

การผัดนัดของผู้ป่วยในคลินิกทันตกรรมรวม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สุบิน พัวศิริ ท.บ., ส.ม.

ภาควิชาทันตกรรมชุมชน คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

The Broken Appointment of Patients in the Dental Clinic of Khon Kaen Dental School

Subin Puasiri D.D.S., M.P.H.

Department of Dental Public Health, Faculty of Dentistry, Khon Kaen University

หลักการและเหตุผล: ความสำเร็จของการศึกษาภาคปฏิบัติของนักศึกษาทันตแพทย์มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยทางด้านผู้ป่วย ถ้าหากผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือ กล่าวคือ มีการผัดนัดการรักษาจะทำให้มีผลกระทบต่อการศึกษาและผู้ป่วยอื่น ๆ ที่รอรับบริการรวมทั้งคุณภาพของบัณฑิตทันตแพทย์ในอนาคตอีกด้วย

วัตถุประสงค์: ศึกษาถึงสาเหตุการผัดนัดของผู้ป่วยทันตกรรม

รูปแบบการศึกษา: การวิจัยเชิงพรรณนา

สถานที่ทำการศึกษา: คลินิกทันตกรรมรวม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

กลุ่มตัวอย่าง: ผู้ป่วยที่มาใช้บริการทันตกรรม ในช่วงเดือนพฤษภาคม ถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2537 ที่มีประวัติผัดนัด จำนวน 400 คน

การวัดผล: ใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง เพื่อสอบถามสาเหตุการผัดนัดโดยส่งให้ผู้ป่วยทางไปรษณีย์

ผลการวิจัย: ได้รับแบบสอบถามตอบกลับมา 178 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44.5 ของผู้ป่วยที่ผัดนัด พบว่า ผู้ป่วยที่ผัดนัดส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.2) เป็นนักเรียน นักศึกษาและข้าราชการ ร้อยละ 52.5 มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อเดือน สาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยผัดนัดมาก 7 อันดับแรก ได้แก่ การติดงานอื่นที่จำเป็นกว่า ร้อยละ 48.9 การใช้เวลาการรักษาาน้อยลง ร้อยละ 42.1 การนัดที่ย่อยเกินไป ร้อยละ 41.6 การเดินทางไม่สะดวกเนื่องจากสถานบริการอยู่ไกล ร้อยละ 33.1 ร่างกายไม่สบาย ร้อยละ 30.3 ติดเรียน สอบ ร้อยละ 25.8 และการนัดที่เว้นระยะห่างกันเกินไป ร้อยละ 20.7

สรุป: จากสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ นักศึกษาทันตแพทย์จำเป็นต้องมีจิตวิทยาการจัดการผู้ป่วย และควรมีการพิจารณาลดขั้นตอน หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม ส่วนอาจารย์เองควรเอาใจใส่และให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่นักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น

Background: The broken appointment of the patients was one of the major factors affecting the dental students' clinical practice. It affects not only the students' learning achievement but also other patients' treatment period.

Objective: To determine the factors related to the broken appointment of dental utilizers.

Design: A descriptive study.

Setting: The dental school clinic of Khon Kaen University.

Subjects: 400 dental patients who had history of broken appointment during May-September 1994.

Measurements: Self-administered mail questionnaires

Results: The response rate was 44.5%. Of the respondents, 47.2% were students and government officers. 52.5% had income less than 5,000 Baht/month. The findings indicated that the major reasons for the broken appointment were having other business appointment (48.9%), time-consuming of each treatment (42.1%), frequency of appointment (41.6%), travelling problem (33.1%), sickness (30.3%), having examinations or lectures (25.8%) and the interval between appointments (20.7%)

Conclusions: The results implied that the reduction of working and checking steps should be considered. The psychological management of the patients should be emphasized. The instructors also had to pay more attention and give more instructions to the students.

บทนำ

การศึกษาวิชาทันตแพทยศาสตร์ เป็นการศึกษาชั้นอุดมศึกษา ซึ่งคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันหนึ่งที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตทันตแพทย์ เพื่อให้บริการแก่สังคมด้านทันตสุขภาพ การที่จะตอบสนองความต้องการของสังคมได้ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับคุณภาพของการผลิตบุคลากร การจัดการศึกษาทันตแพทย์จึงมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้สำเร็จหลักสูตรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการจัดการหลักสูตรสำหรับนักศึกษาทันตแพทย์ จึงประกอบไปด้วย 2 ส่วนที่สำคัญ คือภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ ซึ่งทั้ง 2 ส่วนนี้มีความสัมพันธ์สอดคล้องและประสมประสานกัน การศึกษาภาคปฏิบัติจะเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จของการจัดการศึกษาปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักศึกษาทันตแพทย์ประสบความสำเร็จในการศึกษาภาคปฏิบัติมีหลายปัจจัยด้วยกัน¹ ได้แก่ ความสามารถในการสอนของอาจารย์ ความสามารถในการปฏิบัติงานของนักศึกษา ความร่วมมือของผู้ป่วยในการมารับการรักษา รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพดี

ปัจจัยทางด้านผู้ป่วยเกี่ยวกับความร่วมมือในการมารับบริการพบว่า มีส่วนสำคัญมากต่อการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา ถ้าหากผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือโดยการฉีดยาจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา² กล่าวคือ ทำให้งานนั้นเกิดการหยุดชะงัก ขาดความต่อเนื่องในการรักษา รวมทั้งมีผลทำให้งานนั้นไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนดหรือตามแผนที่วางไว้ เกิดการสูญเสียเวลาของนักศึกษาที่ได้วางแผนเตรียมการรักษาไว้ทำให้ให้นักศึกษาได้ฝึกทักษะในการรักษาไม่เพียงพอ ซึ่งจะมีผลกระทบ ต่อคุณภาพของบัณฑิตทันตแพทย์ในอนาคตอย่างมากนอกจากนี้ยังทำให้ผู้ป่วยอื่นๆที่มีปัญหาทางด้านทันตสุขภาพต้องสูญเสียโอกาสที่จะมารับบริการอีกด้วย

ดังนั้น จุดมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงต้องการศึกษาถึงสาเหตุการฉีดยาของผู้ป่วยทันตกรรมที่มารับบริการที่คลินิกทันตกรรมรวม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งคาดว่าจะประโยชน์ต่อคณะทันตแพทยศาสตร์ในการปรับปรุงระบบการเรียนการสอนและการ จัดระบบการให้บริการทันตกรรมให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

วิธีการศึกษา

กลุ่มประชากรของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยทันตกรรมที่นักศึกษาทันตแพทย์เป็นผู้ให้บริการที่คลินิกทันตกรรมรวมของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในช่วง

เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2537 และมีประวัติเคยฉีดยาฟันตั้งแต่ 1 ครั้งขึ้นไป ในช่วงระหว่างมารับการรักษา มีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน

การศึกษาใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ส่วนที่สองเป็นข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยฉีดยา จำแนกตามปัญหาด้านต่างๆ เช่น ด้านการทำงาน การศึกษา การบริการ การเดินทาง สุขภาพ เศรษฐกิจ และด้านอื่นๆ โดยแบบสอบถามจะถูกจัดส่งทางไปรษณีย์ และขอรับผลตอบกลับภายใน 1 เดือน ผลปรากฏว่ามีแบบสอบถามตอบกลับมาทั้งหมด 208 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 52 เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบพบว่า การตอบแบบสอบถามบางฉบับมีปัญหา คือ ตอบคำถามไม่ครบทุกข้อหรือคำตอบที่ให้มานั้น จะเกินไปในแนวข้อเสนอแนะมากกว่าสาเหตุที่ทำให้ฉีดยา จึงทำให้ไม่สามารถนำแบบสอบถามนั้นมาวิเคราะห์ได้ ดังนั้นแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้จึงมีจำนวนเพียง 178 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 44.5

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลทั้งหมดมาลงรหัสและใช้โปรแกรม SPSS/PC วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนาเป็นค่าร้อยละ

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม ทำให้ทราบข้อมูลของผู้ป่วยที่ฉีดยา ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

จากจำนวนผู้ป่วยที่ฉีดยาฟัน 178 คน จำแนกเป็นเพศชายร้อยละ 52.2 และเพศหญิงร้อยละ 47.8 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-44 ปี สถานภาพการสมรสพบว่า แต่งงานแล้วร้อยละ 60.7

ระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปริญญาตรี หรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาคือระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าร้อยละ 35.9 เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่าเป็นนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 26.4 รับราชการร้อยละ 20.8 ทำไร่ ทำนา ทำสวน ร้อยละ 18.5 รับจ้างร้อยละ 13.5 และทำงานบ้านร้อยละ 11.2

ผู้ป่วยที่ฉีดยาร้อยละ 52.5 มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน ร้อยละ 25.2 มีรายได้ตั้งแต่ 5,000-10,000 บาท/เดือน และร้อยละ 22.3 มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท/เดือน (ตารางที่ 1)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้ฉีดยา

จากการสอบถามถึงสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยฉีดยา จำแนกตาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ผัดนัด จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	93	52.2
	หญิง	85	47.8
อายุ	< 15 ปี	5	2.8
	15-24 ปี	55	30.9
	25-44 ปี	60	33.7
	45-60 ปี	30	16.9
	> 60 ปี	28	15.7
สถานภาพ	โสด	70	39.3
	สมรส	108	60.7
ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	64	35.9
	มัธยมศึกษา	43	24.2
	ป.วช., ป.วส.	19	10.7
	อนุปริญญา	9	5.1
	ปริญญาตรีขึ้นไป	43	24.1
อาชีพ	นักเรียน นักศึกษา	47	26.4
	รับราชการ	37	20.8
	ทำไร่, ทำนา, ทำสวน	33	18.5
	รับจ้าง	24	13.5
	งานบ้าน	20	11.2
	ค้าขาย ธุรกิจ	11	6.2
	อื่นๆ	6	3.4
รายได้ต่อเดือน	< 5,000 บาท/เดือน	73	52.5
	5,000-10,000 บาท/เดือน	35	25.2
	> 10,000 บาท/เดือน	31	22.3

ปัญหาต่าง ๆ พบว่าปัญหาเกี่ยวกับการทำงานเป็นปัญหาที่มีความสำคัญมากต่อการผัดนัดโดยพบว่าการติดงานอื่นที่จำเป็นกว่า เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ป่วยผัดนัดมากที่สุดถึงร้อยละ 48.9

ปัญหาเกี่ยวกับการบริการเป็นปัญหาที่สำคัญอีกปัญหาหนึ่ง โดยเฉพาะปัญหาทางด้านขั้นตอนการรักษาพบว่าการใช้เวลาในการรักษานาน และการนัดที่บ่อยครั้งเกินไป เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผัดนัดมากถึงร้อยละ 42.1 และ 41.6 ตามลำดับ รองลงมาคือ การนัดที่เว้นระยะห่างกันเกินไป ร้อยละ 20.7 ส่วนปัญหาทางด้านการทำความสะอาด และการฆ่าเชื้อโรค พบว่าความไม่แน่ใจในประสิทธิภาพของการกำจัดเชื้อโรคก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยผัดนัดมาก (ร้อยละ 19.7) สำหรับปัญหาเกี่ยวกับการบริการด้านอื่นๆ เช่น ด้านบุคลากร ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และ

ด้านสภาพแวดล้อม พบว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยมีการผัดนัดเพียงเล็กน้อย (ร้อยละ 2-10)

นอกจากปัญหาดังกล่าวข้างต้นนี้แล้ว ปัญหาเกี่ยวกับการเดินทาง สุขภาพ การศึกษาและเศรษฐกิจต่างก็ล้วนแต่มีผลต่อการผัดนัดเช่นกัน เช่น การเดินทางไม่สะดวกเนื่องจากสถานบริการอยู่ไกล ร่างกายไม่สบาย ติดเรียน ติดสอบ และการมีปัญหากับค่าใช้จ่ายในการรักษา ทำให้ผู้ป่วยผัดนัดถึงร้อยละ 33.1, 30.3, 25.8 และ 19.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

เมื่อนำเหตุผลที่ทำให้ผัดนัดในแต่ละปัญหามาจัดอันดับสาเหตุของการผัดนัด 7 อันดับแรก จะได้ดังนี้ อันดับแรกคือการติดงานอื่นที่จำเป็นกว่า ตามด้วยการใช้เวลาในการรักษานาน การนัดบ่อยครั้งเกินไปการเดินทางไม่สะดวกเนื่องจากสถานบริการอยู่ไกล ร่างกายไม่สบาย ติดเรียน ติดสอบ และการนัดที่เว้นระยะห่างกันเกินไป (ตารางที่ 3)

บทวิจารณ์

จากผลของการศึกษาพบว่า การติดงานอื่นที่จำเป็นกว่า และการติดเรียน ติดสอบ เป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้ผู้ป่วยผัดนัดกันมาก (ตารางที่ 3) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากส่วนใหญ่ของผู้ป่วยที่ผัดนัดจะเป็นนักเรียนนักศึกษา หรือข้าราชการ ซึ่งผู้ป่วยเหล่านี้ล้วนแต่มีภาระต้องเรียนหนังสือ และทำงานทุกวัน บางครั้งอาจติดงานเร่งด่วนกะทันหัน หรือมีการเรียนการสอนนอกตารางเรียน ซึ่งตรงกับวันนัด ทำให้ไม่สามารถมาเรียนหรือขาดเรียน ขาดสอบ มารับการรักษาก็จะทำให้เกิดการผัดนัดขึ้น ดังนั้น นักศึกษาทันตแพทย์ควรจะต้องชี้แจงกับผู้ป่วย โดยขอให้ผู้ป่วยพยายามแจ้งการเลื่อนนัดให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าโดยเร็วที่สุด เพื่อให้นักศึกษาจะได้นัดผู้ป่วยคนอื่นที่ว่างมารับการรักษาแทน จะได้ไม่ต้องเสียเวลาคอยทำให้เวลาผ่านไปโดยเปล่าประโยชน์ และกระทบไปถึงโอกาสของผู้ป่วยคนอื่น ๆ ที่ต้องการรับการรักษา

การใช้เวลาในการรักษานาน เป็นสาเหตุสำคัญอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ป่วยผัดนัดมาก อาจเป็นเพราะงานส่วนใหญ่ทางทันตกรรมจะมีขั้นตอนที่ยาวและค่อนข้างยุ่งยาก อีกทั้งนักศึกษาทันตแพทย์ยังมีประสบการณ์น้อย หรือขาดความพร้อมในการปฏิบัติงาน อาจมีการปฏิบัติงานผิดพลาดเกิดขึ้น ทำให้ต้องปฏิบัติงานซ้ำอีก ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่าน่าจะมีการเปลี่ยนแปลงระบบบริการผู้ป่วยโดยการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นลง มีการชี้แจงให้ผู้ป่วยทราบถึงขั้นตอนการรักษา และประสิทธิภาพของผลการรักษาที่ได้รับ ในส่วนความพร้อมของตัวนักศึกษานั้น ทางอาจารย์ควรเอาใจใส่ให้คำแนะนำต่าง ๆ และคอยกระตุ้นให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น³

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ผิคนัด จำแนกตามปัญหา และสาเหตุที่ทำให้ผิคนัด

