

บทที่ 5



ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อบริการด้านทันตกรรมจากคลินิก เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร ประกอบกับการศึกษาผลการดำเนินงานของคลินิก เอกชน อาจสรุปได้ว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับการเลือกคลินิก เพื่อเข้ารับบริการด้านทันตกรรมใน เขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยที่สำคัญคือ ปัจจัยด้านชื่อเสียงความสามารถของทันตแพทย์ และความสะดวกในการเดินทาง กลุ่มผู้บริโภคที่เข้ารับบริการจากคลินิกทันตกรรมของ เอกชนนั้นจะเป็นผู้บริโภคที่มี เศรษฐกิจค่อนข้างดี เพราะอัตราค่าบริการของคลินิกทันตกรรม เอกชนสูงกว่าอัตราค่าบริการของรัฐบาล นอกจากนี้จำนวนคลินิกทันตกรรมที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานครนั้น ก็เกินความต้องการของผู้บริโภคด้วย ถึงแม้การกระจายจำนวนคลินิกจะยังไม่สมดุลกัน เนื่องจากสาเหตุและปัญหาด้านการดำเนินงานดังนี้

1. ปัญหาด้านการผลิต

บริการด้านทันตกรรมนั้นนับ เป็นบริการด้านสุขภาพชนิดหนึ่ง ซึ่งไม่เหมือนกับผลิตภัณฑ์ทั่ว ๆ ไป ซึ่งปัญหาด้านการผลิตย่อมที่จะมองเห็นได้ง่ายกว่า แต่บริการปัญหาด้านการผลิตมักจะมีเกิดจากผู้ให้บริการ เพราะฉะนั้น บริการด้านทันตกรรมนั้นปัญหาหลักจึงเกิดจากทันตแพทย์ ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ในเมื่อประเทศไทยก็ขาดแคลนทันตแพทย์เมื่อเทียบกับจำนวนประชากร ซึ่งเป็นปัญหาใหญ่ที่สุดของรัฐบาลที่จะต้องแก้ไขด้วย นอกจากนี้ปัญหาด้านการผลิตสำหรับบริการด้านทันตกรรมอีกปัญหาหนึ่งคือ ปัญหาด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ และวัสดุต่าง ๆ ที่ประกอบในการบริการที่ดี และมีคุณภาพนั้นราคาสูงมาก เนื่องจากต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ จึงมีผลให้ด้านต้นทุนการบริการราคาสูงตามไปด้วย

2. ปัญหาด้านคุณภาพของบริการด้านทันตกรรมและค่านิยมของผู้บริโภค

ในเรื่องของคุณภาพบริการทันตกรรมนั้นปัญหาสำคัญคือ ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอน คุณภาพของบริการจะดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้บริโภค

แต่ละท่านเท่านั้น ผู้บริโภคบางท่านอาจจะมองว่าคลินิกแห่งนี้มีอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพ แต่ผู้บริโภคบางท่านคิดว่าราคาไม่เหมาะสมกับคุณภาพของบริการ นอกจากนี้มีค่านิยมที่ผิด ๆ เกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริโภคก็ยังมีอยู่ ตัวอย่างเช่น ความกลัวทันตแพทย์มีมากกว่ากลัวความเจ็บ หรือคิดว่าการใส่ฟันปลอมไม่จำเป็น มีไว้เพื่อความสวยงามเท่านั้น แต่ความจริงการใส่ฟันเป็นการรักษาฟันส่วนอื่นด้วย เพราะการคิดว่าเรื่องสุขภาพของฟันไม่จำเป็น ผู้บริโภคบางท่านจะปล่อยให้ถึงที่สุดยากในการที่จะรักษาได้ จึงค่อยมาหาทันตแพทย์

3. ปัญหาอัตราค่าบริการ

เกี่ยวกับอัตราค่าบริการนั้น พบว่าอัตราค่าบริการจากคลินิกเอกชนนั้นจะสูงกว่าบริการจากรัฐบาลมาก แต่ถ้าเทียบกับต่างประเทศแล้วอัตราค่าบริการของประเทศไทยถูกกว่าของต่างประเทศมากในเมื่อฝีมือของทันตแพทย์ไทยก็สามารถเปรียบเทียบได้ มีความปราณีต เร็วเรียบร้อย ส่วนอัตราค่าบริการแต่ละชนิดของบริการด้านทันตกรรมแต่ละคลินิคนั้นราคาจะไม่เท่ากัน เนื่องมาจากอัตราค่าบริการนั้นจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน เช่น ฝีมือของทันตแพทย์ ท่าเลที่ตั้งของคลินิก และวัสดุที่ใช้ประกอบเพื่อบริการด้านทันตกรรมด้วย ฯลฯ

