



ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรมของนักศึกษาที่กำลังศึกษาใน
ระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA) จากสถาบันศึกษาในเขตจังหวัดสงขลา

**The Factors Affecting Decision – Marking to Select Dental Treatment Services of
Master Degree Students of Business Administration in Song Province**

ดวงกมล นันทนรานนท์

Duangkamon Nuntanaranont

สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Master of Business Administration Minor Thesis in Business Administration

Prince of Songkhla University

2546

เลขที่ RK52.4.75 052 2546
Bib Key 246504
10 พ.ย. 2547

ชื่อสารนิพนธ์

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรมของนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA) จากสถาบันศึกษาในเขตจังหวัดสงขลา

The Factors Affecting Decision – Making to Select Dental Treatment Services of Master Degree Students of Business Administration in Songkhla Province

ผู้เขียน

นางดวงกมล นันทนรานนท์

สาขา

วิชาบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา

2546

คณะกรรมการที่ปรึกษา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกิดศิริ เจริญวิศาล)

คณะกรรมการตรวจสอบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกิดศิริ เจริญวิศาล)



(อาจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น)

ชื่อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรมของนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA) จากสถาบันศึกษาในเขตจังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางดวงกมล นันทนรานนท์
สาขา	วิชาบริหารธุรกิจ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2546

บทคัดย่อ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรม ของนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA) จากสถาบันศึกษาในเขตจังหวัดสงขลา เป็นการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อนำข้อมูลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงสถานบริการทันตกรรมของผู้ประกอบการ ให้สามารถบริการผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นแนวทางในการวิจัยด้านนี้ต่อไป โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งประกอบด้วย นักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโท ในเขตจังหวัดสงขลา จำนวน 200 ราย ระหว่างวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2547 ถึง 31 มีนาคม 2547

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชาย 70 คน และหญิง 130 คน อายุเฉลี่ยระหว่าง 26-30 ปี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมเอกชนโดยสาเหตุสำคัญในการรับบริการคือเกิดความผิดปกติในช่องปาก ปัจจัยในการเลือกสถานบริการทันตกรรมเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ปัจจัยด้านการรักษา รองลงมาคือปัจจัยด้านบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านชื่อเสียงและประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและสุดท้ายปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ส่วนปัจจัยที่ทำให้ผู้ป่วยไม่แน่ใจหรือไม่กลับไปรักษา คือ ปัจจัยด้านการรักษา และพบว่าเพศหญิงให้ความสำคัญทางด้านชื่อเสียงในการรักษาและสื่อประชาสัมพันธ์มากกว่าเพศชาย

จากการที่ปัจจัยในด้านการรักษาเป็นปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นความสามารถของทันตแพทย์ผู้ให้การรักษา ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ และความสะอาดและปราศจากเชื้อของเครื่องมือ ซึ่งเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับคุณภาพการรักษาทันตกรรม จะต้องได้มาตรฐานด้วย เนื่องจากสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรม

Minor Thesis Title	The Factors Affecting Decision-Making to Select Dental Treatment Services of Master Degree Students of Business Administration in Songkhla Province
Author	Duangkamon Nuntanaranont
Major Program	Business Administration Prince of Songkhla University
Academic Year	2003

Abstract

The objective of the present study is to evaluate the factors that affect the decision - making to choose dental care services. The outcome of this survey research can be used for improving dental care service to achieve the optimal success. In addition it will be the good guideline for the further research in this field. The questionnaires were used in 200 research samples studying Master degree in Songkhal province during February 25, 2004 to March 31, 2004.

The result composed of 70 male and 130 female with the average age of 26-30 years of age. The health consciousness of the sample group was in high level. Private dental clinic was the most frequent place for seeking dental treatment. The majority of cause for dental treatment was intraoral abnormalities. Concerning to the factor affecting decision making for dental treatment services, the most important factor was the treatment factor. Followed by service and personnel, reputation, accessibility, fee, and environmental factor respectively. Female was influenced by treatment and advertisement media more than male significantly. Since the treatment factor was the most important factor that affected on the decision making for choosing dental treatment services. The dental service providers should focus on this factor including the ability and potential of the dental specialties, complete available of equipment and instrument and standardized sterilization process. The organization and improvement base on this factor will eventually lead to increasing number of patient of the service.

กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ร้อยโท(หญิง) เกิดศิริ เจริญวิศาล และอาจารย์ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น ที่เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาและให้กำลังใจตลอดมา

ขอขอบคุณคณาจารย์ปริญญาโทสาขาวิชาบริหารธุรกิจทั่วไป ที่ได้ให้ความรู้ทางด้านวิชาการที่เป็นประโยชน์ และขอขอบคุณนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่มีส่วนร่วมในการตอบแบบสอบถามและทุก ๆ ท่านที่ให้ความช่วยเหลือ ในด้านต่าง ๆ จนงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ดวงกมล นันทนรานนท์

พ. ค. 2547

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	10
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	12
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
1.4 ขอบเขตการวิจัย	13
1.5 นิยามศัพท์	13
2. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด และทฤษฎีการบริการ	15
2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	16
2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	22
2.4 ข้อเสนอแนะแนวคิดในการวิจัย	29
3. วิธีการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	32
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	33
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	33
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35
5. สรุป อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปและอภิปราย	73
5.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัย	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก	82
ประวัติผู้เขียน	89

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1. สถานภาพของโรคพิษในพินฉาว แสดงโดยร้อยละของผู้เป็นโรค และค่าเฉลี่ย พินฉาว ถอน อุด (ซี่/คน) ในกลุ่มอายุต่าง ๆ ของทั่วประเทศ	10
1.2. จำนวนทันตบุคลากรในประเทศไทย พ. ศ. 2545	11
1.3. จำนวนทันตแพทย์และหน่วยงานที่ให้บริการทันตกรรมในประเทศไทย พ. ศ. 2545	12
3.1. Table for Determining Sample Size form a Given Population	32
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพ	35
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละวิธีการดูแลสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง	36
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่พบทันตแพทย์หรือไม่	36
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เป็นพบทันตแพทย์ครั้งสุดท้าย	37
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละสาเหตุที่เป็นพบทันตแพทย์	37
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละสาเหตุสำคัญที่ท่านไปพบทันตแพทย์	38
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ ที่กลุ่มตัวอย่างไปพบทันตแพทย์บ่อยที่สุด	38
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการเดินทางไปสถานบริการทันตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง	39
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการ	39
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผู้ป่วยไม่แน่ใจหรือไม่กลับไป ในสถานบริการทันตกรรมที่เคยไป	40
4.11 แสดงค่าระดับความสำคัญ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ทำให้กลุ่ม ตัวอย่างเลือกไปสถานที่ให้บริการด้านทันตกรรม	41
4.12 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านที่กลุ่มตัวอย่าง ไปสถานที่ให้บริการทันตกรรม	45
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละ เพศของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละ ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง	46
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละ สาขาที่กลุ่มศึกษาสำเร็จการศึกษา	46
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละ อาชีพปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง	47
4.17 แสดงจำนวนและร้อยละ ฐานะ/ตำแหน่งในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง	48
4.18 แสดงจำนวนและร้อยละ ประเภทกิจการขององค์กรที่กลุ่มตัวอย่างทำงาน	49
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละ ของรายได้ส่วนต่งเฉลี่ยต่อเดือน	50
4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง เลือกใช้บริการสถานทันตกรรม จำแนกตามเพศ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือก ใช้บริการสถานทันตกรรม จำแนกตามอายุ	53
4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ สถานบริการทันตกรรม จำแนกตามอาชีพ	60
4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ สถานบริการทันตกรรม จำแนกตามระดับรายได้	66

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประชากรไทยหันมาให้ความสนใจกับสุขภาพของตนเองมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากยุทธศาสตร์การพัฒนาของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 -2544) ที่เน้นถึงการพัฒนาประสิทธิภาพและความสามารถในการเข้าถึงระบบบริการสาธารณสุข ซึ่งเป็นเครื่องยืนยันถึงความสนใจและใส่ใจในสุขภาพของประชากรไทย ที่ทางภาครัฐบาลพยายามจะผลักดันและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งทันตกรรมก็เป็นส่วนหนึ่งของการดูแลสุขภาพของประชากรไทยเช่นกัน และจากข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุข พบว่าประชากรของประเทศไทยที่มีอายุตั้งแต่ 12 ปี ขึ้นไป เป็นโรคฟันผุในฟันถาวร (ตามตาราง 1.1) ซึ่งถ้าประเมินโดยคร่าวๆ จากจำนวนประชากรในปัจจุบัน ประมาณ 60 ล้านคน จะพบว่ากว่า 30 ล้านคนในประเทศมีความจำเป็นที่จะต้องไปรับบริการทางทันตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับอัตราการเพิ่มขึ้นของบุคลากรทันตแพทย์ที่เพิ่มขึ้นทุกปี ปัจจุบันมีจำนวนทันตแพทย์ถึง 7,551 คน (ตามตาราง 1.2) ในด้านของภาคเอกชนเองก็มีการปรับตัวเพื่อรองรับถึงความสำคัญดังกล่าวเช่นกัน ดังจะเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนคลินิกเอกชนที่มีถึง 3,883 ราย (ตามตาราง 1.3)

ตาราง 1.1 สถานภาพของโรคฟันผุในฟันถาวร แสดงโดยร้อยละของผู้เป็นโรค และค่าเฉลี่ย ฟันผุ ถอน อุด (ซี่/คน) ในกลุ่มอายุต่าง ๆ ของทั่วประเทศ

กลุ่มอายุ	ร้อยละ (ซี่/คน)	จำนวนฟันในช่องปาก(ซี่/คน)	ค่าเฉลี่ยฟัน ผุ ถอน อุด (Mean DMFT)	Std-Err	ผุ (D)	ถอน (M)	อุด (F)
ทั่วประเทศ							
6	11.1	4.0	0.0	0.017	0.0	0.0	0.0
12	53.9	24.7	0.1	0.040	0.1	0.1	0.3
17-19	63.7	28.2	0.4	0.074	0.4	0.4	0.6
35-44	85.7	28.2	3.6	0.180	3.6	3.6	0.8
64-74	95.0	18.1	13.9	0.188	13.9	13.9	0.1

ที่มา : กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พ. ศ. 2545

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่ามีความต้องการในการใช้บริการทันตกรรมมากขึ้นและหลากหลาย ในขณะที่สถานบริการทันตกรรมก็มีมากขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะสถานบริการทันตกรรมเอกชน จึงนำไปสู่การแข่งขันและการเปรียบเทียบ การบริการในด้านคุณภาพและความหลากหลายในการรักษา ดังนั้นในด้านของผู้ประกอบการจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุง ซึ่งในปัจจุบันแทบจะกล่าวได้ว่าผู้ประกอบการสถานบริการทันตกรรม ส่วนใหญ่จะดำเนินการตามประสบการณ์และมุมมองของตนเป็นส่วนใหญ่ โดยไม่มีข้อมูลทางวิชาการใด ๆ มาใช้อ้างอิงเพื่อการตัดสินใจ ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จึงเป็นข้อมูลในการช่วยให้ผู้ประกอบการเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรม เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงสถานบริการทันตกรรมของผู้ประกอบการ เพื่อให้สามารถบริการผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการนำทฤษฎีทางการตลาดเข้าประยุกต์กับทันตกรรมซึ่งเป็นวิชาชีพเฉพาะ ประกอบกับปัจจุบันทันตกรรมไม่ใช่เป็นเพียงแค่การรักษาพื้นฐานเท่านั้น แต่ยังเป็นการเสริมแต่งความสวยงามเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เช่น การจัดฟัน, การฟอกฟัน, การตัดขากรรไกร เพื่อความสวยงาม เป็นต้น ดังนั้นสถานบริการทันตกรรมจึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ โดยสามารถอาศัยข้อมูลงานวิจัยชิ้นนี้ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงสถานบริการทันตกรรมให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วยให้ได้ดียิ่งขึ้น

ตาราง 1.2 จำนวนทันตบุคลากรในประเทศไทย พ. ศ. 2545

ประเภท	ทั่วประเทศ	กระทรวงสาธารณสุข
ทันตแพทย์	7,551	2,443
ทันตอนามัย	6	6
ทันตภิบาล	2,861	2,861
ผู้ช่วยทันตแพทย์	2,120	1,623
ช่างทันตกรรม	83	40
เสนารักษ์	40	-
อื่น ๆ	280	243
รวม	13,065	7,216

ที่มา : กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พ. ศ. 2545

ตาราง 1.3 จำนวนทันตแพทย์และหน่วยงานที่ให้บริการทันตกรรมในประเทศ พ. ศ. 2545

การบริการทันตกรรม	จำนวนทันตแพทย์
ภาครัฐ	3,621
ภาครัฐวิสาหกิจ	47
คลินิกเอกชน	3,883
รวม	7,551

ที่มา : กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พ. ศ. 2545

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ผู้ป่วยใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรม
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่สร้างความพอใจและความไม่พอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการจากสถานบริการทันตกรรม
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการพัฒนาปรับปรุงสถานบริการทันตกรรมของผู้ประกอบการเพื่อบริการผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัจจัยที่จะสร้างความพอใจหรือความไม่พอใจของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในสถานบริการทันตกรรม เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับ ไปปรับปรุงการให้บริการต่อไป
2. ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรมและสามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการดึงดูดผู้มารับบริการ
3. ได้ทราบปัจจัยหลัก (Success factor) ที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จของสถานบริการทันตกรรม เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยถึงผลกระทบของปัจจัยนั้น ๆ ต่อไป

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ทางผู้วิจัยจึงได้จำกัดกลุ่มประชากรให้เป็นลักษณะกำหนดกลุ่ม (Focus group) เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางในการทำวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้มุ่งความสนใจเป็นกลุ่มนักศึกษาปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 160 คน และมหาวิทยาลัยรามคำแหง 40 คน ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ระหว่างการศึกษามีรายได้เป็นของตนเอง และอยู่ในวัยหนุ่มสาวมีการศึกษาระดับปริญญาตรีโท มีอิสระเต็มที่ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม มีอำนาจซื้อเป็นของตัวเอง และต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการรับบริการด้านทันตกรรมมาก่อน ตลอดจนผู้ที่มีแนวโน้มหรือมีศักยภาพในการรับบริการด้านทันตกรรม (Potential customer)

1.5 นิยามศัพท์

สถานบริการทันตกรรม หมายถึง สถานที่ให้การบำบัดรักษาทางทันตกรรมแก่ผู้ป่วยที่มีโรคหรือความผิดปกติอันเกี่ยวเนื่องกับฟันทั้งที่ดำเนินงานโดยรัฐหรือเอกชน

สถานบริการของรัฐ หมายถึง หน่วยงานภาครัฐที่มีแผนกทันตกรรม ได้แก่ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

สถานพยาบาลเอกชน หมายถึง คลินิกทันตกรรมเอกชนและโรงพยาบาลเอกชนที่มีแผนกทันตกรรม

ทันตแพทย์ หมายถึง ผู้ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบโรคศิลปะในสาขาทันตกรรม ชั้นหนึ่ง

บริการทางด้านทันตกรรม หมายถึง การให้การดูแลรักษาทางทันตกรรมเพื่อบำบัดรักษาความผิดปกติ หรือโรคภายในช่องปาก ฟัน และอวัยวะใกล้เคียง

นักศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ หมายถึง นักศึกษาที่จบระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และกำลังศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจอยู่ในขณะนี้และสถาบันในเขตจังหวัดสงขลา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันนี้สถานบริการทันตกรรมเป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บริโภค ให้ความสำคัญในการเลือกใช้บริการไม่น้อยไปกว่าบริการประเภทอื่น เมื่อคนมีการศึกษาสูงขึ้น โอกาสในการรับรู้ข่าวสารมีมากขึ้น ทุกคนย่อมมีสิทธิเลือกสิ่งที่ดีที่สุดให้กับตนเองโดยไม่ยอมถูกเอาเปรียบจากการซื้อบริการ

สถานบริการทันตกรรมเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจบริการที่กำลังขยายตัวอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการที่เพิ่มมากขึ้น แต่ขณะเดียวกันยังไม่มีระบบที่รับประกันคุณภาพ หรือรับรองคุณภาพของสถานบริการทันตกรรมว่า บริการที่ให้กับประชาชนนั้นคุ้มค่างับค่าบริการที่ประชาชนต้องจ่ายไปหรือไม่ เพราะความหลากหลายของสถานบริการทันตกรรมของเอกชนที่เพิ่มขึ้นมานั้นมีทั้งที่เป็นการทำกำไร และไม่ทำกำไร ตลอดจนมีการให้บริการเฉพาะทางมากขึ้น มีบุคลากรที่ทำหน้าที่หลากหลายคอยให้บริการ เพราะฉะนั้นการลงทุนจึงสูงขึ้นและผู้บริโภคต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายมากขึ้น ทำให้เกิดความไม่เข้าใจระหว่างผู้บริโภคและสถานบริการทันตกรรม ดังนั้นสถานบริการทันตกรรม จำเป็นต้องมีระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพสถานบริการทันตกรรม เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาและในขณะเดียวกันเพื่อสร้างความมั่นใจในการใช้บริการให้กับผู้บริโภคว่าเขาควรจะได้รับบริการที่ดีและมีคุณภาพ

สำหรับการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรมของนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA) จากสถาบันศึกษาในเขตจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นแนวทางและเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการประกอบการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรม

ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยอาศัยแนวความคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการศึกษาและได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีการบริการ

2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.1 แนวคิด และทฤษฎีการบริการ

สุริย์ เจียมสุภฤกษ์ (2543: 75) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่ผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาความรู้สึกคุณค่าที่ได้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพของงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก

ยงยุทธ์ พงศ์สุภาพ (2540: 21-35) กล่าวว่า การบริการที่คือนอกจากจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการแล้ว ยังต้องอาศัยระบบบริการที่มีโครงสร้างเอื้อให้เกิดบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การดูแลอย่างองค์รวม ผู้รับบริการจะไม่ถูกมองเป็นเพียงแต่คนไข้หรือผู้ให้บริการเท่านั้น แต่จะมองไปถึงความเชื่อ ความกลัว ความกังวล หรือข้อสงสัยที่เกิดขึ้น (Psychological approach) ซึ่งรวมถึงความสามารถในการเข้าใจผู้มารับบริการในเชิงสังคม เศรษฐกิจ และขนบธรรมเนียมประเพณี (Socio-cultural and economic) อีกด้วย เพื่อประโยชน์ในการสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในลักษณะมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน (Mutual understanding) ทำความเห็นให้ตรงกัน (Common decision) และนำการตัดสินใจนั้นไปประยุกต์ใช้หรือปฏิบัติ (Decision implementing) ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดูแลตนเอง (Self-reliance) ของคนไข้หรือผู้รับบริการ

2. การดูแลอย่างต่อเนื่อง การดูแลผู้รับบริการทั้งผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานบริการ ควรได้รับการดูแลตั้งแต่เริ่มมีปัญหาสุขภาพจนปัญหานั้นสิ้นสุด หรือในทางอุดมคติคือตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการจัดระบบ เพื่อให้เกิดการติดตามอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับรายบุคคล และระดับครอบครัว การจะเกิดความต่อเนื่องได้นั้น เป็นผลมาจากการให้การดูแลอย่างองค์รวม การเริ่มต้นด้วยการเข้าใจถึงสภาพจิตใจ (Empathic approach) จะช่วยทำให้ผู้รับบริการยอมรับที่จะมาติดตามผล ถึงแม้ในการให้บริการบางอย่างอาจไม่ตอบสนองสิ่งที่คนไข้หรือผู้รับบริการต้องการ (Initial demand) ได้ทั้งหมด การที่ยังคงมีปฏิสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเข้าใจซึ่งกันและกัน (Empathic relationship) และจะทำให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการแบบองค์รวมได้ในที่สุด ซึ่งการดูแลอย่างองค์รวมและการดูแลอย่างต่อเนื่องนั้นมีส่วนช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน

3. การดูแลอย่างผสมผสาน (Integrate) ซึ่งจะประกอบด้วยการให้บริการทั้งด้านการรักษา (Curative) การป้องกัน (Preventive) การส่งเสริมสุขภาพ (Promotive) และการฟื้นฟูสภาพ (Rehabilitation) อย่างไรก็ตามการดูแลอย่างผสมผสาน มีส่วนเชื่อมโยงกับการดูแลอย่างต่อเนื่อง และการดูแลอย่างองค์รวม

เป็นอย่างสูง ทั้งการดูแลอย่างต่อเนื่อง และการดูแลอย่างองค์รวมจะช่วยให้เกิดความชัดเจน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากขึ้น

ความหมายของการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536: 577) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง ปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

เนื่องจากการบริการ เป็นการบริการแก่บุคคลโดยทั่วไป เพื่อที่จะตอบสนองต่อความคาดหวัง ความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีคุณภาพ การบริการจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเอาแนวความคิดแบบองค์รวม (Holism) ของบุคคลทั้งคนซึ่งประกอบด้วย ร่างกาย จิตใจ จิตวิญญาณอารมณ์ มาใช้ในการให้บริการทุกมิติ ผู้ให้บริการย่อมต้องมีความเข้าใจถึงมนุษย์ทั้งในภาวะปกติ และภาวะเจ็บป่วยเพื่อเป็นแนวทางให้การบริการ

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

จิระกุล (2528: 60-80) ความพึงพอใจหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง และความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากจะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง เมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนอง ความตึงเครียดก็จะน้อยลงหรือหมดไป ทำให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจได้

จิราภรณ์ ศรีจันทร์ และคณะ (2539: 16-24) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการรักษาพยาบาลที่กลุ่มงานกุมารเวชกรรม โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ปี 2539 โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นญาติของผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยกุมารเวชกรรม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านความสะดวกของการรับบริการ การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา การให้บริการ และการบริการข้อมูลข่าวสาร ส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง ความคิดเห็นต่อสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน การแต่งกายของพยาบาลที่ให้บริการ การพูดจาของพยาบาลหรือญาติของผู้ป่วย และกริยามารยาทที่พยาบาลแสดงออกกับญาติหรือผู้ป่วย ส่วนมากอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านความสะดวก จะต่ำในกลุ่มอายุ 20-40 และ 51 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส ม่าย/หย่า/แยก ผู้จบการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษาและผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร ความพึงพอใจต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ จะต่ำในกลุ่มผู้มีสถานภาพ ม่าย/หย่า/แยก ผู้จบการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา และผู้ประกอบอาชีพเกษตรกร และรับจ้าง ความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์ในการรักษา จะต่ำในกลุ่ม ผู้ส่งเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ ผู้มีอายุ

51 ปีขึ้นไป ผู้มีสถานภาพสมรส ม่าย/หย่า/แยก ผู้จบการศึกษาไม่เกินมัธยมศึกษา ผู้ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ผู้เข้ารับการรักษาไม่เกิน 4 วัน และกลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลแต่ไม่รู้ว่าอาการเป็นอย่างไร ความพึงพอใจในการให้บริการจะต่ำในผู้มีอายุ 20-30 ปี ผู้จบการศึกษามัธยมศึกษา ผู้ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาล 7 วันขึ้นไป และกลุ่มผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาแต่ไม่รู้ว่าอาการเป็นอย่างไร

ชูศรี และคณะ (2542: 90-100) ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ โดยศึกษาระยะเวลาที่ใช้ต่อการมารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกและความคิดเห็นต่อการบริการทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า เวลาเฉลี่ยที่ใช้รอคอยเข้าพบแพทย์เพื่อตรวจรักษานานเกือบถึง 2 ชั่วโมง และเวลาเฉลี่ยที่ใช้ทั้งหมดในการรับบริการ 2 ชั่วโมง 51 นาที ระดับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง บริการที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์สูง คือบริการที่ได้รับจากงานประชาสัมพันธ์ ส่วนบริการของพยาบาล แพทย์ผู้ตรวจรักษา เจ้าหน้าที่คิดเงิน เจ้าหน้าที่ห้องยา ห้องปฏิบัติการ และห้อง X-ray ในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้ในกลุ่ม ผู้รับบริการยังไม่พึงพอใจ

เชวง และคุณเชษฐ์ (2542: 9-16) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานชันสูตรโรคผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง มาตรฐานการตรวจวิเคราะห์และอุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ และมีความพึงพอใจต่ำสุดในเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ และยังพบว่าระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ รายได้ ที่อยู่อาศัย สิทธิคำรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติกับความพึงพอใจ

รัชดา ดันติสารศาสน์ (2542: 263-269) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการทันตกรรมที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งมารับบริการในเวลาราชการระหว่าง เดือนมกราคม-มีนาคม 2542 จำนวน 362 ราย ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ด้วยการตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการสองในสามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 40.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 79.3 เคยรับบริการมาก่อน ร้อยละ 44.7 ใช้เวลาตั้งแต่ขึ้นบัตรจนได้รับการตรวจ มากกว่า 20 นาที และร้อยละ 70.4 เห็นว่าเก็บค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมแล้ว เหตุผลที่มารับบริการ ร้อยละ 73.5 เห็นว่ามีทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 61.6 เห็นว่ามีเครื่องมือทันสมัย ส่วนการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ 3 ด้าน ปรากฏว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านบริการของทันตแพทย์มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 4.12 รองลงมามีความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์ คะแนนเฉลี่ย 4.06 และมีความพึงพอใจด้านการจัดระบบบริการน้อยที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.91 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมไม่มีความแตกต่างในเรื่องเพศและอายุ แต่มีความแตกต่างเรื่องประสบการณ์ที่มารับบริการ การศึกษาและรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .01$) จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการให้ดีขึ้น โดยเฉพาะการต้อนรับของเจ้าหน้าที่รับบัตร ระบบนัดหมายเพื่อรับการรักษา ตลอดจนเพิ่มบริการให้ความรู้ทันตสุขภาพทางสื่อต่าง ๆ ให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วดี และคณะ (2538: 25-30) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลของรัฐ 5 จังหวัด ชายแดนภาคใต้กลุ่มตัวอย่างมีทั้งกลุ่มผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกและแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงขลา หาดใหญ่ สตูล ปัตตานี ยะลา เบตง นราธิวาส และสุไหงโกทก ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจมากในบริการของห้องบัตร ระดับพอใจคือที่ตั้ง พอน้อยที่สุดคือบริการเปล กิจกรรมที่ผู้ให้บริการมากกว่าร้อยละ 50 ไม่ได้ให้บริการได้แก่ บริการเปล การตอบข้อซักถาม และความสุภาพเรียบร้อยของเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการอธิบายวิธีการให้ยาของเจ้าหน้าที่ห้องยา ส่วนผู้ให้บริการแผนกผู้ป่วยในพบว่ากิจกรรมที่ผู้ให้บริการพอใจมีจำนวนสูงสุดคือ ความสะอาดของสิ่งแวดล้อม และเครื่องนอน ที่ไม่พอใจมีจำนวนสูงสุดคือ การระบายอากาศ และกิจกรรมที่ไม่ได้รับบริการคือ การแนะนำผู้ป่วยข้างเคียง การแนะนำการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้าน และอธิบายคุณสมบัติและผลข้างเคียงของยา นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยด้านอายุและเวลาที่ใช้ในการรับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สายสมร บุญญาสถิตย์ และคณะ (2539: 72-86) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลมหาสารคาม โดยกำหนดปัจจัย 12 ด้านคือเพศ อายุ ที่อยู่ สถานภาพสมรส ศาสนา การศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ แผนกที่มารับบริการ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของ โรงพยาบาล ความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า การมีความเชื่อและทัศนคติที่ดีต่อโรงพยาบาลเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สุภาพ สมุทวนิช และอรัญญา จันทรพาหา (2538: 21-24) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองปัตตานีแผนกที่ใช้บริการมากที่สุดคือแผนกผู้ป่วยนอก ใช้เวลาเดินทางจากบ้านมาโรงพยาบาลเฉลี่ย 26.41 นาที ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในหมวดความสะดวก หมวดมนุษยสัมพันธ์ หมวดอุปกรณ์การรักษา และ

หมวดคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง ส่วนหมวดประสานงานและข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวดี (2543: 39-49) ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลต้ง ตามตัวที่วัดซึ่งประกอบด้วยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ระดับความรู้ ทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการ คุณภาพบันทึกการพยาบาลและอัตราการติดเชื้อ เก็บข้อมูลโดยการสอบถาม ตรวจสอบรายการ และสรุปบันทึกรายงานประจำปี ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ป่วยในอยู่ในระดับดี ด้านที่ผู้รับบริการอยู่ในระดับดีคือ เจ้าหน้าที่พูดคุยซักถามต้อนรับด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยชัดเจน และหน่วยงานสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ ความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ บริการที่ได้รับ และความสะดวกรวดเร็วไม่รอนานในการให้บริการ

สุนิตย์ นันทวิฑิตพงศ์ และพนิดา ชูสุวรรณ (2539: 7-13) ศึกษาวิจัยเรื่อง เปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นจริงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการในหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลสงขลา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจที่เป็นจริงโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านคือ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านคุณภาพบริการ พบว่าทั้ง 3 ด้านนี้ ผู้รับบริการมีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจที่เป็นจริงทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ทัศนีย์ และคณะ (2542: 49-57) ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ ณ ห้องปรึกษาปัญหา โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา ในเรื่อง วิธีใช้ ข้อควรระวัง ฤทธิ์ข้างเคียง และวิธีปฏิบัติตัว ผลการวิจัยพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมในเรื่อง วิธีปฏิบัติตัว ฤทธิ์ข้างเคียง และข้อควรระวัง ส่วนความแตกต่างด้านเพศ และการศึกษาของผู้ป่วยนอก ตลอดจนขนาดยาที่ผู้ป่วยนอกได้รับไม่มีผลต่อปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยนอก

นันทา และคณะ (2531: 70) ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง และพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อบุคคลสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ออกไปได้ย่อมแสดงความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการวิภา (2525) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อสถานบริการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการที่บริการนั้น ๆ

อัมกร เจริญชัย (2536: 76) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ความหมายของความพึงพอใจ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537: 659) ให้ หมายถึง ปฏิกริยาของความพึงพอใจหรือระดับความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จความปรารถนา การตอบสนองหรือความต้องการ การทำให้พอใจหรือสภาพการณ์ ความยินดีที่ได้รับ ความสำเร็จ การได้รับคำตอบแทนการปลดปล่อยหนี้สินหรือผูกมัด การได้รับการผ่อนผันหรือได้รับโอกาสในการปรับปรุงแก้ไขการกระทำผิดหรือหลุดพ้นจากข้อสงสัยต่าง ๆ หรือการที่ผู้รับบริการได้รับความสุขจากการปฏิบัติทางศาสนกิจในภาวะที่มีการเจ็บป่วย

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึก อันเนื่องมาจากความคาดหวัง ความต้องการ ซึ่งแสดงออกทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามสิ่งเร้าและความคาดหวัง ทำให้ความเครียดความกระวนกระวายลดน้อยลงหรือหมดไป ก็จะพออกพอใจในแง่บวก

2.2.2 การวัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับ เราสามารถทราบได้จากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกได้จากคำพูด หรือพฤติกรรม และเราสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้การสังเกต การสอบถาม และการสัมภาษณ์ (นิพนธ์, 2514)

วิธีวัดความพึงพอใจ สามารถแบ่งออกได้ใน 2 ลักษณะ คือ

1. วิธีวัดจากพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลต่อความพอใจที่ได้รับ หรือเรียกว่า เชิงวัตถุพิสัย (Objective) มีวิธีวัดโดยการสังเกต การสังเกตสามารถใช้เป็นวิธีการวัดคุณลักษณะต่าง ๆ ของบุคคล ทั้งที่เป็นพฤติกรรมการแสดงออกทันทีทันใด เป็นครั้งคราว หรือที่แสดงออกอยู่เป็นประจำ เป็นปกติวิสัยก็ตาม ในการสังเกตสิ่งใดนั้นต้องมียุทธวิธีประกอบอย่างน้อย 2 ประการคือ

(1.1) สิ่งที่สังเกต คือ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล ส่วนใหญ่จะเป็นคุณลักษณะด้านจิตพิสัย เช่น ความสนใจ การปรับตัว บุคลิกภาพ พฤติกรรมที่จะสังเกตมีอยู่ 2 แบบ คือ

(1.1.1) พฤติกรรมแฝง (Observable behaviors) ได้แก่พฤติกรรมที่แสดงออกที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น การพูด การซักถาม การใช้เครื่องมือปฏิบัติส่วนใหญ่พฤติกรรมเหล่านี้มักแสดงออกทางร่างกายพฤติกรรมแบบนี้จะสะดวกต่อการสังเกต

(1.1.2) พฤติกรรมแฝง (Latent behaviors) ได้แก่พฤติกรรมที่แสดงออกอย่างซ่อนเร้นคลุมเครือ ไม่ชัดเจน สังเกตเห็นได้ยาก เช่น ความรู้สึกต่าง ๆ ทักษะความเห็น ความคิด เป็นต้น พฤติกรรมที่ยุ่งยากลำบากต่อการที่จะสังเกตเห็นได้

