปฏิบัติกิจกรรมการรักษาสุขภาพช่องปากเมื่อต้องการ และมีแหล่ง/สถานบริการในชุมชนใกล้บ้านที่สะดวกในการเข้าใช้บริการ	- คนในบ้านช่วยกันเตือนเรื่องการแปรงฟัน - ถามเพื่อนว่าคลินิกไหนดี แล้วไปตาม/เพื่อนไปเป็นเพื่อนทำฟัน - พูดคุยปัญหากลิ่นปากได้เฉพาะกับคนใกล้ชิดมาก - ไปคลินิกใกล้บ้านดีกว่ารพ. เพราะไม่เสียวันลา เพื่อนบอกปัญหากลิ่นปากทำให้เราสนใจสุขภาพช่องปากและปฏิบัติดีขึ้น

จากข้อมูลนำเข้าทั้ง 2 ชุด สามารถนำมาวิเคราะห์ผลด้านผู้รับบริการได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการในปัจจุบันและผู้รับบริการในอนาคต

ผู้รับบริการ	ความต้องการ	ความคาดหวัง	ความผูกพันธ์	ความพึงพอใจ	ความไม่พึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ
ผู้รับบริการในปัจจุบัน						
ประชากรวัยทำงานในชุมชน	- การขยายพื้นที่ให้บริการทางทันตกรรม เช่น จัดหน่วยให้บริการในชุมชนเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการทันตกรรม - การขยายสิทธิการรับบริการทันตกรรมในสถานพยาบาลนอกสังกัด - ได้รับบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	- สิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมประเภทบริการทันตกรรมเพิ่มมากขึ้น - อาการของโรคได้รับการรักษาหายขาดภายหลังการรับบริการ	- การแจ้งเตือนการนัดหมายการเข้ารับบริการล่วงหน้าจากสถานบริการทันตกรรม - พฤติกรรมบริการที่ดีของทันตแพทย์และ/หรือผู้ช่วยทันตแพทย์	- การได้รับการรักษาที่มีความต่อเนื่อง ทำให้มีความยินดีที่จะชำระค่าใช้จ่ายส่วนต่างด้วยตนเอง	- การได้รับบริการที่ไม่ดี มีความล่าช้า และมีการจำกัดจำนวนการเข้ารับบริการในแต่ละวัน - พฤติกรรมบริการที่ไม่ดีของทันตแพทย์และ/หรือผู้ช่วยทันตแพทย์ - ทันตแพทย์รักษาปัญหาในช่องปากไม่หายขาด ทำให้ต้องมารับบริการหลายครั้ง	- เพิ่มการใช้เวลาในการพบทันตแพทย์แค่ละครั้ง เพื่อปรึกษาปัญหาสุขภาพช่องปาก หรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาที่ต้องรับประทาน
ผู้รับบริการในอนาคต						
ประชากรวัยทำงานในสถานประกอบการ	- การขยายเวลาในการให้บริการทางทันตกรรม เพื่อเพิ่มการเข้าถึงบริการทันตกรรมได้อย่างไม่มีผลกระทบต่อเวลาการทำงาน เช่น การให้บริการนอกเวลา - ได้รับบริการที่รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน	- สิทธิประโยชน์ที่ครอบคลุมประเภทบริการทันตกรรมเพิ่มมากขึ้น - มีช่องทางการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ส่งผลต่อการมีสุขภาพช่องปากที่ดี	- การแจ้งเตือนการนัดหมายการเข้ารับบริการล่วงหน้าจากสถานบริการทันตกรรม	- การเข้ารับบริการทางทันตกรรม โดยไม่ต้องสำรองจ่าย ในสถานบริการทันตกรรมนอกสิทธิ	- การได้รับบริการที่ไม่ดี มีความล่าช้า - การไปรับบริการทางทันตกรรมไม่สามารถใช้วันลาตามสิทธิได้เหมือนกับการไปรับบริการตรวจโรคทั่วไป	การได้รับการส่งเสริมป้องกัน และรักษาทางทันตกรรมที่เท่าเทียมกับการส่งเสริมป้องกันรักษาโรคทางร่างกาย