4. ปัญหาด้านสถานที่

จากแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานที่นั้นพบปัญหาที่สำคัญคือ คลินิกทันตกรรมเอกชนส่วนใหญ่มักจะตั้งอยู่ในใจกลางเมืองมากกว่านอกชานเมือง ซึ่งเป็นคลินิกทันตกรรมเฉพาะสำหรับผู้ที่มีฐานะ เศรษฐกิจดี และสำหรับลูกค้าประจำด้วย แต่ทำให้เกิดปัญหา คือไม่สะดวกเกี่ยวกับการเดินทาง ต้องเดินทางไกล เพราะผู้บริโภคที่ไม่ได้ประกอบธุรกิจการค้าขาย ปัจจุบันนิยมออกมาอาศัยในเขตชานเมือง ดังนั้นผู้บริโภคจึงหันมาเข้าคลินิกที่อยู่ชานเมืองมากขึ้น ประกอบกับราคาค่าบริการของคลินิกที่อยู่ชานเมืองราคาก่อนข้างต่ำกว่าด้วย

แต่ผู้บริโภคบางท่านที่เป็นลูกค้าประจำเขาจะไม่คำนึงถึงด้านอื่น ๆ แต่จะพิจารณาด้านชื่อเสียงความสามารถและด้านความคุ้นเคยกับคลินิคนั้น ๆ มาก่อนเท่านั้น

5. ปัญหาทางด้านช่องทางการจำหน่าย

ช่องทางการจำหน่ายของบริการด้านทันตกรรม อาจจะมีปัญหาน้อยกว่าผลิตภัณฑ์สินค้าทั่ว ๆ ไป เพราะเป็นบริการโดยตรง คือระหว่างทันตแพทย์กับคนไข้ อันได้แก่ผู้บริโภค แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ผู้บริการคนเดียวไม่สามารถที่จะบริการในคลินิกอื่น ๆ ได้ในขณะนั้น ซึ่งกลายเป็นข้อจำกัดการดำเนินการของธุรกิจไม่เหมือนกับการขายสินค้าทั่ว ๆ ไปซึ่งสามารถวางตลาดพร้อมกันหลาย ๆ แห่งในขณะเดียวกัน

6. ปัญหาการส่งเสริมการจำหน่าย

เนื่องจากบริการด้านทันตกรรมผู้บริโภคจะเข้ารับบริการก็เมื่อเขามีความจำเป็น เช่น ปวดฟัน หรือเมื่อเกิดเหตุผิดปกติเกี่ยวกับฟันหรือเหงือก ฯลฯ แต่จะไม่มี การสร้าง Demand โดยผ่านวิธีการส่งเสริมการจำหน่ายต่าง ๆ รวมทั้งรัฐบาลห้ามการโฆษณาเกี่ยวกับสรรพคุณของผู้ประกอบธุรกิจประเภทโรคศิลปะ แต่ผู้บริโภคก็สามารถรับทราบการประชาสัมพันธ์ได้จากคลินิกที่เปิดบริการได้

7. ปัญหาเกี่ยวกับเวลาการนัดหมาย

เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นเกือบทุกคลินิก โดยผู้บริโภคได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการนัดหมายของทันตแพทย์ว่ามักจะไม่ค่อยตรงเวลา เนื่องจากคลินิกบางแห่งที่มีผู้บริโภคเข้ารับบริการมาก ทำให้ผิดเวลาการนัดหมายกับผู้บริโภค หรือบางครั้งต้องเสียเวลาหลาย ๆ ครั้งจึงจะได้เข้ารับบริการ ทำให้เสียเวลาด้วย

8. ปัญหาสำหรับคลินิกที่เริ่มเปิดใหม่

สำหรับคลินิกที่เริ่มเปิดใหม่มักจะพบกับปัญหาด้านคนไข้หรือผู้บริโภค เข้ารับบริการน้อย ซึ่งสาเหตุจาก

8.1 คนไข้ไม่เคยทราบข้อมูลมาก่อน เพราะฉะนั้นการเข้ารับบริการ ครั้งแรกผู้บริโภคงมักจะ เข้าคลินิกที่เคย เชื่อถือความสามารถ อาจจะมีญาติและเพื่อน แนะนำ