(1.2) หลักการสังเกต การสังเกตจะช่วยให้ได้ข้อมูล หรือลักษณะพฤติกรรมเกี่ยวกับบุคคลที่เชื่อถือได้นั้น ต้องมีกระบวนการในการดำเนินการตามหลักการสังเกตดังนี้

(1.2.1) มีจุดมุ่งหมาย ผู้สังเกตต้องทราบว่าจะสังเกตพฤติกรรมในเรื่องใดต้องกำหนดตัวอย่างรอบคอบว่าถ้าผู้ถูกสังเกตมีพฤติกรรมนั้นแล้วจะมีอาการกิริยาท่าทางแสดงออกมาอย่างไรบ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่เป็นพฤติกรรมที่ซ่อนเร้นทั้งหลาย เช่น ความพึงพอใจ ทักษะที่ดี เป็นต้น

(1.2.2) การรับรู้รวดเร็ว

(1.2.3) สังเกตหลายคนหรือหลายครั้ง

(1.2.4) สังเกตให้ตรงความจริง

(1.2.5) มีการบันทึกผล

(2) วิธีวัดจากความรู้สึกของบุคคลต่อความพึงพอใจที่ได้รับ หรือเรียกว่า วิธีทางจิตพิสัย (Subjective) มีวิธีการวัดโดยการสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม

การสัมภาษณ์ มีลักษณะเหมือนการสอบปากเปล่า ซึ่งนิยมใช้เป็นเครื่องมือวัดผลการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะด้านจิตพิสัยเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ การปรับตัว ทักษะการแสดงออกของความพึงพอใจ ความสนใจด้านต่าง ๆ

การสัมภาษณ์ เป็นการวัดที่มีการพบหน้ากัน ถ้าเปรียบเทียบวิธีการสัมภาษณ์กับการสังเกต วิธีการสัมภาษณ์ได้เปรียบตรงมีต้องรอคอย พฤติกรรมบางอย่างว่าจะเกิดหรือไม่เมื่อไร เพราะสามารถถามตามจุดมุ่งหมาย หรือแบบสอบถามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

หลักและวิธีการสัมภาษณ์จะใช้แบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจ

1. การสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพราะถ้ามีความกลัวเกรง หรือความหวาดระแวงเกิดขึ้นจะทำให้ผู้ตอบระมัดระวังตัวจนทำให้เกิดการบิดเบือนความจริงเกิดขึ้นได้ ดังนั้นการสัมภาษณ์ที่ดีควรให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เกิดความรู้สึกอิสระ สบายใจ ไม่มีข้อพึงระวังจนเกินไป โดยอาศัยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ความเยือกเย็น

2. ต้องมีการจดบันทึกผลการสัมภาษณ์อย่างรวดเร็ว
3. ผู้สัมภาษณ์ควรอ่านข้อคำถามอย่างชัดเจนและช้า ๆ เพื่อผู้ที่ถูกถามเข้าใจได้ง่ายขึ้น
4. การสัมภาษณ์ไม่ควรใช้เวลาติดต่อกันนานจนเกินไปจนเกิดความความเครียด และรบกวนเวลาของผู้ถูกสัมภาษณ์มากเกินไป

แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณลักษณะด้านความรู้สึนึกคิด ความคิดเห็นความสนใจและทัศนคติของบุคคล หรือเหมาะที่จะใช้วัดลักษณะที่ต้องการวัดออกมา

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม เพราะสามารถวัดความรู้สึนึกคิดที่แท้จริงได้

2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรม การพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ โดยอาศัยแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรมมีดังนี้

- 2.3.1. การบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม
- 2.3.2. การบริการด้านมนุษยสัมพันธ์
- 2.3.3. การบริการด้านคุณภาพบริการ
- 2.3.4. ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.3.1 การบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

เมื่อผู้ให้บริการมีความต้องการและความคาดหวังในการบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และหากการจัดบริการด้านนี้สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจในบริการ

พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะจัดความเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ดังนั้น การบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม จึงเป็นปัจจัยหนึ่ง หรือการบริการหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

การจัดบริการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมของสถานบริการทันตกรรม เพื่อให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมีดังต่อไปนี้

การจัดสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายในสถานบริการทันตกรรม ให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกสบาย มีความปลอดภัย

พื้นอาคารทำด้วยวัสดุเรียบ จัดเป็นเงาแต่ไม่ลื่น สะอาด ไม่เปียกชื้น ฝาผนังอาคาร หน้าต่าง สะอาด ไม่มีฝุ่นละออง

ห้องน้ำห้องส้วม ต้องสะอาดไม่มีกลิ่นอับชื้น อากาศถ่ายเทดี ไม่มีกลิ่นสกปรกอบกวน

นอกจากสิ่งแวดล้อมภายในแล้ว สิ่งแวดล้อมรอบสถานบริการทันตกรรมก็ต้องสะอาดและสวยงาม ผู้ใช้บริการพอใจทันทีเมื่อพบเห็น ชำนาญ ภู่อี่ยม, 2537 สิ่งแวดล้อมมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความรู้สึกทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เพราะเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจน และสัมผัสทางใจได้ทันที

2.3.2 การบริการด้านมนุษยสัมพันธ์

การบริการด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นพื้นฐานที่สำคัญ อันจะทำให้ความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนอง กล่าวคือการที่มีสัมพันธภาพที่ดีจะช่วยให้ผู้ใช้บริการผ่อนคลาย และจัดการกับภาวะเครียดนี้ได้ดีขึ้น

การสร้างสัมพันธภาพที่ดี สถานบริการทันตกรรมต้องมีทัศนคติที่ดีในการสร้างสัมพันธภาพ เคารพสิทธิ ความสามารถของผู้ใช้บริการ และต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทั้งที่ใช้วาจา และไม่ใช้วาจา เป็นพื้นฐานในการมีปฏิสัมพันธ์ กิจกรรมในการสร้างสัมพันธภาพ ได้แก่ การสนทนา ทำความรู้จักกัน ตลอดจนกิจกรรมสนทนา การ และต้องสร้างบรรยากาศที่ดีในการมีสัมพันธภาพ ได้แก่ การแสดงสีหน้า คำพูด กริยา ท่าทาง ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา

การบริการด้วยสัมพันธภาพที่ดี เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการหลายด้าน คือ ผู้ใช้บริการผ่อนคลายจากภาวะเครียดทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ผู้ใช้บริการได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคมในด้านร่างกายย่อมได้รับการช่วยเหลืออย่างเต็มที่ส่งผลให้โรคหายเร็ว ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ศรัทธา มั่นใจ และไว้วางใจ

สมบัติ สรรพอุดม (2537: 43-51) ศึกษาความเห็นของผู้รับบริการ ต่อการใช้บริการในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ พบว่า ผู้ป่วยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการต้อนรับ การให้คำแนะนำการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ทำบัตร แพทย์มีอริยาบถดี ให้ความสนใจ เปิดโอกาสรับฟังการเจ็บป่วย ชักถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการเจ็บป่วย พยาบาลมีอริยาบถเป็นกันเอง เปิดโอกาสให้ซักถามข้อสงสัย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยเป็นอยู่ในระดับดี แสดงว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อการให้บริการ

ศศิกร โพธิ์ศรี และคณะ (2533: 45-56) ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า ในแผนกผู้ป่วยใน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้ป่วยที่มารับบริการกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องความอบอุ่นใจ และเป็นกันเองเมื่อมารักษาตัวในหอผู้ป่วยครั้งแรก และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบของโรงพยาบาล คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ การถามถึงสุขทุกข์ และตอบข้อข้องใจ เข้าใจปัญหาและครอบครัว และการยอมรับคำนึงถึงความเป็นบุคคลของผู้ป่วย อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง

จากการทบทวนทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการวิจัยครั้งนี้การบริการด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ

2.3.3 การบริการด้านคุณภาพบริการ

งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้ใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานเป็นสิ่งที่สำคัญมาก สติมสัน และเวบบ์ (Stimsom and webb อ้างใน Locker and Dunt, 1978 อ้างใน ภรณ์ เอกบรรณสิงห์, 2534 อ้างใน จินตา เกียรติศักดิ์โสภณ, 2538) ความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับความเข้าใจในผลการดูแลที่เป็นไปตามความคาดหวังจะเห็นได้ว่าการที่ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง ผู้ใช้บริการรู้สึกคุณค่า พึงพอใจ นั่นคือการบริการที่ได้รับบริการที่มีคุณภาพตามทัศนะของผู้ใช้บริการ

ภรณ์ เอกบรรณสิงห์ (2534: 74) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลนครศรีธรรมราช ในบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงาน ด้านอริยาบถความ

สนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพ พบว่า ในหน่วยตรวจโรคผู้ป่วยมีความพึงพอใจระดับสูงต่อบริการด้านคุณภาพอย่างเดียว

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง (2532: 25-40) การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการนั้น อยู่ในเกณฑ์ปานกลางถึงเกณฑ์ดี อย่างไรก็ตามเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดจะเห็นว่าผู้รับบริการที่โรงพยาบาลยังไม่มี ความมั่นใจในความสามารถในการรักษาโรคของแพทย์ คุณภาพของยา ประสิทธิภาพของอุปกรณ์การรักษาที่มีอยู่ และยังไม่พอใจในการดูแลช่วยเหลือจากพยาบาล

2.3.4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

การวิจัยครั้งนี้ เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต่อสถานบริการทันตกรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยอาศัยแนวคิดในเชิงทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่ศึกษาวิจัยในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

เพศกับความพึงพอใจ

วงศ์เดือน ศิริรักษ์ และคณะ (2536: 115-123) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี พบว่า ผู้ป่วยในที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลและบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่อื่นต่างกัน โดยเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง และเช่นเดียวกับ ฐาติมา เพชรนุ้ย (2530) ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่า ผู้ป่วยเพศหญิงพึงพอใจต่อบริการพยาบาลที่ได้รับอยู่ในเกณฑ์สูงกว่าเพศชาย เกือบทุกข้อ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ธรณี เอกบรรณสิงห์ (2524) พบว่า ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

จากทฤษฎีและงานวิจัยดังกล่าว โดยทั่วไปเพศหญิงและเพศชายมีประสบการณ์การใช้บริการที่ต่างกัน เนื่องมาจากภาวะร่างกายที่สัมพันธ์กับการใช้บริการ จากประสบการณ์และความคุ้นเคยในการใช้บริการที่ต่างกัน น่าจะทำความพึงพอใจต่อการใช้บริการต่างกัน

อายุกับความพึงพอใจ

อายุเป็นสิ่งที่กำหนดวัยของมนุษย์ ซึ่งจะมีผลต่อสภาพจิตใจ อารมณ์ แนวความคิด และประสบการณ์ การเปลี่ยนแปลงของร่างกายตามวัยที่สูงขึ้น ทำให้มีความสัมพันธ์กับภาวะสุขภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งกลุ่มผู้ใช้บริการ ตามอายุ ออกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มอายุ 20-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี และ 35 ปี ขึ้นไป

จารุวรรณ เสวกรรม และคณะ (2536: 40-51) ความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาล ราชวิถีจำแนกตามอายุพบว่า มีความคิดเห็นต่อระบบบริการต่างกัน อาจเนื่องจากประสบการณ์ชีวิต ความเข้าใจเรื่องบริการพยาบาล และระบบบริการอื่น

ฐาตินา เพชรนุ้ย (2530: 75) ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่าผู้ป่วยที่มีวัยต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในเรื่อง ความสนใจต่ออาการป่วยการจัดสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติการต่างกัน

สมบัติ สรรพอุดม (2537: 43-51) ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการใช้บริการในโรงพยาบาล เจริญกรุงประจักษ์ พบว่า ผู้ป่วยในที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการแตกต่างกัน

ระดับการศึกษากับความพึงพอใจ

ระดับการศึกษา เป็นสถานภาพทางสังคม ที่ต้องอาศัยความสามารถในการที่จะได้มาการศึกษาของบุคคลเป็นการสะสมความรู้ และประสบการณ์ การศึกษามีผลต่อความต้องการด้านการเลือกใช้บริการ สถานบริการทันตกรรม ผู้ที่มีการศึกษาสูงมักเข้าใจและป้องกันสุขภาพไว้ตั้งแต่ต้น

ประภัสสร เลียวไพโรจน์ (2533: 85) การใช้บริการทางการแพทย์มีแนวโน้มที่แปรผันไปตามระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูง ยังมีความระแวงระวังเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำ บกคลที่ มีการศึกษาสูงย่อมมีโอกาสในการดำเนินชีวิต ได้รับการยกย่องจากสังคมว่าเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ส่วนผู้ที่ได้รับการศึกษาดำย่อมได้รับการปฏิบัติต่อสังคมแตกต่างกันไป

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535: 75) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนทางการแพทย์ตามนโยบาย ประกันสังคม ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ผู้ประกันตนที่ระดับการศึกษาสูงกว่า มีความพึงพอใจด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าใช้จ่ายที่เสียไปต่ำกว่าผู้ประกันตนที่มี การศึกษารอง ๆ ลงไป และสมบัติ สรรพอุดม (2537) ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการใช้บริการใน

โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการแตกต่างกัน

อัมพร เจริญชัย (2521: 76) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาค่ำส่วนมากมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลสูงกว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูง ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลที่มีการศึกษาและสถานภาพทางสังคมสูง ย่อมมีความคาดหวังในการบริการด้านการแพทย์สูงด้วย

อาชีพกับความพึงพอใจ

อาชีพเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้คนมีสถานภาพทางสังคมแตกต่างกัน คนที่อาชีพต่างกัน มีประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน การปรับตัวในการใช้บริการขึ้นอยู่กับลักษณะของอาชีพด้วย

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง (2532: 25-40) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป พบว่า ผู้ป่วยที่มีอาชีพหลักรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เกษตรกรรม มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพ เอกชน/ลูกจ้าง/ธุรกิจส่วนตัว เนื่องจากผู้ที่ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ เมื่อมารับบริการที่โรงพยาบาลซึ่งเป็นสถานที่ราชการเช่นเดียวกัน ย่อมคุ้นเคยกับกฎระเบียบซึ่งตนเคยคุ้นเคยมาก่อนและการได้รับสิทธิในการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล ไม่ทำให้เกิดความเดือดร้อนทางเศรษฐกิจ และผู้ที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม พื้นฐานความเป็นอยู่วิถีชีวิตเรียบง่าย นิยมเกรงใจคน เห็นอกเห็นใจผู้อื่น

รายได้กับความพึงพอใจ

รายได้เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตบุคคลที่มีรายได้สูงมีโอกาสดำเนินชีวิตดีกว่าผู้ที่มีรายได้ต่ำ และคนที่รายได้สูงมีโอกาสดีในการเลือกใช้บริการ

คุชฎี ใจสมุทร (2535: 75) ศึกษาปัจจัยทางจิตวิทยาสังคม ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการรักษาพยาบาลต่างกัน อรรถัย รวยอาจิน และบุญช่วย จันทร์เอี่ยม (2525) ศึกษาสังคมจิตวิทยาในการให้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคกลาง พบว่า ปัจจัยด้านราคาค่าบริการ เป็นปัจจัยที่ทำให้ประชาชนไม่นิยมใช้บริการที่สถานพยาบาลของรัฐ เนื่องจากประชาชนคิดว่า ราคาค่าบริการมีอัตรา

ค่อนข้างสูง ประชาชนไม่มีรายได้มากพอที่จะเสียค่าบริการ ความวิตกกังวลในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

วงศ์เดือน ศิริรักษ์ และคณะ (2536: 115-123) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต้อบริการโรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่ามีความพึงพอใจต้อบริการพยาบาล และสิ่งแวดล้อมสูงกว่าผู้ที่มีรายได้สูง เนื่องจากผู้ที่มีรายได้สูงมีความพร้อมที่จะดูแลสุขภาพมากกว่า และผู้ที่มีรายได้ต่ำมีสภาพความเป็นอยู่ตามอัตภาพ ทำให้ไม่คาดหวังจากบริการสูงมากนัก ทำให้พึงพอใจสูงกว่า

สมบัติ สรรพอุดม (2537: 43-51) ความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต้อการบริการในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ พบว่าผู้ป่วยในที่มีระดับรายได้แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการแตกต่างกัน เนื่องจากผู้รับบริการที่มีรายได้สูงมีความต้องการที่จะได้รับบริการจากผู้ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เป็นกันเอง มีการรักษาพยาบาลที่ดี ใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่ามีปัจจัยหลายด้านที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรม ยกตัวอย่างเช่น

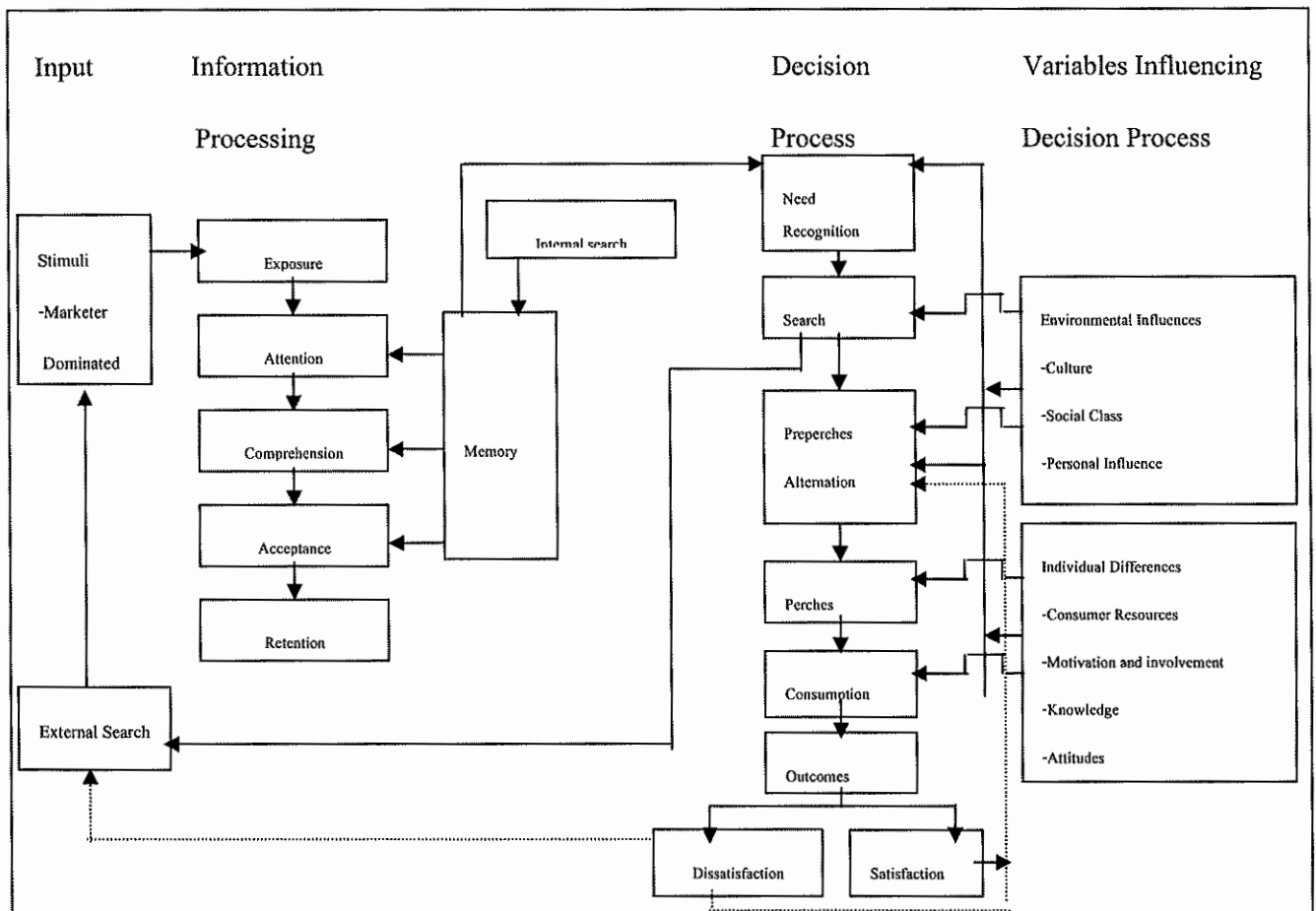
คุณภาพของการบริการมีผลต่อความพึงพอใจ ในการวิจัยครั้งนี้การบริการด้านคุณภาพบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจ ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน สภาพจิตใจ อารมณ์ ประสบการณ์ชีวิตต่างกัน โดยเฉพาะประสบการณ์การใช้บริการ ด้านสุขภาพอนามัยแตกต่างกันตามสภาพร่างกายที่เจ็บป่วย มีบุคลิกภาพการพึงพาผู้อื่นแตกต่างกัน ดังนั้นผู้ให้บริการที่มีอายุต่างกันน่าจะมีผลต่อความพึงพอใจต้อบริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการบริการทางการแพทย์และสถานบริการทันตกรรมคาดหวังในบริการต่างกัน และการได้รับการยอมรับจากสังคมต่างกันอาจมีผลต่อการแสดงท่าทีการยอมรับของเจ้าหน้าที่ต่างกัน จากข้อแตกต่างดังกล่าว อาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแตกต่างกันด้วย ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน การยอมรับจากสังคม การแสดงการยอมรับจากเจ้าหน้าที่อาจแตกต่างกันไป รายได้จากการประกอบอาชีพ ทำให้เกิดการดำเนินชีวิตต่างกันและสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลของรัฐในแต่ละอาชีพที่ต่างกัน ดังนั้นเมื่อผู้ให้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมาใช้บริการอาจพึงพอใจในบริการแตกต่างกัน ผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูง มีโอกาสในการดำเนินชีวิตดี เลือกใช้สถานบริการสาธารณะสุขได้ตามต้องการ และคาดหวังในการบริการสูง ส่วนลูกจ้างที่มีรายได้น้อย มีความวิตกกังวลในการจ่ายค่ารักษาสินเหล่านี้จะมีผลต่อความพึงพอใจในการบริการ

2.4 ข้อเสนอแนะแนวคิดในการวิจัย (ทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา)

Decision making process model

James F. Engel, Roger D. Blackwell และ Paul W. Miniard ได้พูดถึงความพอใจและความไม่พอใจว่าเป็นผลมาจากการบริโภค (Consumption) ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกครั้งต่อไปตาม model ต่อไปนี้

Model Depicting the Last Three Stages in the Decision Process – Consumption, Post-Purchase Alternative Evaluation, and Divestment



จากภาพสามารถอธิบายเป็นขั้นตอนได้ดังนี้ คือ ขั้นตอนรับข่าวสารข้อมูล (Information processing) ซึ่งมาจากกิจกรรมทางการตลาดต่าง ๆ โดยกลุ่มเป้าหมายจะเลือกรับข้อมูลที่ตนสนใจทำความเข้าใจจนเกิดการยอมรับ และเก็บไว้ในความจำซึ่งจะเป็นข้อมูลที่พร้อมจะนำมาใช้ในการตัดสินใจ

ขั้นตอนการตัดสินใจเลือกบริโภคหรือเลือกใช้สินค้าหรือบริการ (Decision processing) โดยในแต่ละช่วงเวลาตัดสินใจกระทำจะถูกกระทบด้วย

ปัจจัยภายนอกและบุคลิกเฉพาะของแต่ละคน (Variables influencing decision process) โดยเริ่มต้นเมื่อกลุ่มเป้าหมายเกิดความต้องการที่จะบริโภคในสินค้าหรือบริการใด ก็จะมีการค้นหาข้อมูลโดยประมวลข้อมูลข่าวสารจากความจำของตนที่มีอยู่ก่อนหลังจากนั้นจะค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมและทำการประเมินออกมาเป็นทางเลือกต่าง ๆ เพื่อจะใช้ตัดสินใจ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับลักษณะเฉพาะของแต่ละคน (Individual differences) เมื่อตัดสินใจเลือกบริโภคสินค้าแล้วก็จะได้ผลจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้นและจะเกิดขั้นตอนของการประเมินผลหลังจากการใช้ ซึ่งจะเกิดความพอใจและไม่พอใจในขั้นตอนนี้ จาก Model การตัดสินใจข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดในขั้นตอนของการตัดสินใจมาเป็นแนวทางในการเก็บข้อมูลและประมวลผลในปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรม

บทที่ 3

วิธีการศึกษาวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้ป่วยใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรม และเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่สร้างความพอใจและความไม่พอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการจากสถานบริการทันตกรรม เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการพัฒนาปรับปรุงสถานบริการทันตกรรมของผู้ประกอบการเพื่อบริการผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น และเพื่อให้ได้เป็นแนวทางในการทำธุรกิจ เพื่อกลุ่มตลาดเป้าหมายขนาดเล็ก (Nich market)

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กลุ่มนักศึกษาที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาโทเป็นกลุ่มคนทำงานที่มีรายได้และความสามารถในการตัดสินใจเป็นของตนเอง ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่เคยใช้บริการสถานบริการทันตกรรมมาแล้วเท่านั้น และสถานบริการทันตกรรมนั้นจะต้องตั้งอยู่ในเขตจังหวัดสงขลา

การพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษานั้น จะเลือกจากสถาบันศึกษาที่เปิดการเรียนระดับปริญญาโท ได้แก่ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เพราะต้องการความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่มีสภาพทางระดับความคิดที่ใกล้เคียงกันมากที่สุด เพื่อหาปัจจัยแท้จริงที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

เนื่องจากประชากรในการศึกษาทั้งหมดประมาณ 400 คน ที่อยู่ระหว่างการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นจำนวน 200 คน โดยอาศัยวิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามทฤษฎี ของ Krejcie และ Morgan (1970) และ Cohen (1969) ซึ่งได้สร้างตารางเปรียบเทียบเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากขนาดประชากรทั้งหมด (ตาราง 3.1) เนื่องจากมีความเหมาะสมสำหรับงานวิจัยที่ต้องการศึกษาตัวแปรหลายตัวแปร

ตารางที่ 3.1 Table for Determining Sample Size form a Given Population

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	60	52	110	86	210	136	320	175
15	14	65	56	120	92	220	140	340	181
20	19	70	59	130	97	230	144	360	186
25	24	75	63	140	103	240	148	380	191
30	28	80	66	150	108	250	152	400	196
35	32	85	70	160	113	260	155	420	201
40	36	90	73	170	118	270	159	440	205
45	40	95	76	180	123	280	162	460	210
50	44	100	80	190	127	290	165	480	214
55	48	-	-	200	132	300	169	500	217

N is population size

S is sample size

โดยทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวนตัวอย่าง 196 คน ปัดเป็น 200 คน โดยส่งแบบสอบถามให้โดยตรงทั้งสิ้น 250 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 200 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวความคิดที่ได้ศึกษา จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงเรื่องเนื้อหาและความ

เหมาะสมด้านภาษา นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำผลการทดลอง คำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีของครอนบัค (Cronbach's alpha) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบกำหนดคำตอบให้ (Check list) ร่วมกับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อยมาก ไม่มี ความสำคัญเลย โดยให้คะแนน 5 ในระดับความสำคัญมากที่สุด และคะแนน 1 สำหรับไม่มีความสำคัญเลย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เริ่มสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลตั้งแต่ เดือน กุมภาพันธ์ 2547 ถึง เดือน มีนาคม 2547 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่าง 250 ชุด ในสถาบันการศึกษา 2 แห่งได้แก่ หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง และได้รับแบบสอบถามที่ตอบครบสมบูรณ์จำนวน 200 ชุด คิดเป็น 80.0% ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

การเตรียมข้อมูล

1. การตรวจสอบข้อมูล โดยตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการตอบข้อคำถามหากพบว่าแบบสอบถามฉบับใดไม่สมบูรณ์จะทำการคัดออก
2. การออกแบบรหัสข้อมูล (Data coding form) จะต้องออกแบบให้สอดคล้องกับแบบสอบถามการลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open ended) จะต้อง นำมา จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

การวิเคราะห์ข้อมูล

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับคำถามแบบปลายปิดใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS 10 for window) สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์มีดังนี้

1. ค่าสถิติทั่วไป เป็นการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอข้อเท็จจริงทั่วไป โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) หรือการทดสอบค่า (F-test), การทดสอบค่า (T-test)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรมในจังหวัดสงขลาของผู้ใช้บริการที่กำลังศึกษาระดับปริญญาโท โดยได้แยกรายงานผลการวิจัยเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพและการใช้บริการสถานบริการทันตกรรม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานบริการทันตกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกไปใช้บริการสถานทันตกรรม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้บริการสถานบริการทันตกรรม

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพและการใช้บริการสถานบริการทันตกรรม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพ

ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพ	จำนวน	ร้อยละ
สำคัญมากที่สุด	46	23.0
สำคัญมาก	111	55.5
สำคัญปานกลาง	40	20.0
สำคัญเล็กน้อย	3	1.5
ไม่สำคัญ	-	-
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพอยู่ในระดับสำคัญมาก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 ให้ความสำคัญมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ

ความสำคัญระดับปานกลาง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และสำคัญเล็กน้อยจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละวิธีการดูแลสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ดูแลสุขภาพของตัวเองโดย	จำนวน	ร้อยละ
โดยการออกกำลังกาย	119	59.5
เลือกรับประทานอาหารที่มีคุณค่า	149	74.5
พักผ่อนให้เพียงพอ	149	74.5
ไปพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพเป็นประจำ	40	20.0
อื่น ๆ	5	2.5

จากตาราง 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีวิธีการดูแลสุขภาพโดยการเลือกอาหารที่มีคุณค่า และพักผ่อนให้เพียงพอ จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 รองลงมาเป็น การออกกำลังกาย จำนวน 119 คน คิดร้อยละ 59.5 ไปพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพเป็นประจำ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และวิธีอื่น คือ ควบคุมทางด้านอารมณ์สภาพจิตใจให้ดียู่เสมอ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละกลุ่มตัวอย่างที่เคยพบทันตแพทย์หรือไม่

เคยพบทันตแพทย์หรือไม่	จำนวน	ร้อยละ
เคย	200	200
ไม่เคย	-	-
รวม	200	100

จากตาราง 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยไปพบทันตแพทย์แล้วทั้งสิ้น จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ไปพบทันตแพทย์ครั้งสุดท้าย

พบทันตแพทย์ครั้งสุดท้าย	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 6 เดือนที่ผ่านมา	66	33.0
ช่วง 6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 12 เดือน ที่ผ่านมา	67	33.5
ช่วง 12 เดือนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 18 เดือนที่ผ่านมา	28	14.0
เกินกว่า 18 เดือน	39	19.5
รวม	200	100.0

จากตาราง 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระยะเวลาไปพบทันตแพทย์ คือ ช่วง 6 เดือน ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 12 เดือน ที่ผ่านมา เป็นจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาไม่เกิน 6 เดือนที่ผ่านมา จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 33.0 เกินกว่า 18 เดือน จำนวน 39 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 19.5 และช่วง 12 เดือนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 18 เดือนที่ผ่านมา และสุดท้าย ช่วง 12 เดือน ขึ้นไปแต่ไม่เกิน 18 เดือน ที่ผ่านมา จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละ สาเหตุที่ไปพบทันตแพทย์ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สาเหตุที่ไปพบทันตแพทย์	จำนวน	ร้อยละ
เกิดความผิดปกติในช่องปาก	153	76.5
ต้องการความสวยงาม	26	13.0
ไปพบเพื่อตรวจเช็คฟันปกติ	86	43.0
อื่น ๆ	11	5.5

จากตาราง 4.5 พบว่า สาเหตุส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างไปพบทันตแพทย์ คือ เกิดความผิดปกติในช่องปาก จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาคือ ไปพบเพื่อตรวจเช็คฟันปกติ จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 ต้องการความสวยงาม จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 และเลือกอื่น ๆ ระบุ ขากรรไกรผิดปกติ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละสาเหตุสำคัญที่ท่านไปพบทันตแพทย์

สาเหตุสำคัญที่ท่านไปพบทันตแพทย์	จำนวน	ร้อยละ
เกิดความผิดปกติในช่องปาก	139	69.5
ต้องการความสวยงาม	8	4.0
ไปพบเพียงตรวจเช็คฟันปกติ	44	22.0
อื่น ๆ	9	4.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสาเหตุสำคัญที่กลุ่มตัวอย่างไปพบทันตแพทย์ อันดับ 1 คือ เกิดความผิดปกติในช่องปากจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 รองลงมา คือ ไปพบทันตแพทย์เพื่อตรวจเช็คฟันปกติจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 ต้องการความสวยงาม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และเลือกอื่น ๆ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ ที่กลุ่มตัวอย่างไปพบทันตแพทย์บ่อยที่สุด

สถานที่ ที่ไปพบทันตแพทย์บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลเอกชน	17	8.5
โรงพยาบาลรัฐบาล	52	26.0
คลินิกทันตกรรม	131	65.5
อื่น ๆ	-	-
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สถานที่ ที่กลุ่มตัวอย่างไปพบทันตแพทย์บ่อยที่สุด คือ คลินิกทันตกรรมเอกชน จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมา คือ โรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการเดินทางไปสถานบริการทันตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

ปกติเดินทางไปสถานบริการทันตกรรม	จำนวน	ร้อยละ
รถยนต์หรือยานพาหนะส่วนตัว	173	86.35
เดินเท้า	6	3.0
โดยสารรถรับจ้างหรือรถประจำทาง	19	9.5
อื่น ๆ	2	1.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางไปพบทันตแพทย์ โดยรถยนต์ หรือพาหนะส่วนตัว จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 รองลงมาโดยสารรถรับจ้างหรือรถประจำทาง 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 เดินเท้า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และเลือกอื่น ๆ จำนวน 2คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละของปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งแวดล้อม และสถานที่	12	6.0
ด้านความสะดวก	13	6.5
ด้านการบริการและบุคลากร	33	16.5
ด้านการรักษา	126	63.0
ชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์	6	3.0
ด้านค่าใช้จ่าย	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรม คือ ด้านการรักษา จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาด้านการบริการ และบุคลากร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ด้านความสะอาด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ด้านค่าใช้จ่าย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 4.10แสดงจำนวนและร้อยละของสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยไม่กลับไปรักษาในสถานทันตกรรมที่เคยไป (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสิ่งแวดล้อม และสถานที่	27	13.5
ด้านความสะอาด	28	14.0
ด้านการบริการและบุคลากร	78	39.0
ด้านการรักษา	142	71.0
ชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์	4	2.0
ด้านค่าใช้จ่าย	52	26.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า สาเหตุที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ผู้ป่วยไม่แน่ใจหรือไม่กลับไปรักษาในสถานบริการทันตกรรมที่เคยไป อันดับแรกคือ ด้านการรักษา จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 71.0 รองลงมา คือด้านการบริการและบุคลากร จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 ค่าใช้จ่าย จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ด้านความสะอาด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บริการสถานบริการทันตกรรมเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้ตัดสินใจเลือกไป
ใช้บริการสถานทันตกรรม

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าระดับความสำคัญ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่าง
เลือกไปสถานที่ให้บริการด้านทันตกรรม

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					Mean	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยมาก	ไม่มี ความ สำคัญ		
1.ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่							
- ความสะอาดของสถานที่	(62.0)	(32.5)	(4.5)	-	(1.0)	4.54	0.68
	124.	65	9	-	2		
- การตกแต่งสวยงาม	(5.5)	(38.5)	(50.5)	(5.5)	-	3.44	0.68
	11	77	101	11	-		
- บรรยากาศและสภาพแวดล้อม	(17.0)	(52.0)	(27.5)	(3.5)	-	3.83	0.75
	34	104	55	7	-		
-บริการอื่น ๆ เช่นหนังสือพิมพ์	(6.0)	(26.0)	(49.5)	(16.0)	(2.5)	3.17	0.86
	12	52	99	32	5		
-สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน	(16.0)	(44.5)	(32.5)	(6.5)	(0.5)	3.69	0.84
	26	89	65	13	1		
- สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่นเครื่องปรับอากาศ	(19.0)	(47.5)	(30.0)	(3.5)	-	3.82	0.77
	38	95	60	7	-		

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					Mean	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยมาก	ไม่มี ความ สำคัญ		
2. ด้านความสะดวก							
- การเดินทางสะดวก (ใกล้บ้านใกล้ที่ทำงาน)	(30.5) 61	(48.5) 97	(15.5) 31	(4.0) 8	(1.5) 3	4.03	0.87
- มีที่จอดรถ	(22.5) 45	(51.5) 103	(19.5) 39	(4.0) 8	(2.5) 5	3.88	0.89
3. ด้านการบริการและบุคลากร							
- ขั้นตอนของการบริการกระชับ รวดเร็ว	(45.5) 91	(45.5) 91	(9.0) 18	- -	- -	4.36	0.64
- ความสุภาพของพนักงานต้อนรับ	(38.5) 77	(48.5) 97	(12.5) 25	(0.5) 1	- -	4.25	0.69
- ความกระตือรือร้นและการเอา ใจใส่ของพนักงาน	(45.0) 90	(47.5) 95	(7.0) 14	(0.5) 1	- -	4.37	0.64
- ระบบการนัดหมาย	(42.0) 84	(48.0) 96	(9.0) 18	(1.0) 2	- -	4.31	0.68
4. ด้านการรักษา							
- ความสะอาดของเครื่องมือ	(89.0) 178	(10.0) 20	(0.5) 1	- -	(0.5) 1	4.87	0.43

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					Mean	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยมาก	ไม่มี ความ สำคัญ		
- มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม	(83.0) 166	(15.0) 30	(1.5) 3	- -	(0.5) 1	4.8	0.5
- ความสุภาพ และการควบคุม อารมณ์ของทันตแพทย์	(78.5) 157	(19.5) 39	(1.5) 3	- -	(0.5) 1	4.76	0.53
- ความตรงเวลาของทันต-แพทย์	(63.0) 126	(29.5) 59	(6.0) 12	(1.5) 3	- -	4.54	0.68
5. ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์							
- คุณวุฒิและความชำนาญของ ทันตแพทย์	(69.0) 138	(25.0) 50	(5.5) 11	- -	(0.5) 1	4.62	0.64
- ชื่อเสียงในการรักษา	(50.0) 100	(39.0) 78	(10.5) 21	- -	(0.5) 1	4.38	0.71
- ป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์	(8.5) 17	(39.5) 79	(44.5) 89	(7.0) 14	(0.5) 1	3.48	0.77
6. ด้านค่าใช้จ่าย							
- ค่าใช้จ่าย	(32.0) 64	(32.5) 65	(33.0) 66	(2.5) 5	- -	3.94	0.87

ตารางที่ 4.11 แสดงผลคะแนนเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกไปสถานที่ให้บริการด้านทันตกรรม ซึ่งแบ่งเป็น 6 ปัจจัย ใหญ่คือ

1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ประกอบด้วย 6 หัวข้อ โดยด้านความสะอาดของสถานที่ มีคะแนนเฉลี่ย 4.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.68 รองลงมาคือบรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบสถานบริการ คะแนนเฉลี่ย 3.83 (SD=0.75) สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ คะแนนเฉลี่ย 3.82 (SD=0.84) การตกแต่งสวยงาม คะแนนเฉลี่ย 3.44 (SD=0.68) และบริการด้านอื่น ๆ คะแนนเฉลี่ย 3.17 (SD=0.86)
2. ด้านความสะดวก ประกอบด้วย 2 หัวข้อ โดยด้านการเดินทางสะดวก คะแนนเฉลี่ย 4.03 (SD=0.87) ด้านมีที่จอดรถ คะแนนเฉลี่ย 3.69 (SD=0.89)
3. ด้านการบริการและบุคลากร ประกอบด้วย 4 หัวข้อ โดยด้านขั้นตอนของการบริการกระชับรวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 (SD=0.64) ด้านความสุภาพของพนักงานต้อนรับ มีคะแนนเฉลี่ย 4.25 (SD=0.69) ด้านความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 (SD=0.64) ด้านระบบการนัดหมาย คะแนนเฉลี่ย 4.31 (SD=0.64)
4. ด้านการรักษา ประกอบด้วย 4 หัวข้อ โดยด้านความสะอาดของเครื่องมือ คะแนนเฉลี่ย 4.87 (SD=0.43) ด้านมีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อม คะแนนเฉลี่ย 4.80 (SD=0.50) ด้านความสุภาพและการควบคุมอารมณ์ของทันตแพทย์ คะแนนเฉลี่ย 4.76 (SD=0.55) และด้านความตรงเวลาของทันตแพทย์ คะแนนเฉลี่ย 4.54 (SD=0.68)
5. ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย 3 หัวข้อ โดยด้านคุณวุฒิและความชำนาญของทันตแพทย์ คะแนนเฉลี่ย 4.62 (SD=0.64) ด้านชื่อเสียงในการรักษา คะแนนเฉลี่ย 4.38 (SD=0.71) ด้านป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์ คะแนนเฉลี่ย 3.48 (SD=0.77)
6. ด้านค่าใช้จ่าย มีระดับคะแนนอยู่ที่ 3.94 (SD=0.87)

ตารางที่ 4.12 แสดงภาพรวมของค่าเฉลี่ยคะแนนระดับความสำคัญของปัจจัยแต่ละด้านที่กลุ่มตัวอย่างไป
สถานที่ให้บริการทันตกรรม

ปัจจัย	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่	3.74	0.4866
ด้านความสะดวก	3.95	0.4585
ด้านบริการและบุคลากร	4.32	0.5609
ด้านการรักษา	4.74	0.4503
ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์	4.16	0.5346
ด้านค่าใช้จ่าย	3.94	0.8707

จากตารางที่ 4.12 พบว่า เมื่อแยกปัจจัยต่าง ๆ ออกเป็น 6 ปัจจัยใหญ่ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรักษามากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.4503 รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบริการและบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5609 ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5346 ปัจจัยด้านความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.5807 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ เฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละ เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	70	35.0
หญิง	130	65.0
รวม	200	100

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนและร้อยละช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ระหว่าง 20- 25 ปี	41	20.5
ระหว่าง 26-30 ปี	87	43.5
ระหว่าง 31-35 ปี	37	18.5
อายุ 35 ปีขึ้นไป	35	17.5
รวม	200	100

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมาระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 ระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และอายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละ สาขาวิชาที่กลุ่มศึกษาสำเร็จการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาวิชา	จำนวน	ร้อยละ
วิศวกรรมศาสตร์	21	10.5
บัญชี	30	15.0
บริหารธุรกิจทั่วไป	61	30.5
แพทยศาสตร์	1	0.5
เภสัชศาสตร์	6	3.0
สถิติ	2	1.0
อื่น ๆ	79	39.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
ทั่วไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาสาขาวิชาบัญชี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 คณะ
วิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 คณะเภสัชศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0
สาขาสถิติ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 และเลือกอื่น ๆ จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 คือ
เศรษฐศาสตร์, อุตสาหกรรมอาหาร, พยาบาลศาสตร์, อักษรศาสตร์, วิทยาศาสตร์, นิติศาสตร์, รัฐประศาสนศาสตร์,
วาริชศาสตร์

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	30.5
เจ้าของกิจการ	30	15.0
ครู (เอกชน)	20	10.0
ประกอบอาชีพส่วนตัว	13	6.5
พนักงานบริษัทเอกชน	73	36.5
อื่น ๆ	3	1.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 73 คน
คิดเป็นร้อยละ 36.5 รองลงมา คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5
เจ้าของกิจการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ครู (เอกชน) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ประกอบ
อาชีพส่วนตัว จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และอื่น ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน และร้อยละ ฐานะ/ตำแหน่งของท่านในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง

ฐานะ/ตำแหน่งของท่านในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของกิจการ	22	11.0
ผู้บริหารระดับสูง	6	3.0
ผู้บริหารระดับกลาง	30	15.0
ผู้บริหารระดับต้น	59	29.5
พนักงานทั่วไป	70	35.0
อื่น ๆ	13	6.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่ง เป็นพนักงานทั่วไป จำนวน 70 คน คิดเป็น ร้อยละ 35.0 รองลงมาเป็นผู้บริหารระดับต้น จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 เป็นผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 เจ้าของกิจการ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 และเลือกอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนและร้อยละ ประเภทกิจการขององค์กรที่กลุ่มตัวอย่างทำงาน

ประเภทกิจการขององค์กรที่ท่านทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ	64	32.0
สถาบันการเงิน/ประกันภัย	18	9.0
อสังหาริมทรัพย์/ก่อสร้าง	10	5.0
อุตสาหกรรมการผลิต	32	16.0
บริการต่าง ๆ ด้านการบัญชี วางระบบ	9	4.5
โทรคมนาคม/สื่อสาร	4	2.0
คอมพิวเตอร์	4	2.0
ค้าปลีก/ค้าส่ง/ตัวแทนจำหน่าย	23	11.5
อื่น ๆ	36	18.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ประเภทกิจการขององค์กรที่กลุ่มตัวอย่างทำงานอยู่ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 สถาบันการเงิน/ประกันภัย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 อสังหาริมทรัพย์/ก่อสร้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 อุตสาหกรรมการผลิต จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 บริการต่าง ๆ ด้านการบัญชี วางระบบ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 คอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม/สื่อสาร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ค้าปลีก/ค้าส่ง/ตัวแทนจำหน่าย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และเลือกอื่น ๆ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ระบุดังนี้ โรงพยาบาล, บริษัทขายยา, ธุรกิจหลักทรัพย์, ธุรกิจบริการ, โรงเรียนเอกชน/รัฐ และพนักงาน

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน และร้อยละของรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	2.0
5,001-10,000 บาท	65	32.5
10,001-20,000 บาท	77	38.5
20,001 บาท ขึ้นไป	54	27.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4.19 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับรายได้อยู่ที่ 10,001-20,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา 5,001-10,000 บาท จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ระดับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ส่วนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม
ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ

สถานทันตกรรม จำแนกตามเพศ

ปัจจัย	เพศ	N	Mean	SD.	F	df	Sig. (2-tailed)
1.ด้านสิ่งแวดล้อมของสถานที่	ชาย	70	4.44	0.7349	1.813	198	0.135
	หญิง	130	4.60	0.6422			
- ความสะอาดของสถานที่	ชาย	70	4.44	0.7349	1.813	198	0.135
	หญิง	130	4.60	0.6422			
- การตกแต่งสวยงาม	ชาย	70	3.53	0.7167	1.065	198	0.191
	หญิง	130	3.39	0.6647			

ปัจจัย	เพศ	N	Mean	SD.	F	df	Sig. (2-tailed)
-บรรยากาศและสภาพแวดล้อมรอบสถานบริการ	ชาย	70	3.70	0.6884	0.008	198	0.073
	หญิง	130	3.89	0.7700			
-บริการอื่นๆหนังสือพิมพ์โทรทัศน์ วิทยุ ฯลฯ	ชาย	70	3.10	0.7830	1.868	198	0.379
	หญิง	130	3.21	0.8953			
-สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน(น้ำดื่ม ห้องน้ำ)	ชาย	70	3.54	0.8795	2.793	198	0.076
	หญิง	130	3.77	0.8025			
-สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ(เครื่องปรับอากาศ)	ชาย	70	3.86	0.7855	0.161	198	0.622
	หญิง	130	3.80	0.7716			
2.ด้านความสะดวก							
-การเดินทางสะดวก(ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน)	ชาย	70	3.94	0.7781	1.210	198	0.305
	หญิง	130	4.07	0.9166			
-มีที่จอดรถ	ชาย	70	3.96	0.7310	7.376	198	0.300
	หญิง	130	3.83	0.9656			
3.ด้านการบริการและบุคลากร							
-ขั้นตอนของการบริการกระชับรวดเร็ว	ชาย	70	4.33	0.6072	2.010	198	0.548
	หญิง	130	4.38	0.6634			
-ความสุภาพของพนักงานต้อนรับ	ชาย	70	4.27	0.5626	8.409	198	0.726
	หญิง	130	4.24	0.7450			
-ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของพนักงาน	ชาย	70	4.39	0.5721	2.217	198	0.789
	หญิง	130	4.36	0.6706			

ปัจจัย	เพศ	N	Mean	SD.	F	df	Sig. (2-tailed)
-ระบบการนัดหมาย	ชาย	70	4.24	0.7109	0.044	198	0.316
	หญิง	130	4.35	0.6555			
4. ด้านการรักษา							
-ความสะอาดของเครื่องมือ	ชาย	70	4.86	0.3525	0.160	198	0.737
	หญิง	130	4.88	0.4661			
-มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม	ชาย	70	4.81	0.4598	0.268	198	0.759
	หญิง	130	4.79	0.5238			
-ความสุภาพการควบคุมอารมณ์ของทันตแพทย์	ชาย	70	4.74	0.4402	0.004	198	0.797
	หญิง	130	4.76	0.5679			
-ความตรงต่อเวลาของทันตแพทย์	ชาย	69	4.52	0.6989	0.724	197	0.812
	หญิง	130	4.55	0.6718			
5.ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์							
-คุณวุฒิและความชำนาญของทันตแพทย์	ชาย	70	4.50	0.6539	4.458	198	0.055
	หญิง	130	4.68	0.6230			
-ชื่อเสียงในการรักษา	ชาย	70	4.16	0.7150	0.014	198	0.001*
	หญิง	130	4.50	0.6848			
-ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์	ชาย	70	3.27	0.7003	4.298	198	0.004*
	หญิง	130	3.60	0.7836			
6.ด้านค่าใช้จ่าย							
-ค่าใช้จ่าย	ชาย	70	3.89	0.8935	0.342	198	0.523
	หญิง	130	3.97	0.8531			

จากตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างเพศกับระดับคะแนนความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรมได้แก่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านการบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษา ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ และ ปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย เมื่อมีการทดสอบทางสถิติทดสอบสมมติฐานด้วย (T-test) พบว่า ปัจจัยด้านชื่อเสียง และประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ชื่อเสียงในการรักษา(Sig.=0.001) และ ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์ (Sig.=0.004) มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือเพศให้ความสำคัญกับปัจจัยข้างต้นแตกต่างกัน และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษา และปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายเมื่อทดสอบทางสถิติแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษา และปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 4.21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ

สถานทันตกรรม จำแนกตามอายุ

ปัจจัย	อายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	F	Sig.
1.ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ -ความสะดวกของสถานที่	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.41	0.8055	0.4297	0.4297	0.4297
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.60	0.5595			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.62	0.7941			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.49	0.6585			
	Total	200	4.55	0.6784			

ปัจจัย	อายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	F	Sig.
-การตกแต่งสวยงาม	ระหว่าง 20-25 ปี	41	3.41	0.5906	3	0.2573	0.8560
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	3.45	0.6426			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	3.38	0.7583			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	3.51	0.8179			
	Total	200	3.44	0.6846			
-บรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบสถานบริการ	ระหว่าง 20-25 ปี	41	3.80	0.8130	3	0.3698	0.7749
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	3.86	0.7181			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	3.86	0.7134			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	3.71	0.7886			
	Total	200	3.83	0.7464			
-บริการอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุ	ระหว่าง 20-25 ปี	41	3.12	0.9538	3	0.1345	0.9393
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	3.16	0.8473			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	3.24	0.7603			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	3.17	0.8907			
	Total	200	3.17	0.8572			
-สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (น้ำดื่ม ห้องน้ำ)	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.02	0.8511	3	2.8404	0.0390*
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	3.60	0.7542			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	3.62	0.6811			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	3.60	1.0627			
	Total	200	3.69	0.8351			

ปัจจัย	อายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
-สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ	ระหว่าง 20-25 ปี	41	3.88	0.8123	3	1.3059	0.2737
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	3.71	0.6973			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.00	0.7071			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	3.83	0.9544			
	Total	200	3.82	0.7750			
2.ด้านความสะดวก -การเดินทางสะดวก (ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน)	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.00	0.7746	3	0.5206	0.6685
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.02	0.9147			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	3.92	1.0105			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.17	0.7065			
	Total	200	4.03	0.8707			
-มีที่จอดรถ	ระหว่าง 20-25 ปี	41	3.88	0.7482	3	4.4019	0.0050*
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	3.82	0.8961			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	3.59	1.1170			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.31	0.5827			
	Total	200	3.88	0.8907			
3.ด้านการบริการและบุคลากร -ขั้นตอนของการบริการ กระชับรวดเร็ว	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.34	0.6561	3	0.6682	0.5725
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.40	0.6372			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.24	0.6833			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.43	0.6081			

ปัจจัย	อายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	F	Sig.
	Total	200	4.37	0.6433			
-ความสุภาพของพนักงาน ต้อนรับ	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.22	0.8220	3	0.2319	0.8740
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.25	0.6685			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.32	0.6260			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.20	0.6325			
	Total	200	4.25	0.6855			
-ความกระตือรือร้นของ พนักงาน	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.44	0.5937	3	0.4156	0.7420
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.33	0.6589			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.32	0.6689			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.43	0.6081			
	Total	200	4.37	0.6365			
-ระบบการนัดหมาย	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.39	0.6663	3	1.4206	0.2379
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.28	0.6937			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.16	0.7270			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.46	0.5606			
	Total	200	4.31	0.6754			

ปัจจัย	อายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
4.ด้านการรักษา -ความสะอาดของเครื่องมือ	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.95	0.2181	3	0.7422	0.5280
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.86	0.5097			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.81	0.4618			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.86	0.3550			
	Total	200	4.87	0.4290			
-มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.88	0.3313	3	0.8163	0.4862
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.75	0.6141			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.78	0.4793			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.86	0.3550			
	Total	200	4.80	0.5013			
-การควบคุมอารมณ์ของทันตแพทย์	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.80	0.5109	3	1.0268	0.3818
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.77	0.5645			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.62	0.5452			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.80	0.4058			
	Total	200	4.76	0.5257			
-ความตรงต่อเวลาของทันตแพทย์	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.54	0.8092	3	1.1312	0.3376
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.54	0.6787			
	ระหว่าง 31-35 ปี	36	4.39	0.5989			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.69	0.5827			
	Total	199	4.54	0.6797			

ปัจจัย	อายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	F	Sig.
5.ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ -คุณวุฒิและความชำนาญของ ทันตแพทย์	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.76	0.4889	3	1.1749	0.3204
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.62	0.7028			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.49	0.6507			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.60	0.6039			
	Total	200	4.62	0.6385			
ปัจจัย	อายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	F	Sig.
-ชื่อเสียงในการรักษา	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.39	0.6663	3	0.8130	0.4880
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.45	0.7433			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.35	0.7534			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.23	0.6456			
	Total	200	4.38	0.7128			
-ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์	ระหว่าง 20-25 ปี	41	3.44	0.7762	3	2.7058	0.0465*
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	3.60	0.7542			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	3.19	0.7760			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	3.57	0.7391			
	Total	200	4.61	0.7699			

ปัจจัย	อายุ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	F	Sig.
6.ค่าใช้จ่าย	ระหว่าง 20-25 ปี	41	4.61	0.8821	3	1.4205	0.2380
	ระหว่าง 26-30 ปี	87	4.62	0.8402			
	ระหว่าง 31-35 ปี	37	4.63	0.8383			
	อายุ 35 ปี ขึ้นไป	35	4.64	0.9231			
	Total	200	4.65	0.8661			

จากตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างอายุกับระดับคะแนนความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรมได้แก่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ปัจจัยด้านความสะดวกปัจจัยด้านการบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษา ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย และพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (น้ำดื่ม ห้องน้ำ) (Sig. = 0.0390) ด้านความสะดวก ในเรื่องที่จอดรถ (Sig. = 0.005) และปัจจัยด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ในเรื่องป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์ (Sig. = 0.0465) เมื่อทดสอบสมมติฐานโดยวิธีทางสถิติพบว่ามีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือเมื่อจำแนกตามอายุกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญปัจจัยข้างต้นแตกต่างกัน และปัจจัยด้านการบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษา และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย เมื่อทดสอบทางสถิติแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ

สถานทันตกรรม จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัย	อาชีพ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
1.ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ -ความสะอาดของสถานที่	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.57	0.5905	3	0.300	0.8253
	เจ้าของกิจการ	43	4.47	0.8549			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.55	0.5538			
	อื่นๆ	23	4.61	0.8913			
	Total	200	4.55	0.6784			
-การตกแต่งสวยงาม	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	3.54	0.6970	3	2.174	0.0924
	เจ้าของกิจการ	43	3.28	0.7012			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.38	0.5923			
	อื่นๆ	23	3.65	0.8317			
	Total	200	3.44	0.6846			

ปัจจัย	อาชีพ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
-บรรยากาศและสภาพแวดล้อม โดยรอบสถานบริการ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	3.89	0.7325	3	2.227	0.0863
	เจ้าของกิจการ	43	3.91	0.9210			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.66	0.6285			
	อื่นๆ	23	4.04	0.7057			
	Total	200	3.83	0.7464			
-บริการอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	3.21	0.7771	3	1.816	0.1456
	เจ้าของกิจการ	43	3.07	0.8836			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.08	0.8458			
	อื่นๆ	23	3.52	0.9941			
	Total	200	3.17	0.8572			
-สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (น้ำดื่ม ห้องน้ำ)	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	3.87	0.6946	3	2.284	0.0803
	เจ้าของกิจการ	43	3.53	1.0083			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.58	0.7803			
	อื่นๆ	23	3.87	0.9197			
	Total	200	3.69	0.8351			
-สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	3.75	0.7886	3	1.885	0.1334
	เจ้าของกิจการ	43	3.81	0.7639			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.77	0.7909			
	อื่นๆ	23	4.17	0.6503			
	Total	200	3.82	0.7750			

ปัจจัย	อาชีพ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
2.ด้านความสะดวก -การเดินทางสะดวก (ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน)	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.38	0.6624	3	8.448	0.0000*
	เจ้าของกิจการ	43	4.14	0.7098			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.67	1.0145			
	อื่นๆ	23	4.00	0.7385			
	Total	200	4.03	0.8707			
-มีที่จอดรถ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	3.93	0.7499	3	3.022	0.0308*
	เจ้าของกิจการ	43	4.12	0.8786			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.64	0.9032			
	อื่นๆ	23	4.00	1.0871			
	Total	200	3.88	0.8907			
3.ด้านการบริการและบุคลากร -ขั้นตอนของการบริการ กระชับรวดเร็ว	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.44	0.6461	3	3.810	0.0110*
	เจ้าของกิจการ	43	4.44	0.5897			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.18	0.6528			
	อื่นๆ	23	4.61	0.5830			
	Total	200	4.37	0.6433			
-ความสุภาพของพนักงาน ต้อนรับ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.31	0.6962	3	3.576	0.0149*
	เจ้าของกิจการ	43	4.37	0.7245			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.05	0.5984			
	อื่นๆ	23	4.48	0.7305			
	Total	200	4.25	0.6855			

ปัจจัย	อาชีพ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
-ความกระตือรือร้นของพนักงาน	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.48	0.5946	3	3.185	0.0249*
	เจ้าของกิจการ	43	4.44	0.6656			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.19	0.5930			
	อื่นๆ	23	4.52	0.7305			
	Total	200	4.37	0.6365			
-ระบบการนัดหมาย	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.33	0.6763	3	2.197	0.0897
	เจ้าของกิจการ	43	4.37	0.6909			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.18	0.6312			
	อื่นๆ	23	4.57	0.7278			
	Total	200	4.31	0.6754			
4.ด้านการรักษา							
-ความสะอาดของเครื่องมือ	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.87	0.3862	3	0.384	0.7643
	เจ้าของกิจการ	43	4.88	0.3244			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.89	0.3145			
	อื่นๆ	23	4.78	0.8505			
	Total	200	4.87	0.4290			
-มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.87	0.3862	3	1.002	0.3931
	เจ้าของกิจการ	43	4.84	0.3735			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.73	0.5072			

ปัจจัย	อาชีพ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
	อื่นๆ	23	4.78	0.8505			
	Total	200	4.80	0.5013			
-การควบคุมอารมณ์ของทันตแพทย์	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.75	0.4710	3	0.862	0.4618
	เจ้าของกิจการ	43	4.86	0.3506			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.70	0.5187			
	อื่นๆ	23	4.74	0.8643			
	Total	200	4.76	0.5257			
-ความตรงต่อเวลาของทันตแพทย์	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	60	4.67	0.5420	3	4.355	0.0053*
	เจ้าของกิจการ	43	4.65	0.5293			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.32	0.7795			
	อื่นๆ	23	4.70	0.7648			
	Total	199	4.54	0.6797			
5.ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์							
-คุณวุฒิและความชำนาญของทันตแพทย์	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.56	0.6198	3	0.742	0.5282
	เจ้าของกิจการ	43	4.65	0.5293			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.60	0.6399			
	อื่นๆ	23	4.78	0.8505			
	Total	200	4.62	0.6385			

ปัจจัย	อาชีพ	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
-ชื่อเสียงในการรักษา	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	4.26	0.6807	3	1.287	0.2801
	เจ้าของกิจการ	43	4.53	0.6672			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	4.37	0.6771			
	อื่นๆ	23	4.43	0.9451			
	Total	200	4.38	0.7128			
-ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	3.51	0.8874	3	4.812	0.0029*
	เจ้าของกิจการ	43	3.74	0.6408			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.25	0.6408			
	อื่นๆ	23	3.70	0.8757			
	Total	200	3.49	0.7699			
6.ค่าใช้จ่าย	ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	61	3.86	0.9455	3	2.429	0.0666
	เจ้าของกิจการ	43	4.07	0.7987			
	พนักงานบริษัทเอกชน	73	3.86	0.7873			
	อื่นๆ	23	4.30	0.9261			
	Total	200	3.94	0.8661			

จากตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ ระหว่างอาชีพกับระดับคะแนนความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรมได้แก่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านการบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษา ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย และพบว่าปัจจัยด้านความสะดวก ในเรื่องการเดินทางสะดวก (ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน) (Sig.= 0.0000) ในเรื่องที่จอดรถ (Sig.= 0.0308) ปัจจัยด้านบริการและบุคลากร ในเรื่องขั้นตอนของการบริการกระชับรวดเร็ว (Sig.= 0.0110) ความสุภาพของพนักงานต้อนรับ (Sig.= 0.0149) ความ

กระตือรือร้น และการเอาใจใส่ของพนักงาน (Sig.= 0.0249) ปังจ้ยด้านการรักษา ในเรื่องความตรงต่อเวลาของทันตแพทย์ (Sig.=0.0029) และปังจ้ยด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ในเรื่องป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์ (Sig.= 0.0029) เมื่อทดสอบสมมติฐานโดยวิธีทางสถิติพบว่าไม่นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามอาชีพให้ความสำคัญกับปังจ้ยข้างต้นแตกต่างกัน และปังจ้ยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ และปังจ้ยด้านค่าใช้จ่าย เมื่อทดสอบทางสถิติแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปังจ้ยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการ

สถานทันตกรรม จำแนกตามระดับรายได้

ปังจ้ย	ระดับรายได้	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
1.ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	3.75	1.8930	3	2.8104	0.0406*
	5,001-10,000 บาท	65	4.65	0.5429			
	10,001-20,000 บาท	77	4.47	0.7360			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.59	0.5670			
	Total	200	4.55	0.6784			
-การตกแต่งสวยงาม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	3.50	0.5774	3	0.1120	0.9530
	5,001-10,000 บาท	65	3.48	0.6871			
	10,001-20,000 บาท	77	3.42	0.6560			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	3.43	0.7423			
	Total	200	3.44	0.6846			

ปัจจัย	ระดับรายได้	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
-บรรยากาศและสภาพแวดล้อม โดยรอบสถานบริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.50	0.5774	3	5.1200	0.0020*
	5,001-10,000 บาท	65	4.03	0.7064			
	10,001-20,000 บาท	77	3.79	0.7493			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	3.57	0.7164			
	Total	200	3.83	0.7464			
-บริการอื่นๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	3.50	1.2910	3	0.7696	0.5123
	5,001-10,000 บาท	65	3.28	0.8387			
	10,001-20,000 บาท	77	3.10	0.9117			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	3.11	0.7689			
	Total	200	3.17	0.8572			
-สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (น้ำดื่ม ห้องน้ำ)	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.50	0.5774	3	6.3315	0.0004*
	5,001-10,000 บาท	65	3.89	0.7730			
	10,001-20,000 บาท	77	3.73	0.8528			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	3.33	0.7770			
	Total	200	3.69	0.8351			
-สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	3.75	0.9574	3	0.2552	0.8576
	5,001-10,000 บาท	65	3.75	0.7295			
	10,001-20,000 บาท	77	3.86	0.8065			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	3.85	0.7869			
	Total	200	3.82	0.7750			

ปัจจัย	ระดับรายได้	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
2.ด้านความสะดวก	-การเดินทางสะดวก						
	(ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน)						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	3.50	1.0000	3	1.6270	0.1844
	5,001-10,000 บาท	65	4.09	0.8047			
	10,001-20,000 บาท	77	4.12	0.9455			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	3.85	0.8105			
	Total	200	4.03	0.8707			
	-มีที่จอดรถ						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	3.50	1.9149	3	1.0088	0.3900
	5,001-10,000 บาท	65	3.89	0.8501			
	10,001-20,000 บาท	77	3.78	0.9682			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.02	0.7135			
	Total	200	3.88	0.8907			
3.ด้านการบริการและบุคลากร	-ขั้นตอนของการบริการระดับรวดเร็ว						
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.25	0.5000	3	0.5013	0.6818
	5,001-10,000 บาท	65	4.35	0.7166			
	10,001-20,000 บาท	77	4.43	0.5945			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.30	0.6333			
	Total	200	4.37	0.6433			

ปัจจัย	ระดับรายได้	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	F	Sig.
-ความสุภาพของพนักงานต้อนรับ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.50	0.5774	3	0.7585	0.5187
	5,001-10,000 บาท	65	4.18	0.7884			
	10,001-20,000 บาท	77	4.32	0.6966			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.20	0.5277			
	Total	200	4.25	0.6855			
-ความกระตือรือร้นของพนักงาน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.50	0.5774	3	0.5245	0.6659
	5,001-10,000 บาท	65	4.35	0.7166			
	10,001-20,000 บาท	77	4.43	0.6372			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.30	0.5366			
	Total	200	4.37	0.6365			
-ระบบการนัดหมาย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.75	0.5000	3	0.8517	0.4672
	5,001-10,000 บาท	65	4.35	0.6944			
	10,001-20,000 บาท	77	4.30	0.6895			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.24	0.6424			
	Total	200	4.31	0.6754			
4.ด้านการรักษา							
-ความสะอาดของเครื่องมือ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.75	0.5000	3	0.1641	0.9204
	5,001-10,000 บาท	65	4.88	0.5451			
	10,001-20,000 บาท	77	4.88	0.3618			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.85	0.3586			

ปัจจัย	ระดับรายได้	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	df	F	Sig.
	Total	200	4.87	0.4290			
-มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.75	0.5000	3	1.3807	0.2499
	5,001-10,000 บาท	65	4.83	0.5747			
	10,001-20,000 บาท	77	4.86	0.3878			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.69	0.5434			
	Total	200	4.80	0.5013			
-การควบคุมอารมณ์ของทันตแพทย์	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	5.00	0.0000	3	1.0587	0.3678
	5,001-10,000 บาท	65	4.72	0.6733			
	10,001-20,000 บาท	77	4.82	0.4208			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.69	0.4688			
	Total	200	4.76	0.5257			
-ความตรงต่อเวลาของทันตแพทย์	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	5.00	0.0000	3	0.8739	0.4556
	5,001-10,000 บาท	65	4.51	0.7526			
	10,001-20,000 บาท	76	4.58	0.6585			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.48	0.6366			
	Total	199	4.54	0.6797			
5.ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์							
-คุณวุฒิและความชำนาญของทันตแพทย์	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	5.00	0.0000	3	1.6351	0.1826
	5,001-10,000 บาท	65	4.63	0.6748			
	10,001-20,000 บาท	77	4.69	0.5680			

ปัจจัย	ระดับรายได้	N	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	df	F	Sig.
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.48	0.6934			
	Total	200	4.62	0.6385			
-ชื่อเสียงในการรักษา	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.50	0.5774	3	0.2387	0.2835
	5,001-10,000 บาท	65	4.43	0.7494			
	10,001-20,000 บาท	77	4.34	0.6998			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	4.37	0.7083			
	Total	200	4.38	0.7128			
-ป้ายและสื่อประชาสัมพันธ์	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.00	0.0000	3	1.2768	0.0002*
	5,001-10,000 บาท	65	3.75	0.7506			
	10,001-20,000 บาท	77	3.22	0.8370			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	3.50	0.5746			
	Total	200	3.49	0.7699			
6.ค่าใช้จ่าย	ต่ำกว่า 5,000 บาท	4	4.25	0.9574	3	1.2768	0.2835
	5,001-10,000 บาท	65	4.09	0.8427			
	10,001-20,000 บาท	77	3.84	0.8895			
	20,001 บาท ขึ้นไป	54	3.87	0.8478			
	Total	200	3.94	0.8661			

จากตารางแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างระดับรายได้กับระดับคะแนนความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรมได้แก่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านการบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษา ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย และพบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ในเรื่องความสะดวกของสถานที่ (Sig.= 0.0406)

ในเรื่องบรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบสถานบริการ (Sig.= 0.0020) ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐาน(น้ำดื่ม ห้องน้ำ) (Sig.= 0.0004) ปัจจัยด้านชื่อเสียงและประชาสัมพันธ์ ในเรื่องป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์ (Sig. = 0.0002) เมื่อทดสอบสมมติฐานโดยวิธีทางสถิติพบว่าไม่นัยสำคัญที่ระดับ 0.05 กล่าวคือเมื่อจำแนกตามระดับรายได้กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยข้างต้นแตกต่างกัน และปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านการบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านการรักษา และปัจจัยด้านค่าใช้จ่าย เมื่อทดสอบทางสถิติแล้วพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่สร้างความพอใจและความไม่พอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการจากสถานบริการทันตกรรมและทราบถึงปัจจัยที่ผู้ป่วยตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรม และเพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจพัฒนาปรับปรุงสถานบริการทันตกรรมของผู้ประกอบการเพื่อบริการผู้ป่วยได้ดียิ่งขึ้น

5.1 สรุปและอภิปราย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 26-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาบริหารธุรกิจ ส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ในตำแหน่งพนักงานทั่วไป/ข้าราชการระดับ 3 และรองลงมาคือผู้บริหารระดับต้น อยู่ในหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ย 10,001-20,000 บาท

5.1.2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการใช้บริการสถานทันตกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของตนเองอยู่ในระดับสำคัญมาก ส่วนใหญ่แล้วมีการดูแลสุขภาพโดยการเลือกรับประทานอาหารที่มีคุณค่าและพักผ่อนให้เพียงพอและรองลงคือการออกกำลังกาย กลุ่มตัวอย่างทุกคนเคยไปพบทันตแพทย์ ซึ่งจากการศึกษาของ เจตมาส์ การให้บริการทางการแพทย์มีแนวโน้มที่แปรผันตามระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาสูงยังมีความระแวดระวังเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ส่วนใหญ่การไปพบทันตแพทย์จะอยู่ในช่วง 6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 12 เดือนที่ผ่านมา ซึ่งส่วนใหญ่จะเลือกไปใช้บริการคลินิกทันตกรรมเอกชน และสาเหตุสำคัญที่ไปพบทันตแพทย์เพราะเกิดความผิดปกติในช่องปาก เช่น ปวดฟัน ฟันผุ จึงไปพบ ทันตแพทย์เพื่อทำการรักษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเดินทางไปสถานบริการทันตกรรมโดยรถยนต์พาหนะส่วนตัว การที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมเอกชน อาจจะเป็นเพราะว่าคลินิกทันตกรรมเอกชนมีความสะดวก รวดเร็ว การบริการของเจ้าหน้าที่ดีกว่า เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล อีกทั้งมีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อ ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

5.1.3 ปัจจัยที่ทำให้ผู้ป่วยเลือกไปสถานบริการด้านทันตกรรมที่ได้ไปรับบริการครั้งล่าสุด

สำหรับคำถามที่ว่า “ปัจจัยที่ทำให้ท่านเลือกไปสถานบริการด้านทันตกรรมที่ท่านได้ไปรับบริการมาในครั้งล่าสุด” โดยได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 6 ปัจจัย ดังนี้ 1. ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ 2. ด้านความสะดวก 3. ด้านการบริการและบุคลากร 4. ด้านการรักษา 5. ด้านชื่อเสียง และการประชาสัมพันธ์ 6. ค่าใช้จ่าย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาตามระดับค่าเฉลี่ยแล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรักษามากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านบริการและบุคลากร ปัจจัยด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยด้านความสะดวก ปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายและสุดท้ายปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ตามลำดับ พบว่าส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรักษา อ้างอิงการศึกษาของ รัชดา ดันติสารศาสน์ (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการทันตกรรมที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ซึ่งมีเหตุผลที่มารับบริการเพราะทันตแพทย์มีความเชี่ยวชาญ ทั้งนี้จากข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพและการใช้บริการสถาน ทันตกรรมของกลุ่มตัวอย่างตามข้อ 5.1.2 พบว่าส่วนใหญ่ในกลุ่มตัวอย่างจะใช้บริการคลินิกทันตกรรมเอกชนทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ป่วยให้ความสำคัญในการรักษา เพราะคลินิกทันตกรรมเอกชนส่วนใหญ่จะมีการรักษาที่ดี รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้เพราะโรงพยาบาลของรัฐ ปัจจุบันเข้าโครงการ สามสิบบาทรักษาทุกโรค ทำให้เป็นสาเหตุให้การรักษาและวัสดุคุณภาพลดลง การบริการค่อนข้างช้าและเจ้าหน้าที่บริการไม่ดี สังเกตว่าปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายผู้ป่วยก็ให้ความสำคัญแต่เมื่อเทียบกับปัจจัยอื่นๆยังอยู่ในลำดับเกือบสุดท้ายทั้งนี้เพราะผู้ป่วยส่วนใหญ่ต้องการเน้นด้านการรักษาพยาบาลและบริการที่ดีและรวดเร็วทันใจ

5.1.4 ปัจจัยที่ทำให้ผู้ป่วยไม่แน่ใจ หรือไม่กลับไปรักษาในสถานบริการทันตกรรมที่เคยไป

สำหรับคำถามที่ว่า “สาเหตุที่ทำให้ท่านไม่แน่ใจ หรือไม่กลับไปรักษาในสถานบริการทันตกรรมที่ท่านเคยไป” พบว่าส่วนใหญ่แล้วสาเหตุที่ทำให้ผู้ป่วยไม่กลับไปใช้บริการอีกได้แก่ ด้านการรักษา อาจเป็นเพราะว่าการรักษาไม่ได้คุณภาพ เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ไม่ได้คุณภาพ และรองลงมาคือด้านการบริการ และบุคลากรที่อาจมีบริการที่ล่าช้าขั้นตอนการติดต่อยุ่งยากพนักงานไม่มีความสุภาพขาดความกระตือรือร้น ในการเอาใจใส่ลูกค้าหรืออาจแสดงกริยาที่ไม่สุภาพต่อผู้ป่วย

5.2 ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม กับปัจจัยเพศพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพศหญิงให้ความสำคัญทางด้านชื่อเสียงในการรักษาและสื่อประชาสัมพันธ์มากกว่าเพศชาย จากการศึกษาของ วงศ์เดือน ศิริรักษ์และคณะ (2536) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี กล่าวว่าผู้ป่วยในที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลและบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่อื่นต่างกัน เช่นเดียวกันกับการศึกษาของ ภรณ์ เอกบรรณสิงห์ (2524) กล่าวว่า ผู้ป่วยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม กับปัจจัยอายุพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือกลุ่มอายุระหว่าง 20-25 ปีให้ความสำคัญด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานมากกว่าช่วงอายุอื่นๆ อายุ 35 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญด้านที่จอดรถมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ และอายุระหว่าง 26-30 ปีให้ความสำคัญในด้านสื่อประชาสัมพันธ์มากกว่าช่วงอายุอื่นๆ จากการศึกษาของ ฐานิตา เพชรนุ้ย (2530) กล่าวว่าผู้ป่วยที่มีวัยต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในเรื่อง การจัดสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติการต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม กับปัจจัยอาชีพพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือผู้ที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการเดินทางสะดวก มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ ผู้ที่ประกอบอาชีพเป็นเจ้าของกิจการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่จอดรถและสื่อประชาสัมพันธ์มากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ผู้ที่ประกอบอาชีพอื่นๆ ได้แก่รับจ้าง ให้ความสำคัญกับขั้นตอนของการบริการ กระบวนการรวดเร็ว ความสุภาพของพนักงานต้อนรับ ความกระตือรือร้นของพนักงานและความตรงต่อเวลาของ ทันตแพทย์มากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ จากการศึกษาของ สุภชัย คุณารัตนพลฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง (2532) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลโรงพยาบาลทั่วไป ได้กล่าวว่าผู้ป่วยที่มีอาชีพหลักข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพเอกชน/ลูกจ้าง/ธุรกิจส่วนตัว

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความสำคัญของปัจจัยที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม กับระดับรายได้พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ที่ระดับรายได้ 5,000 –10,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านความสะดวกของสถานที่มากกว่าระดับรายได้อื่นๆ และกลุ่มผู้ที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบรรยากาศและสภาพแวดล้อมโดยรอบสถานบริการ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกพื้นฐาน (น้ำดื่ม, ห้องน้ำ) และสื่อประชาสัมพันธ์ มากกว่าผู้ที่มีระดับรายได้
อื่นๆ

ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกสถานบริการทันตกรรมคือปัจจัยด้านการรักษา จากการศึกษาของ อัมพร เจริญชัย (2521) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น ที่พบว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลสูงกว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคคลที่มีการศึกษาและสถานภาพทางสังคมสูงย่อมมีความคาดหวังในการบริการด้านการแพทย์สูงด้วย ดังนั้นสถานบริการทันตกรรมควรปรับปรุงด้านการรักษาเพื่อให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นสำคัญ เช่น สถานประกอบการจะต้องมีการติดตามเทคโนโลยีสมัยใหม่เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย ทั้งการดูแลรักษาและทำความสะอาดเครื่องมืออย่างดีเครื่องมือทุกชิ้นควรจะผ่านการฆ่าเชื้อ ทันตแพทย์ผู้ทำการรักษาต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง และจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา ทันตแพทย์ควรมีความเป็นกันเองกับผู้ป่วยใช้บริการ ควรมีการพูดคุยและให้คำปรึกษาผู้มารับรักษาอย่างเต็มที่ แพทย์ควรจะตรงต่อเวลาเช่นการนัดหมายในเวลาเดียวกันผู้มารับรักษาก็ควรจะตรงตามนัดหมาย หากมีธุระควรมีการแจ้งล่วงหน้า

อย่างไรก็ตามควรจะต้องปรับปรุงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากคงมีผลต่อการเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมไม่มากนักน้อย เช่น

ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ สถานประกอบการควรจะมีการจัดตกแต่งให้สวยงามสีสันทันภายในสถานบริการทันตกรรมควรสะอาดเพราะปัจจุบันสถานที่ที่เป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการดึงดูดลูกค้า การจัดสถานที่ให้ดูดี มีจุดเด่นน่าสนใจ จะเป็นสิ่งดึงดูดลูกค้าเพราะผู้คนที่ผ่านไปมาส่วนใหญ่เมื่อสะดุดตา สนใจก็อย่างเข้าใช้บริการ สถานที่ควรสะอาดและตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ภายในควรมีสสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำควรสะอาดและดูแลความสะอาดให้ดี อากาศถ่ายเทดีไม่อับชื้นหรือมีกลิ่นเหม็น ควรจัดที่นั่งให้พอเพียงกับลูกค้าและควรมีหนังสือ หรือโทรทัศน์เปิดบริการ หรือควรมีการเปิดเพลงเพื่อลูกค้าที่รอใช้บริการจะได้ไม่รู้สึกรำคาญ

ด้านความสะดวกในที่จอดรถ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการมักจะมีรถส่วนตัว ในการเปิดสถานบริการ ผู้ประกอบการควรที่จะจัดเตรียมที่จอดรถไว้คอยบริการลูกค้า และควรจะต้องตั้งสถานประกอบการบริเวณที่ลูกค้าสามารถไปมาสะดวกเป็นที่สะดุดตาแก่ลูกค้ารายใหม่

พนักงานหน้าร้านควรจะเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจในด้านการรักษาเพื่อที่สามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าในเบื้องต้นได้

ด้านชื่อเสียงและการประชาสัมพันธ์ ควรจะมีการออกสื่อประชาสัมพันธ์เช่นป้ายร้าน หรือป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆที่เป็นแหล่งเป้าหมาย เพราะปัจจุบันนี้มีคลินิกทันตกรรมเกิดขึ้นมากมาย จึงควรมีการทำการตลาดที่แตกต่างจากคู่แข่งรายอื่นๆและควรจะมีการพัฒนาและสร้างความแตกต่างในผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีความหลากหลาย เพราะลูกค้ามักจะตัดสินใจจากชื่อร้านที่ติดหู เคยได้ยินได้ฟังบ่อยๆ มีคนพูดถึงบ่อย รวมถึงจะต้องมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับทันตแพทย์ผู้รักษา และการรักษาเพื่อให้ลูกค้าเกิดการมั่นใจ การทำการประชาสัมพันธ์ถึงบริการของร้านที่น่าสนใจ

ด้านค่าใช้จ่าย ควรจะมีการแจ้งรายละเอียดค่าบริการค่าใช้จ่ายบริการแก่ ลูกค้า ก่อนที่จะมีการทำการรักษา เพราะทางด้านทันตกรรมค่าใช้จ่ายในการรักษาค่อนข้างสูง ทางคลินิกควรจะมีการทำในราคาค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรักษาด้านต่างๆ ซึ่งค่าบริการไม่ควรจะมีราคาสูงกว่าที่อื่นๆควรจะมีการตั้งราคาให้ใกล้เคียงกับสถานบริการอื่นๆโดยต้องเน้นคุณภาพด้านการรักษา เพราะจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโทจะให้ความสำคัญกับด้านคุณภาพการรักษามากกว่า

ค่าใช้จ่ายในการรักษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตรธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้ทำการศึกษาควรเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเป็นกลุ่มผู้ที่กำลังอยู่ในช่วงวัยรุ่นซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ยังไม่มีรายได้เป็นของตนเอง และคนกลุ่มนี้ปัจจุบันให้ความสนใจในการดูแลสุขภาพฟันและช่องปาก และเพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มว่ามีความเหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพื่อที่สามารถนำผลที่ได้นำไปใช้ปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับสถานบริการทันตกรรม ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านการให้บริการและพัฒนาบุคลากร ด้านการรักษา ด้านการประชาสัมพันธ์

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาการสาธารณสุข. 2539. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
แห่งชาติฉบับที่ 8 พ. ศ. 2540-2544. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก. 50.
- จารุวรรณ เสวกรรม. 2536. ความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลราชวิถี. รายงาน
การวิจัยฝ่ายการพยาบาลโรงพยาบาลราชวิถี กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพฯ ๗.40-51.
- จินดา เกียรติศักดิ์โสภณ. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการพยาบาลงานหอผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลปัตตานี. งานหอผู้ป่วยใน ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลปัตตานี.
- จิราภรณ์ ศรีจำนงค์. 2539. สมจิต กัญยวงศ์หา และสุวดี คารากันตง. ความพึงพอใจของผู้ของผู้มารับ
บริการในโรงพยาบาลมหาสารคาม. วารสารโรงพยาบาลร้อยเอ็ด โรงพยาบาลกาฬสินธุ์
โรงพยาบาลมหาสารคาม: 4(1) : 16-24.
- จิระกุล ดันวัฒนะกุล. 2528. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกอายุรกรรมต่อการบริการในโรงพยาบาล
เอกชนและโรงพยาบาลของรัฐในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
ภาควิชาการพยาบาลสาธารณสุข คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่.
- เขวง พนสินธุ์ และคุณเชษฐ วิริยะสมบัติ. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานชั้นสูตรโรคผู้ป่วย
นอกโรงพยาบาลหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารวิชาการ เขต 12: 10(2) : 9-16.
- ชูศรี กุชัยสิทธิ์ และคณะ. 2542. ความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์.
ศรีนครินทร์เวชสาร. : 14(2) : 90-100.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. 2537. การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ. อุดรดิษฐ์ : พี
ออฟ ดีท อาร์ท อุดรดิษฐ์.
- ฐาติมา เพชรนุ้ย. 2530. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการพยาบาลในโรงพยาบาลศรีนครินทร์. ปริญญาตรี
วิทยาศาสตรบัณฑิต (พยาบาลศาสตร์) คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 75.
- คุณฤ ใจสมุทร. 2535. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาสังคมที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้บริการ
รักษาพยาบาลของผู้ป่วยในจังหวัดปัตตานี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 75.