ปัญหา/สาเหตุที่ทำให้ผิคนัด*		จำนวน	ร้อยละ	
1. ปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน	- ติดงานจำเป็น	88	48.9	
	- ลางานบ่อย	34	19.1	
2. ปัญหาเกี่ยวกับการศึกษา	- ติดเรียน ติดสอบ	46	25.8	
3. ปัญหาเกี่ยวกับการบริการ	ด้านบุคลากร	- ไม่พอใจการปฏิบัติงานของนักศึกษา	15	8.4
		- ไม่พอใจการปฏิบัติตัวของอาจารย์	14	7
		- ผู้ช่วยทันตแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ	9	5.1
	ด้านสิ่งแวดล้อม	- สถานที่นั่งรอไม่เอื้ออำนวยความสะดวก	19	10.7
		- สถานที่บริการมีอากาศถ่ายเทไม่สะดวก	8	4.5
		- สถานที่บริการแออัดไม่เป็นสัดส่วน	4	2.2
	ด้านขั้นตอนการรักษา	- ใช้เวลารักษานาน	75	42.1
		- นัดบ่อยครั้งเกินไป	74	41.6
		- นัดห่างเกินไป	37	20.7
		- ขั้นตอนการส่งต่อเพื่อรับการรักษายาวนาน	32	18
		- ไม่ทราบว่านัดเนื่องจากไม่ได้รับจดหมาย	6	3.4
		- เลื่อนนัดบ่อย	4	2.2
		- การนัดหมายไม่ชัดเจน	2	1.1
		ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	- เครื่องมือเก่าเกินไป	15
	- เครื่องมือเสียบ่อย		7	3.9
	ด้านความสะดวกและ การฆ่าเชื้อโรค	- ไม่แน่ใจประสิทธิภาพของการกำจัดเชื้อโรค	35	19.7
		- การรักษาความสะดวกขณะทำการรักษาไม่ดี	6	3.4
		- เครื่องมือและเก้าอี้ทำฟันไม่สะอาด	4	2.2
4. ปัญหาเกี่ยวกับการเดินทาง	- การเดินทางไม่สะดวกเนื่องจากสถานบริการอยู่ไกล	59	33.1	
	- สภาพอากาศไม่เอื้ออำนวย	13	7.3	
5. ปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพ	- ไม่สบาย	54	30.3	
6. ปัญหาเกี่ยวกับเศรษฐกิจ	- มีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา	35	19.7	
	- ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทาง	20	11.2	
7. ปัญหาด้านอื่น ๆ	- กลัวการทำฟัน, กลัวเจ็บ	6	3.4	

* ตอบได้มากกว่าหนึ่งข้อ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่ผิคนัด เรียงตามอันดับสาเหตุที่ทำให้ผิคนัดมาก 7 อันดับแรก

อันดับที่	สาเหตุที่ทำให้ผิคนัด	จำนวน	ร้อยละ
1	ติดงานอื่นที่จำเป็นกว่า	88	48.9
2	การใช้เวลาในการรักษานาน	75	42.1
3	การนัดบ่อยครั้งเกินไป	74	41.6
4	การเดินทางไม่สะดวกเนื่องจาก สถานบริการอยู่ไกล	59	33.1
5	ไม่สบาย	54	30.3
6	ติดเรียน ติดสอบ	46	25.8
7	การนัดที่ห่างเกินไป	37	20.8

ส่วนสาเหตุการนัดที่บ่อยเกินไป ทำให้ผู้ป่วยผัดผ่อนนั้น ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้วว่า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยจะเป็นนักเรียน นักศึกษา และข้าราชการ การนัดบ่อย ๆ ทำให้ต้องลางาน หรือขาดเรียนบ่อย ๆ นานเข้าเมื่อไม่สามารถลางานหรือขาดเรียนได้อีก จึงทำให้เกิดการผัดผ่อนขึ้น ในกรณีนี้นักศึกษา จำเป็นต้องมีการวางแผนการรักษาร่วมกับผู้ป่วย โดยพยายามให้มีผลกระทบต่อการศึกษาหรือหน้าที่การงานประจำวันของผู้ป่วยให้น้อยที่สุดเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถมาตามนัดได้ สำหรับการนัดที่ทิ้งระยะห่างกันเกินไปนั้น ในการศึกษาครั้งนี้พบว่า ทำให้ผู้ป่วยผัดผ่อนร้อยละ 20.8 ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษาของสุนทร ระพีสุวรรณ์ และคณะ⁴ กับ Rockart และ Hofmann⁵ ที่พบว่า การนัดผู้ป่วยครั้งถัดไปห่างกันเป็นเวลานาน ทำให้ผู้ป่วยผัดผ่อนถึงร้อยละ 25 และ 35 ตามลำดับ และส่วนใหญ่ของคนที่ผัดผ่อนนี้ให้เหตุผลว่าลืมวันนัด ดังนั้นการแก้ไขในจุดนี้จะต้องมีการย้ำเตือนผู้ป่วยอีกครั้งเมื่อใกล้ถึงเวลานัด โดยการโทรศัพท์หรือส่งไปรษณียบัตรไปเตือน ซึ่งจากการศึกษาของ Brigg และ Mudd⁶ และ Nazarian และคณะ⁷ พบว่าการเตือนโดยการโทรศัพท์หรือส่งไปรษณียบัตร สามารถทำให้จำนวนผู้ป่วยที่มาตามนัดเพิ่มขึ้นร้อยละ 13-20