8.2 คลินิกอยู่ห่างจาก เขตชุมชนที่อยู่อาศัยของประชากร

8.3 คลินิกอยู่ในย่านที่มีคลินิกทันตกรรม เปิดบริการอยู่หลายคลินิกแล้ว ดังนั้นคลินิกที่เพิ่ง เปิดยอมที่จะสู้คู่แข่งไม่ได้

8.4 ผู้บริโภคมักคิดว่าค่าบริการทันตกรรมจากคลินิก เอกชนแพง จึง ยังไม่มีความแน่ใจว่าจะ เข้าคลินิกใหม่หรือไม่ นอกจากจะทราบข้อมูล เกี่ยวกับอัตราค่า บริการมาบ้างแล้ว

นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านการลงทุนด้วย เพราะเครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านทันตกรรมนั้นราคาค่อนข้างสูง นอกจากนี้ยังต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศด้วย

ดังนั้น เพื่อให้จะให้ธุรกิจประเภทด้านสุขภาพอย่างเช่น ด้านทันตกรรมของประเทศไทยมีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้บริโภค รวมทั้งบรรลุนวัตกรรมสังคมของรัฐบาลในการที่จะช่วยให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี จึงขอเสนอแนะทางการปรับปรุง เพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคบางอย่างของการดำเนินงานของทันตกรรมไว้ดังนี้

1. ด้านผู้ผลิต วิธีการที่จะแก้ไขการขาดแคลนทันตแพทย์ และผู้ช่วยทันตแพทย์ ซึ่งเป็นบุคคลที่จำเป็นต่อการบริการด้านทันตกรรมมากที่สุด เพราะเป็นผู้ผลิตและผู้จำหน่ายบริการทันตกรรมโดยเฉพาะ นั้น ขึ้นอยู่กับภาครัฐบาลโดยการเพิ่มการผลิตทันตแพทย์ให้มากขึ้นกว่าปัจจุบันดังนี้

1.1 ผลิตบุคลากรทางด้านทันตกรรมประเภทที่ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการผลิตมากกว่าเดิม พร้อมทั้งสามารถอำนวยความสะดวกส่วนใหญ

ได้อย่างแท้จริง โดยต้องระวังไม่ให้เกิดผลร้ายต่อวิชาชีพและขวัญของผู้ปฏิบัติงานด้านนี้
ทุกประเภท รวมทั้งต้องมีกฎระเบียบและการควบคุมอย่างมีประสิทธิภาพด้วย

1.2 รับนักศึกษาทันตแพทย์ให้มากขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เหมาะสมกับ
จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านทันตกรรม รัฐบาลควรพิจารณาหา
ทางลดราคาวัสดุอุปกรณ์และ เครื่องมือทางทันตกรรมให้ต่ำกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น
พิจารณาลดหรือยกเว้นภาษี เพื่อจะทำให้อัตราค่าบริการทันตกรรมลดลงได้บ้าง โดย
เฉพาะจากการวิจัยครั้งนี้พบว่าอัตราค่าบริการทันตกรรมของคลินิก เอกชนแพงเกินไป

3. ด้านคุณภาพ ทันตแพทย์ทุกท่านควรคำนึงถึงคุณภาพของบริการ พยายาม
ให้ผู้บริโภคมีความพอใจในคุณภาพของบริการให้มากที่สุด คือ นอกจากคำนึงถึงคุณสมบัติ
ด้านฝีมือ เยี่ยม มือเบา ประณีต ละเอียดลออ แล้วจะต้องเห็นใจคนไข้ ควรเป็นบุคคลที่
มีจิตวิทยาสูง ทางด้านสถานพยาบาลก็ควรมี เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัย มีวิทยาการ
ใหม่ ๆ เพื่อทำให้คุณภาพของบริการดีที่สุดในจุดสำคัญคือ คุณภาพ เฉพาะตัวของทันต-
แพทย์นั่นเอง