- ทัศนีย์ ตั้งใจตรง, อัจฉรา กรรมเอกกิจ และนราภรณ์ อุดมผล. 2542. ปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ ณ ห้องปรึกษาปัญหา โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา. วารสาร สุขภาพจิต และจิตเวช. 2(2) : 49-57.
- นันทา เล็กสวัสดิ์ และคณะ. 2531. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. รายงานการวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่.
- นิพนธ์ เทพวัลย์. 2514. ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปภัสสร เลี้ยวไฟโรจน์. 2533. อุปสงค์ต่อบริการทางการแพทย์. รายงานผลการวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 85.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน 2525, 2530. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ ฯ : มทพ.
- ภรณ์ เอกบรรณสิงห์. 2532. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 70.
- ยงยุทธ์ พงษ์สุภาพ. 2540. การพัฒนาเวชปฏิบัติครอบคลุมกรณีศูนย์แพทย์ชุมชนเมืองพระนครศรีอยุธยา. สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. กระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพฯ ฯ : ฟรีแมก กรุ๊ป จำกัด. 21-35.
- รัชดา ดันติสารศาสน์. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลานครินทร์เวชสาร. 4 : 263-269.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. 2535. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคมศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. 75.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2531. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทศึกษาพร จำกัด.
- วิภา ชูรงค์พิศิษฏกุล. 2525. ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกต่อการบริการของโรงพยาบาลรามารับดี. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสภาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพมหานคร.
- วงศ์เดือน ศิริรักษ์ และคณะ. 2536. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี. วารสาร โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี 4 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2536) : 115-123.

วดี สุขสมบูรณ์, สาลี บุญศรีรัตน์ และสุจินต์ สุรภาคย์พงศ์. 2538. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พยาบาลใน
โรงพยาบาลของรัฐ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้. วารสารวิชาการเขต 12 : 6(4) : 25-30.

ศุภชัย คุณารัตนพฤกษ์ และดวงสมร บุญผดุง. 2532. การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการ
รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป. กองโรงพยาบาลภูมิภาค กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ วัชรินทร์สาส์น. 25-40.

ศศิกร โพธิ์ศรี และคณะ. 2533. ความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับจากโรงพยาบาลขอนแก่น.
รายผลการวิจัย โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น. 45-56.

สุวดี ชูสุวรรณ. 2543. คุณภาพบริการพยาบาลในโรงพยาบาลตราง. วารสารวิชาการ เขต 12 : 39-49.

สุภาพ สมทวนิช และอรัญญา จันทรพาหา. 2538. ความพึงพอใจของผู้มารับใช้บริการโรงพยาบาล
ปัตตานี. วารสารเขต 12 : 6(4) : 21-24.

สุนิตย์ นันทวิจิตพงศ์ และพนิดา ชูสุวรรณ. 2539. เปรียบเทียบความพึงพอใจที่เป็นจริงกับความคาดหวัง
ของผู้ใช้บริการในหอผู้ป่วยเด็ก โรงพยาบาลสงขลา. วารสารวิชาการเขต 12 : 7(3) : 7-13.

สุรีย์ เจียมศกฤกษ์. 2543. ความคิดเห็นของผู้มารับบริการจากการบริการเวชปฏิบัติครอบครัว ของโรงพยาบาล-
สงขลา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต. สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาระบบสาธารณสุข.
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 75.

สุภารัตน์ ควรสถาพรทวี. 2529. พฤติกรรมของคนไข้ในการแสวงหาสารสนเทศ เพื่อรับบริการ
ทางด้านทันตสุขภาพ และทันตสุขภาพจากทันตแพทย์ในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมบัติ สรรพอุดม. 2537. ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการในโรงพยาบาลเจริญกรุง
ประชารักษ์. ดากสินเวชสาร 12 (มกราคม-มิถุนายน). 43-51.

สายสมร บุญญาสติย์, บุญฐกาญจน์ สารรัตน์ และวรรณิ ฤทธิเจริญวัตถุ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ
ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลมหาสารคาม. 2539. วารสาร โรงพยาบาล
ร้อยเอ็ดวารสารโรงพยาบาลร้อยเอ็ด โรงพยาบาลกาฬสินธุ์ โรงพยาบาลมหาสารคาม : 4(2) :
72-86.

อัมกร เจริญชัย. 2521. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น. วิทยานิพนธ์
สังคมศาสตรบัณฑิต สาขาการแพทย์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. 76.

อรทัย รวยอาจิณ และบุญช่วย จันทร์เอี่ยม. 2525. สังคมจิตวิทยาในการให้บริการสาธารณสุขของรัฐใน
ชนบทภาคกลาง. รายงานการวิจัย ม. ป. ท.

Bestsimas, D., Freund, R. (200) Data Model and Decisions : The Fundamentals of Management Science,
New York : South-Western College Publishing.

ภาคผนวก

ID
1 2 3

แบบสอบถาม

แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรม
ของนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ (MBA)
จากสถาบันศึกษาในเขตจังหวัดสงขลา

กรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้โดยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมค่าลงในช่องว่าง

ท่านกำลังศึกษาในระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจจากสถาบัน

1. ท่านให้ความสำคัญต่อการดูแลสุขภาพของตัวท่านเองมากน้อยเพียงใด

4

- ☐ สำคัญมากที่สุด
- ☐ สำคัญมาก
- ☐ สำคัญปานกลาง
- ☐ สำคัญเล็กน้อย
- ☐ ไม่สำคัญ

2. ปัจจุบันท่านดูแลสุขภาพของตัวท่านเองอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ โดยการออกกำลังกาย
- ☐ เลือกรับประทานอาหารที่มีคุณค่า
- ☐ พักผ่อนให้เพียงพอ
- ☐ ไปพบแพทย์เพื่อตรวจสุขภาพเป็นประจำ
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5
 6
 7
 8
 9

3. ท่านเคยไปพบทันตแพทย์หรือไม่

- ☐ เคย
- ☐ ไม่เคย (จบการสัมภาษณ์)

10

4. ท่านไปพบทันตแพทย์ครั้งสุดท้ายเมื่อใด

- ☐ ไม่เกิน 6 เดือนที่ผ่านมา
- ☐ ช่วง 6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 12 เดือนที่ผ่านมา
- ☐ ช่วง 12 เดือนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 18 เดือนที่ผ่านมา
- ☐ เกินกว่า 18 เดือน

11

5. สาเหตุที่ท่านไปพบทันตแพทย์ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เกิดความผิดปกติในช่องปาก เช่น ปวดฟัน ฟันผุ จึงไปพบทันตแพทย์เพื่อการรักษา
- ☐ ต้องการความสวยงาม เช่น จัดฟัน
- ☐ ไปพบเพียงเพื่อตรวจเช็คฟันปกติ
- ☐ อื่น ๆ

	12
	13
	14
	15

6. จากข้อ 5 สาเหตุใดที่ทำให้ท่านไปพบทันตแพทย์ที่สำคัญที่สุด (โปรดเลือกตอบเพียงข้อเดียว)

- ☐ เกิดความผิดปกติในช่องปาก เช่น ปวดฟัน ฟันผุ จึงไปพบทันตแพทย์เพื่อการรักษา
- ☐ ต้องการความสวยงาม เช่น จัดฟัน
- ☐ ไปพบเพียงเพื่อตรวจเช็คฟันปกติ
- ☐ อื่น ๆ

	16
--	----

7. สถานที่ ที่ท่านไปพบทันตแพทย์บ่อยที่สุด

- ☐ โรงพยาบาลเอกชน
- ☐ โรงพยาบาลรัฐบาล
- ☐ คลินิกทันตกรรมเอกชน
- ☐ อื่น ๆ

	17
--	----

8. โดยปกติท่านเดินทางไปสถานบริการทันตกรรมอย่างไร (ตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ รถยนต์หรือยานพาหนะส่วนตัว
- ☐ เดินเท้า
- ☐ โดยสารรถรับจ้างหรือรถประจำทาง
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

	18
--	----

9.1 ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่

	5	4	3	2	1	
9.1.1 ความสะอาดของสถานที่	☐	☐	☐	☐	☐	19
9.1.2 การตกแต่งสวยงาม	☐	☐	☐	☐	☐	20
9.1.3 บรรยากาศและสภาพแวดล้อม โดยรอบสถานบริการ	☐	☐	☐	☐	☐	21
9.1.4 บริการอื่น ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์, วิทยุ เป็นต้น	☐	☐	☐	☐	☐	22
9.1.5 สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน (น้ำดื่ม, ห้องน้ำ)	☐	☐	☐	☐	☐	23
9.1.6 สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น เครื่องปรับอากาศ	☐	☐	☐	☐	☐	24
9.2 ด้านความสะดวก						
9.2.1 การเดินทางสะดวก (ใกล้บ้าน, ใกล้ที่ทำงาน)	☐	☐	☐	☐	☐	25
9.2.2 มีที่จอดรถ	☐	☐	☐	☐	☐	26
9.3 ด้านการบริการและบุคลากร						
9.3.1 ขั้นตอนของการบริการกระชับรวดเร็ว	☐	☐	☐	☐	☐	27
9.3.2 ความสุภาพของพนักงานต้อนรับ	☐	☐	☐	☐	☐	28
9.3.4 ความกระตือรือร้น และการเอาใจใส่ ของพนักงาน	☐	☐	☐	☐	☐	29
9.3.5 ระบบการนัดหมาย	☐	☐	☐	☐	☐	30
9.4 ด้านการรักษา						
9.4.1 ความสะอาดของเครื่องมือ	☐	☐	☐	☐	☐	31
9.4.2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์พร้อม	☐	☐	☐	☐	☐	32
9.4.3 ความสุภาพ และการควบคุมอารมณ์ ของทันตแพทย์	☐	☐	☐	☐	☐	33
9.4.4 ความตรงต่อเวลาของทันตแพทย์	☐	☐	☐	☐	☐	34
9.5 ข้อเสียและการประชาสัมพันธ์						
9.5.1 คุณวุฒิและความชำนาญ ของทันตแพทย์	☐	☐	☐	☐	☐	35
9.5.2 ข้อเสียในการรักษา	☐	☐	☐	☐	☐	36
9.5.3 ป้ายหรือสื่อประชาสัมพันธ์	☐	☐	☐	☐	☐	37
9.6 ค่าใช้จ่าย	☐	☐	☐	☐	☐	38

10. โดยสรุปแล้วท่านคิดว่าปัจจัยใดเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเลือกใช้บริการ จากสถานบริการทันตกรรม

(ตอบเพียง 1 ข้อ)

- ☐ ด้านสิ่งแวดล้อม และสถานที่
- ☐ ด้านความสะดวก
- ☐ ด้านการบริการและบุคลากร
- ☐ ด้านการรักษา
- ☐ ชื่อเสียง และการประชาสัมพันธ์
- ☐ ค่าใช้จ่าย

☐ 39

11. สาเหตุที่ทำให้ท่านไม่แน่ใจ หรือ ไม่กลับ ไปรับการรักษาในสถานบริการทันตกรรมที่ท่านเคยไปเพราะ

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ด้านสิ่งแวดล้อม และสถานที่
- ☐ ด้านความสะดวก
- ☐ ด้านการบริการและบุคลากร
- ☐ ด้านการรักษา
- ☐ ชื่อเสียง และการประชาสัมพันธ์
- ☐ ค่าใช้จ่าย

☐ 40

☐ 41

☐ 42

☐ 43

☐ 44

☐ 45

คำถามเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

1. เพศ ☐ ชาย

☐ หญิง

☐ 46

2. อายุ

☐ ระหว่าง 20 – 25 ปี

☐ ระหว่าง 26 – 30 ปี

☐ 47

☐ ระหว่าง 31 – 35 ปี

☐ อายุ 35 ปีขึ้นไป

3. สาขาวิชาที่ท่านสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คือ

☐ วิศวกรรมศาสตร์

☐ แพทย์ศาสตร์

☐ วิทยาศาสตร์

☐ 48

☐ บัญชี

☐ เกษตรศาสตร์

☐ สังคมศาสตร์

☐ บริหารธุรกิจทั่วไป

☐ สถิติ

☐ พยาบาลศาสตร์

☐ อื่น ๆ

4. อาชีพ ในปัจจุบันของท่านคือ

- ☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงานบริษัทเอกชน
☐ เจ้าของกิจการ ☐ อาชีพอื่น ๆ หรือกำลังศึกษา
(โปรดระบุ).....

☐ 49

5. ฐานะ/ตำแหน่งของท่านในองค์กร

- ☐ เจ้าของกิจการ
☐ ผู้บริหารระดับสูง(ตั้งแต่รองกรรมการผู้จัดการขึ้นไป/ข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป)
☐ ผู้บริหารระดับกลาง(รอง/ผู้ช่วยผู้จัดการ รอง/ผู้ช่วยผู้อำนวยการ/ข้าราชการระดับ 6-7)
☐ ผู้บริหารระดับต้น(รองผู้ช่วยหัวหน้าแผนก ส่วน ฝ่าย หรือหัวหน้าแผนก ส่วน ฝ่าย/ข้าราชการระดับ 4-5)
☐ พนักงานทั่วไป/ข้าราชการระดับ 3 ลงมา
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

☐ 50

6. ประเภทกิจการขององค์กรที่ท่านทำงานอยู่

- ☐ หน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ บริการต่าง ๆ ด้านการบัญชี, วางระบบ
☐ สถาบันการเงิน/ประกันภัย ☐ โทรคมนาคม/สื่อสาร
☐ อสังหาริมทรัพย์/ก่อสร้าง ☐ คอมพิวเตอร์
☐ อุตสาหกรรมการผลิต ☐ ค้าปลีก/ค้าส่ง/ตัวแทนจำหน่าย
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

☐ 51

7. รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ยต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001 – 10,000 บาท
☐ 10,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป

☐ 52

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางดวงกมล นันทนรานนท์

วัน เดือน ปี 31 มีนาคม 2510

วุฒิการศึกษา	ชื่อสถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
วุฒิ		
ศิลปศาสตรบัณฑิต	มหาวิทยาลัยหอการค้า	2532

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน		
ปี	ตำแหน่ง	สถานที่ทำงาน
2537-ปัจจุบัน	หุ้นส่วนผู้จัดการ	หจก. น. นรานนท์
2544-ปัจจุบัน	กรรมการผู้จัดการ	บริษัทอิงลิช โปรเกรส