จากการที่ผู้ป่วยผัดผ่อนประมาณร้อยละ 30 มีที่พักอาศัยอยู่ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด อาจทำให้การเดินทางมารับบริการของผู้ป่วยเหล่านี้เกิดความไม่สะดวกขึ้นเนื่องจากสถานที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากสถานบริการมาก ซึ่งในบางครั้งผู้ป่วยอาจประสบปัญหาเกี่ยวกับเรื่องของยานพาหนะในการเดินทาง หรือมีปัญหาค่าใช้จ่ายในการเดินทางจึงทำให้ไม่สามารถมารับบริการตามนัดได้ ทำให้ผู้ป่วยผัดผ่อนเนื่องจากปัญหาการเดินทางไม่สะดวกนี้มากถึงร้อยละ 33.1

นอกจากสาเหตุการผัดผ่อนที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ยังมีสาเหตุอื่น ๆ อีกหลายประการที่ทำให้ผัดผ่อน ถึงแม้ว่าจะไม่เป็นสาเหตุที่สำคัญมากนัก แต่ก็มีส่วนต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาทันตแพทย์ ซึ่งควรจะมีการพิจารณาด้วยเช่นกัน จากการพิจารณาถึงกลุ่มประชากรของการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามีผู้ป่วยผัดผ่อนที่ตอบ แบบสอบถามกลับคืนมาอย่าง สมบูรณ์เพียง 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 ของจำนวนผู้ป่วยผัดผ่อนทั้งหมด 400 คน แม้ว่าอัตราการตอบกลับจะค่อนข้างต่ำ แต่เมื่อตรวจสอบความครอบคลุมหรือความเป็นตัวแทนของกลุ่มที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมาเทียบกับกลุ่มที่ส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด โดยการใช้ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลคือ เพศ อายุ อาชีพ มาพิจารณาแล้ว พบว่ากลุ่มที่ตอบแบบสอบถามกลับคืนมานั้นมีสัดส่วนเพศชายต่อเพศหญิง และสัดส่วนในแต่ละกลุ่มอายุรวมทั้งสัดส่วนในแต่ละกลุ่มอาชีพใกล้เคียงกับในกลุ่มที่ส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด แสดงว่ากลุ่มผู้ป่วยผัดผ่อนที่ตอบแบบสอบถามกลับมานี้สามารถที่จะเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ป่วยผัดผ่อนทำฟันทั้งหมด 400 คน ได้

อย่างไรก็ตามจากสาเหตุการผัดผ่อนที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ นักศึกษาทันตแพทย์ในฐานะผู้ให้บริการ จำเป็นต้องมีความรู้ทางจิตวิทยาการจัดการผู้ป่วยทันตกรรม ด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย นับตั้งแต่แรกกับผู้ป่วยเข้ามาอยู่ในความดูแล พร้อมทั้งให้คำแนะนำ และการบำบัดรักษาที่มีคุณภาพ และควรเน้นเป็นพิเศษในเรื่องความร่วมมือเกี่ยวกับเวลานัดด้วย^{8,9} ในส่วนของคณะทันตแพทยศาสตร์ ควรจะมีการปฏิรูประบบทะเบียนการนัดหมายให้มีความละเอียดเพื่อความสะดวกในการติดต่อผู้ป่วย และเสริมประสิทธิภาพของกระบวนการต้อนรับให้ดีกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วย เอาใจใส่และให้บริการที่สะดวกสบายในระหว่างการรอคอยและการติดต่อสื่อสาร เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ป่วยมีความประทับใจ และต้องการจะมารับบริการอีก

บทสรุป

สาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการทันตกรรมที่คลินิกทันตกรรมรวม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต้องผัดผ่อนมากคือ การติดงานอื่นที่จำเป็นมากกว่า รวมทั้งการติดเรียน ติดสอบ ด้วย ทั้งนี้เนื่องจากผู้ป่วยที่ผัดผ่อนส่วนใหญ่จะเป็นนักเรียน นักศึกษา และข้าราชการ และจากการที่งานทันตกรรมส่วนใหญ่มีขั้นตอนค่อนข้างยาวและยุ่งยาก อีกทั้งนักศึกษาทันตแพทย์ยังมีประสบการณ์น้อย และขาดความพร้อมในการปฏิบัติงาน จึงทำให้การรักษาผู้ป่วยต้องใช้เวลานาน ซึ่งก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผัดผ่อนกันมาก นอกจากนี้การนัดที่บ่อยครั้งเกินไป มีผลทำให้ผู้ป่วยต้องลางานหรือขาดเรียนบ่อย ๆ หรือการนัดที่เว้นระยะห่างกันเกินไป ก็ทำให้ผู้ป่วยลืมวันนัด ส่วนผู้ป่วยที่มีรายได้น้อย และมีสถานที่พักอาศัยอยู่ห่างไกลจากสถานบริการมาก ก็อาจจะทำให้การเดินทางมารับบริการไม่สะดวกได้ ซึ่งสาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนแต่มีผลทำให้ผู้ป่วยผัดผ่อนมากเช่นกัน

เนื่องจากการผัดผ่อนของผู้ป่วยมีผลต่อการปฏิบัติงาน และคุณภาพของบัณฑิตทันตแพทย์ที่จะจบไปในอนาคต ดังนั้นนักศึกษาทันตแพทย์จึงจำเป็นต้องมีจิตวิทยาการจัดการผู้ป่วยทันตกรรม มีการอธิบายและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการรักษาในขั้นตอนต่าง ๆ อาจวางแผนการรักษาร่วมกับผู้ป่วย และที่สำคัญควรเน้นถึงความร่วมมือ และย้ำเตือนเกี่ยวกับการนัดหมายด้วย ในส่วนของระบบบริการผู้ป่วย ควรมีการพิจารณาลดขั้นตอน หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อลดเวลาในการรักษาผู้ป่วยให้น้อยลง และควรมีการปรับปรุงระบบทะเบียนการนัดหมาย และกระบวนการต้อนรับ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในส่วนตัวอาจารย์เอง ควรเอาใจใส่ให้คำแนะนำ และกระตุ้นให้นักศึกษามีความกระตือรือร้น ความเพียรพยายามในการปฏิบัติงานให้มาก

ยิ่งขึ้น เพื่อให้ให้นักศึกษามีความรู้ความสามารถในการให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับสุขภาพช่องปากได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. พิชิต โคตรจรัส, ศุภชัย พงษ์ศิริ. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการศึกษาภาคปฏิบัติของนักศึกษาทันตแพทย์ และผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาภาคปฏิบัติ. เชียงใหม่ทันตแพทยสาร 2532;10(3): 86-93.
2. สุลักษณ์ ผลานวงศ์. การผัดนัดทำฟัน. วารสารอนามัย 2519;3: 193-6.
3. พิชิต โคตรจรัส. แนวโน้มของจำนวนผู้ป่วยใส่ฟันในภาควิชาทันตกรรมประดิษฐ์. เชียงใหม่ทันตแพทยสาร 2533;11(2):87-94.
4. สุนทร ระพิสุวรรณ, ศุภพร ธีระเจตกุล และสิริวรรณ ตันจันทร์-พงศ์. การผัดนัดทำฟันของผู้ใช้บริการที่คลินิกทันตกรรมนอกเวลา คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ว.ทันตจุฬาฯ 2536;16(3):195-202.
5. Rockart JF, Hofmann PB. Physician and patient behavior under different scheduling systems in a hospital outpatient department. Med care 1969;7:463-6.
6. Brigg EH, Mudd EH. An exploration of methods to reduce broken first appointments. Family coordinator 1968;17:41-6.
7. Nazarian LF, et al. Effect of mailed appointment reminder on appointment keeping. Pediatrics 1974;53:349-52.
8. อนุศักดิ์ คงมาลัย. จิตวิทยาการจัดการผู้ป่วยทันตกรรม. ว.ทันต 2531;38:31-41.
9. สุลักษณ์ ผลานวงศ์, สุภาพร กัณห์วานิช และ วรารัตน์ เหลืองรัตนเมธี. การผัดนัดของผู้ป่วยในคลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก. ว.ทันต 2520;27(1):8-14.