4. ด้านอัตราค่าบริการ คลินิก เอกชนควรที่จะลดอัตราค่าบริการให้ต่ำ
ลงกว่าเดิม เพราะค่าใช้จ่ายจริง ๆ ที่เกิดขึ้นนั้นไม่สูงมาก ค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าส่วนอื่น ๆ
จะเป็นค่าใช้จ่ายคงที่ พวกด้านเครื่องมืออุปกรณ์ในการประกอบบริการด้านบริการซึ่งภายใน
4-5 ปีก็จะคืนทุนหมด แต่ที่คิดอัตราค่าบริการปัจจุบันนี้ ส่วนมากจะบวกค่าบริการ
เพิ่มมากเกินไป ควรคิดอัตราค่าบริการในอัตราที่พอเหมาะ จะได้เป็นการช่วยเหลือ
ภาครัฐบาล คือผู้บริโภคซึ่งมีเศรษฐกิจค่อนข้างต่ำ สามารถรับบริการด้านทันตกรรม
ได้มากขึ้นกว่าเดิมไม่ต้องรอรับบริการจากภาครัฐบาล เพียงด้านเดียว

5. ด้านสถานที่ตั้งคลินิก

จากการวิเคราะห์พบว่าในเขตกรุงเทพมหานครนั้น เขตต่าง ๆ ที่อยู่ใจกลางเมืองนั้นจำนวนคลินิกนั้นมากกว่าความต้องการของผู้บริโภค แต่เขตนอกเมืองและบางเขตยังไม่มีคลินิกทันตกรรมตั้งอยู่เลย ดังนั้นรัฐบาลควรที่จะจำกัดเขตบางเขตห้ามตั้งคลินิกเพิ่มขึ้นอีก และอีกประการหนึ่งคลินิกที่ตั้งอยู่ภายในใจกลางเมืองจะต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ สูงกว่าชานเมือง ซึ่งค่าใช้จ่ายเหล่านั้นย่อมมีผลต่ออัตราค่าบริการด้วย

6. ด้านช่องทางการจำหน่าย

เนื่องจากบริการด้านทันตกรรมนั้น เป็นบริการโดยตรงจากทันตแพทย์ นับเป็นช่องทางบริการได้เพียงช่องทางเดียว ซึ่งเป็นข้อจำกัดของสินค้าประเภทบริการ ดังนั้นการที่จะให้เกิดการจำหน่ายบริการให้ได้มาก ก็มีทางเดียวคือการเพิ่มทันตแพทย์แต่ละคลินิกให้มากขึ้นเท่านั้น แต่ก็จะมีกระทบถึงส่วนรวมเนื่องจากประเทศขาดทันตแพทย์อยู่แล้ว แต่เนื่องจากทันตแพทย์เหล่านั้น ก็ทำงานประจำที่โรงพยาบาลของรัฐ ดังนั้นนอกเวลาทำการและวันเสาร์อาทิตย์ ก็เปิดบริการจากคลินิกส่วนตัว ซึ่งก็เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลด้วย

7. ด้านการส่งเสริมการจำหน่าย

เป็นที่ทราบว่ารัฐบาลห้ามการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการประกอบโรคศิลปะ ดังนั้น วิธีที่จะส่งเสริมการจำหน่ายนั้น ขึ้นอยู่กับชื่อเสียงและการบริการของคลินิกนั้น ถ้าหากว่าบริการดีลูกค้าที่เข้ารับบริการเกิดความพอใจลูกค้าเหล่านั้นจะช่วยโฆษณาและประชาสัมพันธ์โดยแนะนำเพื่อนและญาติ

การที่สถานบริการทันตกรรมของเอกชน ให้บริการตรวจทันตสุขภาพฟรี เพื่อเป็นทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์จะเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนมาหาทันตแพทย์เพื่อการป้องกันมากขึ้น และเพื่อให้ทันตแพทย์ได้มีโอกาสแนะนำทันตสุขภาพแก่ประชาชนด้วย โดยทันตแพทย์ ยอมเสียเวลาให้คนไข้ 10-15 นาที/คน อธิบายและแนะนำ

การป้องกันโรคต่าง ๆ ในช่องปาก รวมทั้งสอนการแปรงฟันที่ถูกริธีให้กับคนไข้ ในช่วงก่อนหรือหลังการบริการหรือขณะที่ให้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่คนไข้มากที่สุด และเป็นการประชาสัมพันธ์คลินิกนั้น ๆ ด้วย

8. ด้านการจัดเวลานัดหมายของทันตแพทย์

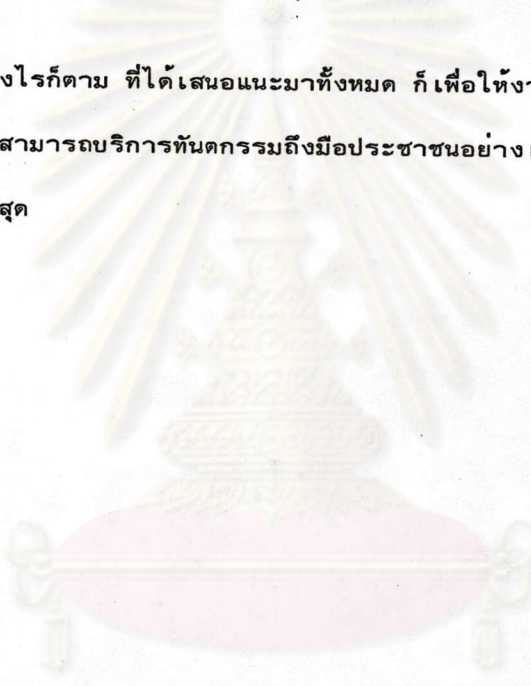
แต่ละคลินิกควรที่จะต้องทราบและสามารถกำหนดได้ว่าแต่ละช่วงที่เปิดทำการนั้นสามารถรับคนไข้ได้จำนวนเท่าไร จะได้ไม่ทำให้คนไข้ต้องรอ และบางครั้งต้องมาหลายครั้ง จะเป็นการเสียลูกค้าประจำไปในที่สุด เนื่องจากผู้บริโภคที่เข้ารับบริการจากคลินิก เอกชนก็เพื่อความสะดวก รวดเร็วไม่ต้องเสียเวลารอนาน

9. คลินิกที่เปิดใหม่ มีวิธีการปฏิบัติและปรับปรุงดังนี้

- 9.1 ด้านบุคลิกของทันตแพทย์ ควรจะเป็นที่น่าเชื่อถือของคนไข้ พุดจาดี มีความเชื่อมั่นสูง แต่งกายสะอาดเหมาะสม เห็นใจคนไข้ อ่อนโยน ฯลฯ
- 9.2 การเก็บค่าบริการกับคนไข้ ควรเก็บในอัตราที่เหมาะสมกับบริการที่คลินิกได้ให้ได้
- 9.3 สถานที่ตั้งของคลินิก ควรที่จะอยู่ในแหล่งชุมชน ใกล้ที่อยู่อาศัย ผู้บริโภคสะดวกในการเดินทาง และสะดวกในการเข้ารับบริการด้วย
- 9.4 ทันตแพทย์ควรนัดกับลูกค้าหรือคนไข้เป็นประจำทุก 6 เดือนหรือ 1 ปี และควรที่จะให้ความสะดวก รวดเร็วแก่ลูกค้าทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ
- 9.5 การเก็บค่าบริการอาจจะเก็บ เป็นรายเดือนหรือผ่านธนาคารได้ โดยทำสัญญาหรือข้อผูกพันกับบริษัทบางแห่ง และกับครอบครัวบางครอบครัว เพื่อเป็นบริการอย่างหนึ่ง สำหรับลูกค้าที่ทำงานกับบริษัท หรือผู้ที่เป็นสมาชิกของครอบครัวนั้น ซึ่งต่อไปจะเป็นลูกค้าประจำของคลินิก
- 9.6 มีการบริการตรวจทันตสุขภาพฟรีในครั้งแรก ๆ เพื่อเป็นการส่งเสริมโฆษณาและการประชาสัมพันธ์กับคลินิกนั้น ๆ

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดทางด้านข้อมูล กล่าวคือ เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ที่ตัดสินใจมารับบริการทันตกรรมแล้ว เท่านั้น จึงทำให้ไม่ได้ลักษณะที่แท้จริงของผู้ที่ยังไม่เคยตัดสินใจมารับบริการเลย ดังนั้น ถ้าจะมีการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาจากผู้ที่ยังไม่เคยตัดสินใจมารับบริการเลยด้วย เพื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกัน ซึ่งอาจจะทำให้ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและมีประโยชน์มากกว่านี้ ในการวิจัยครั้งต่อไปถ้ามีเวลามากควรขยายทั้งภาคเอกชน และภาครัฐบาลทั้งในกรุงเทพมหานคร และในต่างจังหวัดด้วย อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการกำหนดนโยบายและวางแผนการดำเนินงานด้านทันตสาธารณสุขของประเทศได้

อย่างไรก็ตาม ที่ได้เสนอแนะมาทั้งหมด ก็เพื่อให้งานด้านทันตสาธารณสุขของภาคเอกชนสามารถบริการทันตกรรมถึงมือประชาชนอย่างเหมาะสม ทัวถึงและมีประสิทธิภาพดีที่สุด



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย