



การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผล

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อบริการด้านทันตกรรมของคลินิกเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลขั้นปฐมภูมิ (Primary data) โดยออกแบบสอบถามและส่งพนักงานออกไปสัมภาษณ์ยังบริเวณต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร การสุ่มเลือกตัวอย่างใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Purposive Sampling¹ เป็นการเลือกตัวอย่างโดยให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้ทำการวิจัย กล่าวคือ จะทำการสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่เข้ามาใช้บริการจากคลินิก เอกชนซึ่งเป็นกลุ่ม เป้าหมาย (Target group) ของโครงการวิจัยเท่านั้น ระยะเวลาที่ทำการสำรวจอยู่ในระหว่างวันที่ 28 ตุลาคม 2527 ถึง 29 ธันวาคม 2527 ได้แบบสอบถามที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความร่วมมือในการตอบทั้งหมด 400 ราย

โดยแบบสอบถามที่ส่งออกไปสัมภาษณ์ได้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ต่างๆ ดังนี้

1. เพื่อให้ทราบถึง เหตุผลที่ก่อให้เกิดการรับบริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภค และการเข้ารับบริการด้านทันตกรรมบ่อยขนาดไหน
2. เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้บริโภค เลือกใช้บริการด้านทันตกรรมจาก คลินิกเอกชน
3. เพื่อให้ทราบถึงประ เภทของบริการด้านทันตกรรม ที่ผู้บริโภค เข้ารับบริการมากที่สุด
4. เพื่อให้ทราบพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อบริการทันตกรรมจากคลินิก เอกชนด้านคุณภาพ ราคา และการปรับปรุงบริการทันตกรรมของคลินิก เอกชน
5. เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของผู้บริโภคหลังจากการรับบริการทันตกรรมจากคลินิกแห่งแรก เสร็จสิ้นแล้ว

¹ นราศรี ไวนิชกุล, ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ (โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2525)

๑. เพื่อให้ทราบว่าผู้บริโภคมีความต้องการที่จะรับบริการด้านทันตกรรม
อย่างน้อยเพียงใด

จากแบบสอบถามทั้งหมด 400 รายนั้นได้วิเคราะห์ไว้ดังนี้



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 1 แสดงถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบทั้งหมด	400	100.0
<u>เพศ</u>		
ชาย	167	41.7
หญิง	233	58.3
<u>อายุ</u>		
15-25 ปี	189	47.3
26-35 ปี	149	37.3
36-45 ปี	41	10.2
45 ปีขึ้นไป	21	5.2
<u>อาชีพ</u>		
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	92	23.0
ค้าขาย-ประกอบธุรกิจส่วนตัว	51	12.8
รับจ้าง-บริษัทเอกชน	119	29.8
นักเรียน-นิสิตนักศึกษา	120	30.0
อื่นๆ (แม่บ้าน เกษตรกร รับจ้างทั่วไป)	18	4.5
<u>การศึกษา</u>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	230	57.5
ปริญญาตรี	137	34.3
สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.2
<u>รายได้/เดือน</u>		
ต่ำกว่า 3,000 บาท	195	48.8
3,001-6,000 บาท	127	31.8
6,001-9,000 บาท	54	13.5
มากกว่า 9,000 บาท	24	6.0

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 แสดงถึงลักษณะทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์อย่างกว้างๆ อันจะเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมกรรมการรับบริการของผู้ให้สัมภาษณ์อย่างถูกต้อง

ในจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมด พบว่าประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ประมาณร้อยละ 58 เป็นเพศชายประมาณร้อยละ 42 เป็นผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 15-72 ปี ซึ่งคำนวณอายุเฉลี่ยของประชากรตัวอย่างได้ประมาณ 28 ปี และอยู่ในช่วงอายุ 15-25 ปี อันเป็นช่วงอายุของวัยหนุ่มสาวจากตัวอย่างมีประมาณร้อยละ 47 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 26-35 ปี ประมาณร้อยละ 37 ประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพเป็น นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 30 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 29 ส่วน การศึกษาเป็นผู้ที่จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมากที่สุด คือร้อยละ 58 รองลงมาจบปริญญาตรีร้อยละ 34 สำหรับรายได้ต่อเดือนนั้น นอกจากผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ได้แก่ นักเรียน นิสิตนักศึกษา ซึ่งมีมากที่สุดร้อยละ 48.8 แล้วผู้ที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท มีประมาณร้อยละ 32

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 แสดงการ เคยรับและไม่ เคยรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

การรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
เคยรับบริการ	370	92.5
ไม่เคยรับบริการ	30	7.5
รวม	400	100.0

ภายหลังจากที่ได้มีการสำรวจพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อบริการด้านทันตกรรมของประชากรตัวอย่าง 400 ราย ซึ่งมีความแตกต่างกันทั้งด้านเพศ อายุ อาชีพ การศึกษารายได้ ปรากฏว่าผู้บริโภคมีพฤติกรรมเกี่ยวกับด้านทันตกรรมดังนี้ เคยรับบริการทันตกรรมมาแล้วร้อยละ 92.5 และยังไม่เคยรับบริการทันตกรรมเพียงร้อยละ 7.5

นับได้ว่าประชากรใน เขตกรุงเทพมหานครปัจจุบันมีความสนใจเกี่ยวกับสุขภาพฟันมากขึ้นกว่าสมัยเดิม อาจจะเป็นไปได้ว่าภาวะปัจจุบันประชากรได้รับการศึกษาสูงขึ้น ทำให้ทราบและมีความรู้ความ เข้าใจ เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพของฟันได้ถูกต้องมากขึ้น

ตารางที่ 3 แสดงสถานที่บริการทันตกรรมที่ผู้บริโภค เคยรับบริการทันตกรรมมาก่อน

สถานที่	จำนวน	ร้อยละ
คลินิกเอกชน	284	71.0
โรงพยาบาลหรือศูนย์บริการของรัฐ	49	12.3
ทั้ง คลินิกเอกชนและโรงพยาบาลของรัฐ	37	9.3
ไม่ตอบ	30	7.4
รวม	400	100.0

จากตาราง เมื่อพิจารณาถึงการ เลือกสถานที่บริการทันตกรรมที่ผู้บริโภครเคย
รับบริการมาก่อน ปรากฏว่า

ร้อยละ 71.0 เคยเลือกรับบริการทันตกรรมจากคลินิก เอกชน

ร้อยละ 12.3 เคยเลือกรับบริการทันตกรรมจากโรงพยาบาลหรือศูนย์
บริการของรัฐ

ร้อยละ 9.3 เคยรับบริการทั้งคลินิก เอกชนและโรงพยาบาลของรัฐ

นับได้ว่าผู้บริโภครส่วนใหญ่จากการวิจัยครั้งนี้ เคยเลือกรับบริการด้านทันตกรรม
จากคลินิกของ เอกชนมากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดง เหตุผลที่ผู้บริโภครไม่เคยรับบริการด้านทันตกรรมมาก่อน

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
เรื่องสุขภาพของฟันไม่สำคัญ	3	10.0
ยังไม่เคยปวดฟัน	26	86.7
อยู่ไกลจากสถานบริการทันตกรรม	1	3.3
ค่ารักษา เกี่ยวกับทันตกรรมแพง	0	0
อื่นๆ	0	0
รวม	30	100.0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ที่เคยรับบริการทันตกรรม จำนวน 370 คน

จากตาราง จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 400 ราย เป็นผู้ที่เคยรับบริการทันตกรรมมา
แล้ว 370 ราย ดังนั้นผู้ที่ตอบจำนวน 30 ราย คือผู้บริโภครที่ไม่เคยรับ
บริการทันตกรรม พบว่า

ร้อยละ 10.0 คิดว่าเรื่องสุขภาพของฟันไม่สำคัญ

ร้อยละ 86.7 เนื่องจากยังไม่เคยปวดฟัน

ร้อยละ 3.3 อยู่ไกลจากสถานบริการทันตกรรม

เห็นได้ว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการทันตกรรมส่วนใหญ่เป็นเพราะยังไม่เคยปวดฟัน แสดงว่าผู้บริโภคที่ยังไม่เคยรับบริการด้านทันตกรรมจะตัดสินใจรับบริการทันตกรรมก็ต่อเมื่อรู้สึกว่ามีอาการปวดฟัน ฟันผุ ฯลฯ คือเมื่อเกิดโรคในช่องปากแล้วจึงจะเข้ารับบริการทันตกรรมนั่นเอง

ตารางที่ 5 แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิก เอกชน

ปัจจัยสำคัญ	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถของทันตแพทย์	118	29.9
ความสะดวกรวดเร็ว	73	18.5
การมีเครื่องมือที่ทันสมัย	27	6.7
สถานพยาบาลสะอาด บรรยากาศดี	8	2.0
รู้จักคุ้นเคยกับคลินิกแห่งนั้นมาก่อน	48	12.1
สามารถรับบริการใน เวลานอกราชการได้	68	17.1
ขึ้นอยู่กับโอกาสที่เกิดอุบัติเหตุกับฟัน	4	1.0
ติดตามดูแลคนไข้ทุกระยะ	52	13.1
อื่นๆ	0	0.0
รวม	398	100.0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 2 ราย

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภค เกี่ยวกับการรับบริการด้านทันตกรรมพบว่าเคยรับบริการจากคลินิก เอกชนมากที่สุดถึงร้อยละ 71 อันเนื่องจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

ความสามารถของทันตแพทย์ ร้อยละ 29.9

ความสะดวกรวดเร็วร้อยละ 18.5

สามารถรับบริการในเวลานอกราชการได้ ร้อยละ 17.1

ติดตามดูแลคนไข้ทุกระยะร้อยละ 13.1

รู้จักคุ้นเคยกับคลินิกแห่งนั้นมาก่อน ร้อยละ 12.1

มีเครื่องมือที่ทันสมัย ร้อยละ 6.7

สถานพยาบาลสะอาดบรรยากาศดี ร้อยละ 2.0

และขึ้นอยู่กับโอกาสที่เกิดอุบัติเหตุกับฟัน ร้อยละ 1.0

นอกจากผู้เขียนยังได้ทำการทดสอบค่าที่ได้ด้วยวิธีทางสถิติ คือใช้เรื่องสัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05 โดยการตั้งสมมติฐาน เป็นดังนี้:

ผู้บริโภคที่เคยรับบริการทันตกรรมจากคลินิก เอกชน เนื่องจากปัจจัยด้านความสามารถของทันตแพทย์ มากกว่า 50 เปอร์เซ็นต์ พบว่าปฏิเสธสมมติฐานที่กล่าว (ดูจากท้ายบทสรุป)

แสดงได้ว่าผู้บริโภคมีความพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิกเอกชน เนื่องจากปัจจัยด้านอื่นมีความสำคัญพอๆ กับปัจจัยด้านความสามารถของทันตแพทย์ด้วย ซึ่งจะได้แยกพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการจากคลินิกเอกชนของผู้บริโภคตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้จากตารางต่อไป

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 6 แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภครอคอยรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิก เอกชนแยกตาม เพศ

ปัจจัยสำคัญ	รวม	ชาย	หญิง
ร้อยละ	100.0	100.0	100
จำนวน	398	168	230
ความสามารถของทันตแพทย์	29.9	28.6	30.6
	118	48	70
ความสะดวกรวดเร็ว	18.5	16.7	19.7
	73	28	45
การมีเครื่องมือที่ทันสมัย	6.7	6.0	7.5
	27	10	17
สถานพยาบาลสะอาดบรรยากาศดี	2.0	1.8	2.3
	8	3	5
รู้จักคุ้นเคยกับคลินิกแห่งนั้นมาก่อน	12.1	12.5	11.6
	48	21	27
สามารถรับบริการในเวลานอก- ราชการได้	17.1	20.8	14.5
	68	35	33
ขึ้นอยู่กับโอกาสที่เกิดอุบัติเหตุกับฟัน	1.0	0.0	1.2
	4	0	4
ติดตามดูแลคนไข้ทุกระยะ	13.1	13.7	12.7
	52	23	29
อื่นๆ	0.0	0.0	0.0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 2 ราย

จากตาราง เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมจากคลินิกเอกชน
แยกตามเพศ พบว่า

ผู้ชาย พิจารณปัจจัยด้านความสามารถของทันตแพทย์ ร้อยละ 29.9 และรองลงมา
คือสามารถรับบริการในเวลานอกราชการได้ คิดเป็นร้อยละ 20.8

ผู้หญิง พิจารณปัจจัยด้านความสามารถของทันตแพทย์ สูงสุดคิดเป็นร้อยละ 30.6 และ
รองลงมาคือพิจารณาด้านความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 19.7

จากข้อมูลและจากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าผู้หญิงเลือกปัจจัยด้านความ
สามารถของทันตแพทย์มากกว่าผู้ชาย ทั้งนี้อาจจะเป็นไปได้ว่าผู้หญิงต้องการความสวย
งามและความเรียบร้อยมากกว่าผู้ชาย และอีกประการคือต้องการความสะดวกรวดเร็ว
ซึ่งผิดกับผู้ชายพิจารณาด้านความสามารถของทันตแพทย์ แล้วรองลงมาคือคลินิกเอกชน
สามารถรับบริการได้ใน เวลานอกราชการ

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 7 แสดงปัจจัยที่ผู้บริโภครอคอยรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิกเอกชน
แยกตามอายุ

ปัจจัยสำคัญ	รวม	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45	มากกว่า 45 ปี
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	389	188	147	42	21
ความสามารถของทันตแพทย์	29.9	25.5	30.9	45.2	31.3
	119	48	45	19	7
ความสะดวกรวดเร็ว	18.5	24.8	14.5	9.7	6.7
	73	47	21	4	1
การมีเครื่องมือที่ทันสมัย	6.7	3.5	7.3	19.4	6.3
	27	7	11	8	1
สถานพยาบาลสะอาดบรรยากาศดี	2.0	3.5	0.0	3.2	0.0
	8	7	0	1	6
รู้จักคุ้นเคยกับคลินิกแห่งนั้นมาก่อน	12.1	10.6	16.4	3.2	12.5
	48	20	24	1	3
สามารถรับบริการในเวลานอก- ราชการได้	17.1	15.6	19.1	9.7	31.3
	68	29	28	4	7
ขึ้นอยู่กับโอกาสที่เกิดอุบัติเหตุ- กับฟัน	1.0	0.0	1.4	0.2	6.3
	4	0	2	1	1
ติดตามดูแลคนไข้ทุกระยะ	13.1	16.0	10.9	9.7	6.3
	52	30	16	4	1
อื่นๆ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	0	0	0	0	0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 2 ราย

จากตาราง พิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภค
จากคลินิกเอกชนแยกตามอายุ ปรากฏว่า

ผู้บริโภคทุกระดับอายุ เลือกคลินิกทันตกรรมของเอกชนโดยคำนึงถึงความสามารถของ
ทันตแพทย์ เป็นประการแรก

โดยผู้บริโภคที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปี ขึ้นไปนอกจากคำนึงถึงความสามารถ
ของทันตแพทย์แล้ว คำนึงถึงปัจจัยด้านอื่นด้วยคือ การรับบริการจากคลินิกทันตกรรม
ของเอกชนเพราะสามารถรับบริการในเวลาอกราชการได้ ซึ่งผิดจากผู้บริโภคที่มี
อายุในช่วง 15-25 ปี นอกจากคำนึงถึงความสามารถของทันตแพทย์แล้ว จะคำนึง
ถึงความสะดวกรวดเร็ว เป็นปัจจัยสำคัญรองลงมา แต่ผู้บริโภคที่มีอายุในช่วง 26-35
ปี ซึ่งเป็นช่วงของผู้บริโภคที่ต้องปฏิบัติหน้าที่การงาน ดังนั้นนอกจากพิจารณาด้านความ
สามารถของทันตแพทย์แล้วยังคำนึงถึงคลินิกเอกชนสามารถรับบริการได้ในเวลาอกร
ราชการได้ด้วย ส่วนผู้ที่มีอายุ 36-45 ปี นอกจากคำนึงถึงความสามารถของทันตแพทย์
แล้วมักจะคำนึงถึงคลินิกเอกชนที่มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยด้วย

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8 แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภครอใจรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิก เอกชนแยกตามอาชีพ

ปัจจัยสำคัญ	รวม	รับราชการ- รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย- ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง- บริษัท เอกชน	นักเรียน- นิสิตนักศึกษา	อื่นๆ
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	398	91	51	119	119	18
ความสามารถของ- ทันตแพทย์	29.9	32.4	42.1	31.9	23.6	11.1
	118	29	21	38	28	2
ความสะดวกรวดเร็ว	18.5	16.2	18.4	16.0	21.3	27.7
	73	15	9	19	25	5
การมีเครื่องมือที่ทันสมัย	6.7	11.8	5.3	9.0	2.2	0.0
	27	10	3	11	3	0
สถานพยาบาลสะอาด- บรรยากาศดี	2.0	1.5	0.0	0.0	5.6	0.0
	8	1	0	0	7	0
รู้จักคุ้นเคยกับ คลินิก- แห่งนั้นมาก่อน	12.1	17.6	7.9	6.7	10.1	44.4
	48	16	4	8	12	8
สามารถรับบริการใน- เวลาออกราชการได้	17.1	14.7	15.8	16.4	18.0	11.1
	68	13	9	22	21	3
ขึ้นอยู่กับโอกาสที่เกิด- อุบัติเหตุกับฟัน	1.0	2.2	0.0	0.0	0.0	0.0
	4	2	0	2	0	0
ติดตามดูแลคนไข้ทุกระยะ	13.1	5.9	10.5	19.1	19.1	0.0
	5	5	5	19	23	0
อื่นๆ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	0	0	0	0	0	0

จากตาราง พิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภค
จากคลินิกเอกชนตามอาชีพ ปรากฏว่า

ทุกอาชีพ เลือกปัจจัยด้านความสามารถของทันตแพทย์ เป็น
ปัจจัยที่สำคัญที่สุด เหมือนกันดังนี้

อาชีพรับราชการ-รัฐวิสาหกิจสูงสุด ร้อยละ 32.4

ค้าขาย-ประกอบธุรกิจส่วนตัวสูงสุด ร้อยละ 42.1

รับจ้าง-บริษัทเอกชนสูงสุด ร้อยละ 31.9

นักเรียน-นิสิตนักศึกษาสูงสุด ร้อยละ 23.6

อาชีพอื่นๆ อีก 18 ราย ได้แก่ อาชีพแม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ
ค้าขายรับจ้างทั่วไป จะคำนึงถึงความคุ้นเคยรู้จักคลินิกทันตกรรมแห่งนั้นมาก่อน

สรุปได้ว่า อาชีพค้าขาย-ประกอบธุรกิจส่วนตัว สนใจเกี่ยวกับความ
สามารถของทันตแพทย์ เป็นเปอร์เซ็นต์ที่สูงกว่าอาชีพอื่นๆ อาจจะไปได้ได้ว่าอาชีพ
ค้าขาย-ประกอบธุรกิจส่วนตัว จะเป็นผู้ที่มีเศรษฐกิจรายได้สูงกว่าอาชีพอื่นๆ ดังนั้น
จึงคำนึงถึงความมีประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการอันเนื่องมาจากความสามารถ
ของทันตแพทย์มากกว่าพิจารณาปัจจัยด้านอื่นๆ ส่วนนักเรียน-นิสิตนักศึกษาพบว่า
คำนึงถึงความสามารถของทันตแพทย์เป็น เปอร์เซ็นต์ที่น้อยกว่าอาชีพอื่น แต่จะ
คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว เป็นประการสำคัญที่รองลงมา

ตารางที่ ๑ แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภครอคอยรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิก เอกชนแยกตาม
การศึกษา

ปัจจัยสำคัญ	รวม	ต่ำกว่าปรียญาตรี	ปรียญาตรี	สูงกว่าปรียญาตรี
	100.0	100.0	100.0	100.0
	398	230	136	32
ความสามารถของ-				
ทันตแพทย์	29.9	28.5	32.4	29.2
	118	65	44	9
ความสะดวกรวดเร็ว	18.5	21.7	11.8	20.8
	73	50	16	7
การมีเครื่องมือที่ทันสมัย	6.7	6.4	7.8	4.2
	27	15	11	1
สถานพยาบาลสะอาด-				
บรรยากาศดี	2.0	2.3	1.0	4.2
	8	5	1	1
รู้จักคุ้นเคยกับคลินิกแห่ง-				
นั้นมาก่อน	12.1	9.9	12.7	25.0
	48	23	17	8
สามารถรับบริการในเวลา-				
นอกราชการได้	17.1	16.9	18.6	12.5
	68	39	25	4
ขึ้นอยู่กับโอกาสที่เกิดอุบัติเหตุกับฟัน	1.0	0.6	1.0	0.0
	4	2	2	0
ติดตามดูแลคนไข้ทุกระยะ	13.1	13.4	14.7	4.2
	5	31	20	1
อื่นๆ	0.0	0.0	0.0	0.0
	0	0	0	0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 2 ราย

จากตาราง พิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภค
จากคลินิกเอกชนแยกตามการศึกษา ปรากฏว่า

ทุกระดับการศึกษาเลือกปัจจัยที่เหมือนกัน คือ ความสามารถของทันตแพทย์โดย

การศึกษาดำกว่าปริญญาตรี

อันดับแรก พิจารณาด้านความสามารถของทันตแพทย์ ร้อยละ 28.5

รองลงมาคือ ความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 21.7

การศึกษาระดับปริญญาตรี

อันดับแรก พิจารณาด้านความสามารถของทันตแพทย์ ร้อยละ 32.4

รองลงมาคือ สามารถรับบริการในเวลานอกราชการได้ ร้อยละ 18.6

การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

อันดับแรก พิจารณาด้านความสามารถของทันตแพทย์ ร้อยละ 29.2

รองลงมาคือ พิจารณาด้านรู้จักคุ้นเคยกับคลินิกแห่งนั้นมาก่อน ร้อยละ 25.0

กล่าวได้ว่าทุกระดับการศึกษาเลือกปัจจัยที่เหมือนกัน คือ ความสามารถ
ของทันตแพทย์ เพียงแต่ผู้บริโภคที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมักจะคำนึงถึงความคุ้น
เคยและรู้จักคลินิคนั้นมาก่อน เป็นปัจจัยสำคัญ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีส่วน
มากมักจะเป็นผู้ที่ทำหน้าที่การงานทำกันแล้ว ดังนั้น นอกจากพิจารณาความสามารถ
ของทันตแพทย์แล้ว จะคำนึงถึงการสามารถรับบริการในเวลานอกราชการได้ด้วย
ผิดกับผู้ที่มีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรีซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ในช่วงอายุ 15-25 ปี จะเป็น
พวกนักเรียน นักศึกษาเสียส่วนมาก จึงมักจะคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วรองลง
มาจากความสามารถของทันตแพทย์

ตารางที่ 10 แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิกเอกชนแยกตามรายได้

ปัจจัยสำคัญ	รวม	ต่ำกว่า 3,000 บ.	3,001-6,000 บาท	6,001-9,000 บาท	มากกว่า 9,000 บ.
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	398	195	125	54	24
ความสามารถของทันตแพทย์	29.6	25.1	37.2	20.3	50.0
	118	49	46	11	12
ความสะดวกรวดเร็ว	18.5	24.6	14.9	7.3	11.1
	73	48	19	4	2
การมีเครื่องมือที่ทันสมัย	6.7	4.1	3.2	26.8	0.0
	27	8	4	15	0
สถานพยาบาลสะอาดบรรยากาศดี	2.0	3.6	1.1	0.0	0.0
	8	7	1	0	0
รู้จักคุ้นเคยกับคลินิกแห่งนั้นมาก่อน	12.1	11.3	12.8	12.8	11.1
	48	22	16	7	3
สามารถรับบริการในเวลานอกเวลา- การได้	17.1	17.4	13.8	20.3	25.0
	68	34	17	11	6
ขึ้นอยู่กับโอกาสที่เกิดอุบัติเหตุกับฟัน	1.0	0.0	1.6	3.7	0.0
	4	0	2	2	0
ติดตามดูแลคนไข้ทุกระยะ	13.1	13.8	16.0	7.3	5.6
	52	27	20	4	1
อื่นๆ	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	0	0	0	0	0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 2 ราย

จากตาราง เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภค
จากคลินิกเอกชน แยกตามรายได้พบว่า

รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน เลือกปัจจัย :

ความสามารถของทันตแพทย์ ร้อยละ 25.1 ความสะดวกรวดเร็วร้อยละ 24.6

รายได้ 3,000 - 6,000 บาทต่อเดือน เลือกปัจจัย :

ความสามารถของทันตแพทย์ร้อยละ 37.2 ความสะดวกรวดเร็วร้อยละ 14.9

รายได้ 6,000 - 9,000 บาทต่อเดือน เลือกปัจจัย :

เครื่องมือที่ทันสมัยร้อยละ 26.8 ความสามารถของทันตแพทย์ร้อยละ 20.3

และสามารถรับบริการได้ในเวลานอกราชการ ร้อยละ 20.3

รายได้มากกว่า 9,000 บาทต่อเดือน เลือกปัจจัย :

ความสามารถของทันตแพทย์ ร้อยละ 50.0

สามารถรับบริการได้ในเวลานอกราชการ ร้อยละ 25.0

เมื่อนำรายได้ของประชากรตัวอย่างมาพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับ
บริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภคจากคลินิกเอกชน ปรากฏว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า
3,000 บาทต่อเดือน 3,001 - 6,000 บาทต่อเดือน และมากกว่า 9,000 บาทต่อ
เดือน จะเลือกปัจจัยด้านความสามารถของทันตแพทย์เป็นประการแรก แต่ผู้ที่มีรายได้
6,001 - 9,000 บาทต่อเดือน เลือกปัจจัยการมีเครื่องมือที่ทันสมัยเป็นประการแรก

ดังนั้นจะมีการทดสอบว่าทุกระดับรายได้ เลือกปัจจัยความสามารถของ
ทันตแพทย์ในอัตราเดียวกันทุกระดับรายได้หรือไม่ โดยการทดสอบด้วยค่าสถิติของ χ^2 -test

$$1. H_0 : P_1 = P_2 = P_3 = P_4 = \pi$$

$$H_1 : P_1 \neq P_2 \neq P_3 \neq P_4 \neq \pi$$

$$\text{ค่าประมาณของ } \pi = P = \frac{\sum x_i}{n_1 + n_2 + n_3 + n_4} = \frac{118}{398} = 29.6$$

$$2. \alpha = 0.05$$

$$3. \chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad (\text{ที่มาจากผนวก})$$

$$df = (r - 1) (c - 1) = (4 - 1) (8 - 1) = 21$$

O _i	E _i	O _i -E _i	(O _i -E _i) ²	$\frac{(O_i-E_i)^2}{E_i}$
49	58	9	81	1.39
46	37	9	81	2.19
11	16	5	25	1.56
12	7	-5	25	3.57
118	118			8.71

4. ปฏิเสธสมมติฐานเมื่อ $\chi^2 > \chi^2_{(.05, 21)}$ หรือ $\chi^2 > 32.67$

5. แต่ $\chi^2 = 8.71$ ซึ่งน้อยกว่า 32.67

ดังนั้นแสดงว่าทุกระดับรายได้เลือกปัจจัยความสามารถของ

ทันตแพทย์ในอัตราส่วนเดียวกัน

หมายถึงผู้บริโภค เลือกปัจจัยความสามารถของทันตแพทย์ด้วยเปอร์เซ็นต์สูง

กว่าปัจจัยด้านอื่น เหมือนกันทุกระดับรายได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 11

แสดง เหตุผลสำคัญที่ผู้บริโภครอคอยให้บริการทันตกรรมจากโรงพยาบาลของรัฐ

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ค่าบริการถูกกว่าคลินิกเอกชน	77	41.6
เบิกค่าพยาบาลได้	53	28.6
มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางทันตกรรมครบสมบูรณ์	40	21.6
คลินิกเอกชน อาจจะรักษา เกินความจำเป็นได้	4	2.2
อื่น ๆ	11	5.9

- หมายเหตุ (1) ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ
(2) ไม่รวมผู้ที่เข้ารับบริการจากคลินิกทันตกรรมของ เอกชน

จากตาราง พบว่าผู้บริโภครอคอยให้บริการทันตกรรมจากโรงพยาบาลของรัฐด้วย เหตุผลดังนี้ :

ร้อยละ 41.6 เนื่องจากค่าบริการถูกกว่าคลินิกเอกชน

ร้อยละ 28.6 เนื่องจาก เบิกค่ารักษาพยาบาลได้

ร้อยละ 21.6 เนื่องจากโรงพยาบาลของรัฐมี เครื่องมืออุปกรณ์ครบสมบูรณ์

และอื่น ๆ อันได้แก่คิดว่าไม่ต้องรอนาน เดินทางสะดวก บริการดี เหมือนกับคลินิก
เอกชน ร้อยละ 5.9

กล่าวโดยสรุปผู้บริโภครอคอยให้บริการจากโรงพยาบาลของรัฐ เนื่องจาก
ค่าบริการถูกกว่าคลินิกเอกชน ดังนั้นหากว่าคลินิกเอกชนสามารถรับบริการโดย
คิดอัตราค่าบริการให้ถูกลง และมีความสะดวกรวดเร็ว ผู้บริโภคคงจะเข้ารับ
บริการจากคลินิกทันตกรรมของ เอกชนมากขึ้นกว่าปัจจุบันนี้ จากการสำรวจครั้งนี้
พบว่าคลินิกทันตกรรมบางแห่งต้องประสบกับปัญหาที่ผู้บริโภค เข้ารับบริการน้อยกว่า
ที่ควรจะเป็น ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการลงทุนและ เสียเวลาไปโดยเปล่าประ
โยชน์ด้วย แทนที่ผู้บริโภครจะได้รับบริการจากคลินิกเอกชนนั้น ๆ โดยไม่ต้อง
เสียเวลาเป็นวัน ๆ เพื่อรอรับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐบาล

ตารางที่ 12

แสดงประเภทของบริการทันตกรรมที่ผู้บริโภคร้องขอการรับบริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
จัดฟัน	23	5.7
เคลือบฟัน	16	4.0
ใส่ฟัน	80	20.0
ถอนฟัน	154	38.7
ขูดหินปูน	148	37.0
รักษารากฟัน	73	18.3
อุดฟัน	256	64.0
ขอคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพของฟัน	45	11.3
อื่น ๆ	3	0.7

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง พบว่าประเภทของทันตกรรมที่ผู้บริโภคร้องขอการเข้ารับบริการดังนี้

ร้อยละ 64.0 คือการอุดฟัน ซึ่งมากที่สุด

ร้อยละ 38.7 คือการถอนฟัน

ร้อยละ 37.0 คือการขูดหินปูน

ร้อยละ 20.0 คือการใส่ฟัน

ร้อยละ 18.3 รักษาฟัน

ร้อยละ 11.3 ขอคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพของฟัน

ร้อยละ 5.7 และ 4.0 จัดฟันและเคลือบฟันตามลำดับ

อื่น ๆ ได้แก่ ครอบฟัน ผ่าฟันคุด X-Ray ฟัน อีก 3 ราย คิดร้อยละ 0.7

เมื่อพิจารณาจากประเภททันตกรรมที่ผู้บริโภคเข้ารับบริการเป็นไปได้

ว่าประชากรส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานคร เป็นโรคเกี่ยวกับฟันมาก เพราะ

สถิติเกี่ยวกับการอุดฟันและถอนฟันนั้น ค่อนข้างสูงกว่าประเภทอื่น ๆ ส่วนการ

ป้องกันหรือการรักษาก่อนที่จะ เป็นโรคนั้นผู้บริโภครู้หรือเข้ารับบริการ

น้อยมาก

ตารางที่ 13 แสดงสาเหตุที่ผู้บริโภคเข้ารับบริการทันตกรรม แยกตามเพศ อายุ การศึกษา

เหตุผล	รวม	เกิดปวดฟัน	รักษาสุขภาพของฟัน โดยที่ยังไม่เกิดอา- การปวดฟัน	อื่น ๆ	
รวม	ร้อยละ	100.0	40.5	55.2	4.3
	จำนวน	400	162	221	17
เพศ					
ชาย		100.0	44.9	52.0	3.1
		167	75	87	5
หญิง		100.0	37.3	57.5	5.2
		233	87	134	12
อายุ					
15-25 ปี		100.0	39.7	58.2	2.1
		189	75	110	4
26-35 ปี		100.0	39.6	55.7	4.7
		149	59	83	7
36-45 ปี		100.0	48.8	41.5	9.8
		41	20	17	4
45 ปีขึ้นไป		100.0	38.1	47.6	14.3
		21	8	11	2
การศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี		100.0	43.5	52.2	4.3
		230	100	120	10
ปริญญาตรี		100.0	34.3	62.0	3.6
		137	47	85	5
สูงกว่าปริญญาตรี		100.0	45.5	48.5	6.1
		33	15	16	2

พบว่าผู้บริโภคร้อยละส่วนใหญ่รับบริการทันตกรรม เนื่องจากสาเหตุดังนี้

เพื่อรักษาสุขภาพของฟัน โดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟัน ร้อยละ 55.2
ปวดฟัน ร้อยละ 40.5

อื่น ๆ ได้แก่ เปลี่ยนฟันชุดใหม่ จัดฟัน ขอคำแนะนำจากทันตแพทย์ อีกประมาณร้อยละ 4.3

เมื่อวิเคราะห์ แยกตาม เพศ และการศึกษา พบว่าไม่แตกต่างกันคือ ผู้บริโภค เข้ารับบริการด้านทันตกรรม เพื่อรักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟัน ยกเว้น เมื่อวิเคราะห์แยกตามอายุ พบว่าผู้บริโภคอายุระหว่าง 36-45 ปี เข้ารับบริการทันตกรรม เมื่อเกิดอาการปวดฟัน ร้อยละ 48.8 และรับบริการด้านทันตกรรมเพื่อรักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟัน ร้อยละ 41.5

แต่เมื่อมีการทดสอบด้วยค่าสถิติ ปรากฏว่าทุกช่วงอายุ เข้ารับบริการทันตกรรม เพื่อรักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟัน เหมือนกันทุกช่วงอายุ (ดูรายละเอียดข้างล่าง)

สรุปได้ว่า ผู้บริโภคทุกเพศ ทุกวัยและไม่่ว่าการศึกษาในระดับไหนจุดประสงค์ เข้ารับบริการด้านทันตกรรมก็ เพื่อรักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟัน เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งแสดงได้ว่าประชากรของประเทศไทยมีแนวความคิด เกี่ยวกับทันตอนามัยที่ถูกต้องขึ้น ไม่ปล่อยให้ เกิดอาการปวดฟัน เสียก่อนแล้วจึง เข้ารับบริการ เหมือนสมัย เดิม

การทดสอบค่าสถิติ

ทดสอบว่าผู้บริโภค เข้ารับบริการทันตกรรม เพื่อรักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟันทุกช่วงอายุ โดยใช้ค่าสถิติ χ^2 -test

1. H_0 : ผู้บริโภค เข้ารับบริการทันตกรรม เพื่อรักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟัน เป็นอัตราส่วนเดียวกัน

H_1 : มีผู้บริโภค เข้ารับบริการทันตกรรม เพื่อรักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟัน เพียงบางช่วงอายุ เท่านั้น

$$2. \alpha = 0.05$$

$$3. \chi^2 = \sum_{i=1}^2 \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$$\text{ค่าของ } \pi = P = \frac{\sum Xi}{n_1 + n_2 + n_3} = \frac{110 + 83 + 17 + 11}{162 + 221 + 17} = .552$$

O _i	E _i	O _i -E _i	(O _i -E _i) ²	$\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$
110	105	7	49	0.45
83	82	1	1	0.01
17	22	-5	25	1.14
11	12	0	0	0.00
221	221			1.60

$$\chi^2 = 1.6$$

$$4. \text{ จะปฏิเสธสมมติฐานเมื่อ } \chi^2 > \chi^2_{(3-1)(4-1)} = 1.635$$

$$5. \text{ แต่ } \chi^2 = 1.6 \text{ ซึ่งน้อยกว่า } 1.635$$

ดังนั้นยอมรับข้อสมมติฐานที่ว่า ผู้บริโภค เข้ารับบริการทันตกรรม เพื่อ

รักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิดอาการปวดฟัน เหมือนกันทุกช่วงอายุ

หมายถึงผู้บริโภค เข้ารับบริการทันตกรรม เพื่อรักษาสุขภาพของฟันโดยที่ยังไม่เกิด

อาการปวดฟันในอัตราส่วนที่สูงกว่าสาเหตุอื่น เหมือนกันทุกช่วงอายุ

(ค่าของ E_i = Expected frequency = NP)

ตารางที่ 14 วันที่ผู้บริโภครอคอยเข้ารับบริการทันตกรรมมากที่สุดในสัปดาห์หนึ่ง ๆ โดย
แยกตาม เพศ อายุ และอาชีพ

		รวม	วันธรรมดา	วันเสาร์	วันอาทิตย์
<u>รวม</u>	ร้อยละ	100.0	23.7	47.0	29.3
	จำนวน	400	95	188	117
<u>เพศ</u>					
ชาย		100.0	22.4	43.2	34.4
		167	37	72	58
<u>หญิง</u>		100.0	24.6	49.7	25.7
		233	57	116	60
<u>อายุ</u>					
15-25 ปี		100.0	25.4	45.1	29.6
		189	48	85	56
26-35 ปี		100.0	18.9	46.8	34.2
		149	28	70	51
36-45 ปี		100.0	32.5	58.1	9.7
		41	13	24	4
45 ปีขึ้นไป		100.0	25.0	43.8	31.3
		81	5	9	7
<u>อาชีพ</u>					
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ		100.0	27.2	47.8	25.0
		92	25	44	23
ค้าขาย-ประกอบธุรกิจ สินค้า		100.0	26.0	48.0	26.0
		51	13	24	13
รับจ้าง-บริษัทเอกชน		100.0	16.8	49.6	33.6
		119	20	59	40
นักเรียน-นิสิตนักศึกษา		100.0	24.8	44.6	30.6
		120	30	54	37
อื่น ๆ		100.0	38.9	38.9	22.2
		18	7	7	4

จากตาราง เมื่อวิเคราะห์ตามเพศ อายุ และอาชีพ ปรากฏว่า ผู้บริโภคส่วนใหญ่
พอใจและมีความสะดวกในการรับบริการทันตกรรมใน
วันเสาร์มากที่สุด ร้อยละ 47.0
วันอาทิตย์ ร้อยละ 29.3
และวันธรรมดาร้อยละ 23.7

วิเคราะห์แยกตามเพศ อายุ และอาชีพพบว่าไม่มีความแตกต่างกันคือ
เลือกรับบริการทันตกรรมวันเสาร์มากที่สุด

ถ้าแยกตามเพศ : พบว่า

ผู้ชาย รับบริการวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 43.2

วันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 34.4

วันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 22.4

ผู้หญิง รับบริการวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 49.7

วันอาทิตย์ คิดเป็นร้อยละ 25.7

วันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 24.6

เห็นได้ว่าผู้หญิงพอใจรับบริการวันเสาร์มากกว่าผู้ชาย

ถ้าแยกตามอายุ : พบว่า

อายุ 15-25 ปี พพอใจรับบริการวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 45.1

อายุ 26-35 ปี พพอใจรับบริการวันเสาร์ คิดเป็นร้อยละ 46.8

อายุ 36-45 ปี และ 45 ปีขึ้นไป พพอใจรับบริการวันเสาร์ ร้อยละ 58.1

และ 43.8 ตามลำดับ

เห็นได้ว่าอายุช่วง 26-35 ปี เป็นช่วงที่สนใจรับบริการวันเสาร์มาก
ที่สุด

ถ้าแยกตามอาชีพ : พบว่า

รับจ้าง - บริษัทเอกชน พพอใจรับบริการวันเสาร์มากที่สุด ร้อยละ 49.6

รับราชการ - รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 47.8

ค้าขาย - ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 48.0

นักเรียน - นิสิตนักศึกษา ร้อยละ 44.6

อื่น ๆ (แม่บ้าน ค้าขายทั่ว ๆ ไป เกษตรกร) ร้อยละ 38.9

จากข้อมูลประกอบกับการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถาม พบเหตุผล
ที่รับบริการวันเสาร์มากที่สุด เนื่องจากอาชีพผู้บริโภคร่วมมากต้องทำงานนอกบ้าน
ดังนั้น วันธรรมดาจึงต้องทำงานไม่มีความสะดวก ส่วนวันอาทิตย์เป็นวันพักผ่อนกันเสีย
ส่วนมาก



ศูนย์วิทยพัชรากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 15 แสดงความถี่ของการรับบริการทันตกรรมด้านตรวจฟันและช่องปาก
ของผู้บริโภคในเขต กทม.แยกตาม เพศ อายุ และรายได้

ความถี่ 1 ครั้ง	รวม	3 เดือน	6 เดือน	1 ปี	ภายใน 2 ปี	อื่น ๆ
<u>รวม</u> ร้อยละ	100.0	6.0	22.0	23.0	32.0	17.0
จำนวน	400	24	88	92	128	68
<u>เพศ</u>						
ชาย	100.0	3.0	20.4	19.2	38.3	19.2
	167	5	34	32	64	32
หญิง	100.0	8.1	23.6	25.7	27.5	15.5
	233	19	55	60	64	36
<u>อายุ</u>						
15-25 ปี	100	4.2	20.6	23.8	31.2	21.6
	189	8	39	45	59	41
26-35 ปี	100	10.1	23.5	18.8	37.6	10.0
	149	15	35	28	56	15
36-45 ปี	100.0	2.4	21.9	29.3	26.8	19.5
	41	1	9	12	11	8
45 ปีขึ้นไป	100.0	0.0	23.8	33.3	23.8	19.0
	21	0	5	7	5	4
<u>รายได้/เดือน</u>						
ต่ำกว่า 3,000 บ.	100.0	6.2	20.5	24.1	28.2	21.0
	195	12	40	47	55	41
3,000-6,000 บ.	100.0	6.2	14.2	22.0	33.8	14.9
	127	8	28	28	43	19
6,000-9,000 บ.	100.0	5.6	22.2	16.6	44.4	11.1
	54	3	12	9	24	6
มากกว่า 9,000 บ.	100.0	0.0	33.3	33.3	25.0	8.3
	24	0	8	8	6	2

โดยทั่วไปโรคของฟันและช่องปากมักจะเกิดขึ้นได้ภายในระยะเวลา 6 เดือน ถ้าไม่ได้รับการดูแลรักษา ดังนั้น การมาพบทันตแพทย์เพื่อรับการตรวจ และทำความสะอาด ฟันและช่องปากเป็นประจำทุก 6 เดือน ถึงแม้ว่าจะยังไม่รู้สึกว่ามีอาการผิดปกติ จึงเป็น สิ่งจำเป็น จากตารางพบว่าผู้บริโภคร้อยละ 32.0 มารับการตรวจฟันทุก 2 ปี ร้อยละ 23.0 มารับการตรวจฟันทุก 1 ปี ร้อยละ 22.0 มารับการตรวจฟันทุก 6 เดือน และ ร้อยละ 6.4 มารับการตรวจฟันทุก 3 เดือน ร้อยละ 17.0 เมื่อเกิดอุบัติเหตุ หรือ เกิด การปวดฟันขึ้น

เมื่อวิเคราะห์แยกตามเพศ พบว่า

เพศชายเข้ารับการตรวจฟันทุก 2 ปี ร้อยละ 38.3 และเข้ารับการตรวจฟันทุก 6 เดือน ร้อยละ 20.0 เพศหญิงเข้ารับการตรวจฟันทุก 2 ปี ร้อยละ 27.5 และเข้ารับการตรวจ ฟันทุก 1 ปี ร้อยละ 25.7

วิเคราะห์แยกตามอายุพบว่า

ผู้บริโภคอายุ 15-25 ปี รับบริการตรวจฟันทุก 2 ปี ร้อยละ 31.2 และรับบริการตรวจฟัน ทุก 1 ปี ร้อยละ 23.8

ผู้บริโภคอายุ 26-35 ปี รับบริการตรวจฟันทุก 2 ปี ร้อยละ 37.6 และเข้ารับบริการตรวจ ฟันทุก 6 เดือน ร้อยละ 23.5

ผู้บริโภคอายุ 36-45 ปี รับบริการตรวจฟันทุก 1 ปี ร้อยละ 29.3 และรับบริการตรวจฟันทุก 2 ปี ร้อยละ 26.8

ผู้บริโภคอายุ 45 ปีขึ้นไป รับบริการตรวจฟันทุก 1 ปี ร้อยละ 33.4 และรับบริการตรวจฟัน ทุก 6 เดือน และ 1 ปี ร้อยละ 23.8

วิเคราะห์แยกตามรายได้พบว่า

รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท เข้ารับการตรวจฟันทุก 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.2

รายได้ 3,001 - 6,000 บาท เข้ารับการตรวจฟันทุก 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.8

รายได้ 6,001 - 9,000 บาท เข้ารับการตรวจฟันทุก 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4

รายได้ 9,000 บาท เข้ารับการตรวจฟันทุก 1 ปี และทุก 6 เดือน ร้อยละ 33.3 เท่ากัน

กล่าวได้ว่าผู้บริโภคร่วมมากเข้ารับบริการตรวจฟันเป็นประจำทุก 2 ปี ส่วนมากจะเป็นผู้ชาย แต่ผู้ที่มีอายุมากขึ้น ตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป เข้ารับบริการด้านทันตกรรมถี่ขึ้นทุก 1 ปีต่อครั้ง ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จะเข้ารับบริการทุก 1 ปีและ 2 ปี ช่วงรายได้ 3,001-9,000 บาท จะเข้ารับบริการทุก 2 ปี สำหรับผู้ที่มีรายได้มากกว่า 9,000 บาท จะเพิ่มการเข้ารับบริการทันตกรรมถี่ขึ้นเป็นทุก 6 เดือนถึง 1 ปี



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 16 แสดง เหตุผลในการ เลือกคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกของผู้บริโภค

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ค่าบริการถูกกว่าคลินิกอื่น	63	7.4
ตามคำแนะนำของ เพื่อนหรือญาติ	174	20.6
อยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย	181	21.4
อยู่ใกล้ที่ทำงาน	141	16.7
คุณภาพของบริการ	258	30.5
การตกแต่งสถานที่คลินิที่น่าสนใจ	20	2.4
อื่น ๆ	9	1.1

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง พบว่าผู้บริโภค เลือกคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกด้วย เหตุผลต่าง ๆ ดังนี้

เพราะคุณภาพของบริการ	จำนวน 258 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.5
เพราะอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย	จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.4
ตามคำแนะนำของ เพื่อนหรือญาติ	จำนวน 174 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.6
คิดว่าอยู่ใกล้ที่ทำงาน	จำนวน 141 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.7
เพราะคิดว่าค่าบริการถูกกว่าคลินิกอื่น	จำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.4
การตกแต่งสถานที่คลินิที่น่าสนใจ	จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.4
อื่น ๆ ได้แก่ คิดว่าคงไม่ต้องรอนาน ผู้ปกครองพามา	จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.1

กล่าวโดยสรุป ผู้บริโภค เลือกคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกเพื่อรับบริการทันตกรรม จะคำนึงถึงคุณภาพของบริการ เป็นประการแรก รองลงมาคือ คำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางและตามคำแนะนำของ เพื่อนหรือญาติ

ตารางที่ 17 แสดงความแตกต่างของคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขตกรุงเทพมหานคร

ความแตกต่าง	จำนวน	ร้อยละ
ด้านราคา	103	25.9
ด้านความสามารถของทันตแพทย์	201	50.6
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์การใช้ของแต่ละคลินิก	37	9.3
สภาพคลินิก	43	10.8
อื่น ๆ	13	3.3
รวม	397	100.0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ จำนวน 3 ราย

จากตาราง พบว่าผู้บริโภคมกกว่าครึ่งหนึ่ง เห็นว่าคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิก มีความแตกต่างด้านความสามารถของทันตแพทย์มากที่สุด คือร้อยละ 50.6 แตกต่างด้านราคา ร้อยละ 25.9 แตกต่างเนื่องจากสภาพคลินิก ร้อยละ 10.8 แตกต่างด้านเครื่องมืออุปกรณ์การใช้ ร้อยละ 9.3 อื่น ๆ ร้อยละ 3.3 ซึ่งมี 13 ราย แยกเป็นแตกต่างด้านระยะทาง 4 ราย ด้านบริการ 4 ราย เกี่ยวกับเวลาการเปิด-ปิดคลินิก 3 ราย และเกี่ยวกับระยะเวลาการเปิดกิจการของแต่ละคลินิก 2 ราย

ตารางที่ 18 แสดงความแตกต่างของคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขต
กรุงเทพมหานคร แยกตาม เพศ

ความแตกต่าง	ชาย		หญิง		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านราคา	47	28.5	56	24.1	103	25.9
ด้านความสามารถของทันตแพทย์	83	50.3	119	51.3	201	50.6
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์การใช้ ของแต่ละคลินิก	9	4.8	28	12.1	37	9.3
ด้านสภาพคลินิก	20	12.1	22	9.5	43	10.8
อื่น ๆ	7	4.2	7	3.0	13	3.3
รวม	165	100.0	232	100.0	397	100.0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 3 ราย

จากตาราง วิเคราะห์ข้อมูลแยกตาม เพศ ปรากฏว่า

ผู้ชาย มีความเห็นว่าแตกต่างด้านความสามารถของทันตแพทย์ร้อยละ 50.3
แตกต่างด้านราคา ร้อยละ 28.5

ผู้หญิง มีความเห็นว่าแตกต่างด้านความสามารถของทันตแพทย์ร้อยละ 51.3
แตกต่างด้านราคา ร้อยละ 24.1

สรุปผู้ชายและผู้หญิงมีความเห็น เหมือนกัน คือ คลินิกทันตกรรมแต่ละแห่งมีความ
แตกต่างกันประการสำคัญเกิดจากความสามารถของทันตแพทย์ที่ปฏิบัติงานแต่ละคลินิกไม่เท่ากัน

ตารางที่ 19 แสดงความแตกต่างของคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขต
กรุงเทพมหานคร แยกตามอายุ

ความแตกต่าง	รวม		15-25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		45 ปีขึ้นไป	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านราคา	103	25.9	56	29.8	31	21.0	11	25.0	5	27.8
ด้านความสามารถ- ของทันตแพทย์	201	50.6	76	40.4	83	56.5	29	65.9	13	72.2
เครื่องมือ - อุปกรณ์การใช้	37	9.3	20	10.6	16	10.9	1	2.3	0	0.0
สภาพคลินิก	43	10.8	31	16.5	12	8.2	0	0.0	0	0.0
อื่น ๆ	13	3.3	5	2.7	5	3.4	3	6.8	0	0.0
รวม	397	100.0	188	100.0	147	100.0	44	100.0	18	100.0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 3 ราย

จากตาราง

วิเคราะห์ตามอายุ พบว่า

แต่ละกลุ่มอายุเห็นว่าแต่ละคลินิกทันตกรรมแตกต่างกัน เนื่องจากความสามารถของทันตแพทย์เป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้บริโภครายที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป ยิ่งมองเห็นชัดว่าความสามารถของทันตแพทย์เป็นส่วนให้คลินิกแต่ละแห่งแตกต่างกัน ยิ่งผู้ที่มีอายุสูง ย่อมเคยรับบริการมาหลายแห่งและหลายครั้งด้วย ทำให้มองเห็นความแตกต่างได้ชัด รวมทั้งผู้บริโภครายที่มีอายุสูงขึ้นย่อมที่จะพิถีพิถันและคำนึงถึงความสามารถของทันตแพทย์เป็นอันดับแรกก่อน คิดเป็นร้อยละ 72.2 และอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 65.9



ตารางที่ 20 แสดงความแตกต่างของคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขต
กรุงเทพมหานคร แยกตามอาชีพ

ความแตกต่าง	รวม	รับราชการรัฐ วิสาหกิจ	ค้าขายธุรกิจส่วนตัว	รับจ้างบริษัท เอกชน	นักเรียนนิสิต นักศึกษา	อื่น ๆ
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	397	92	49	119	119	19
ด้านราคา	25.9	23.9	24.5	26.0	26.9	26.3
	103	22	12	31	32	5
ด้านความสามารถ ของทันตแพทย์	50.6	59.8	57.1	49.6	40.3	68.4
	201	55	28	59	48	13
เครื่องมือและอุปกรณ์ การใช้	10.8	1.8	12.2	8.4	16.9	0.0
สภาพคลินิก	43	7	6	10	20	0
อื่น ๆ	3.3	1.0	0.0	4.2	3.4	0.0
	13	4	0	5	4	0

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 3 ราย

จากตาราง

วิเคราะห์ผู้บริโภครวมตามอาชีพ ปรากฏว่า

ผู้บริโภครวมทุกกลุ่มอาชีพมีความเห็นเหมือนกัน คือ เห็นว่าความสามารถของทันตแพทย์เป็นส่วนที่ทำให้คลินิกแต่ละแห่งแตกต่างกัน โดยเฉพาะอาชีพรับราชการรัฐวิสาหกิจ เห็นได้ชัดที่สุด คือร้อยละ 59.8 ส่วนอาชีพค้าขาย-ประกอบธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 57.1

ตารางที่ 21. แสดงความแตกต่างของคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในกรุงเทพมหานคร
แยกตามการศึกษา

ความแตกต่าง	รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	397	227	137	33
ด้านราคา	25.9	21.6	35.8	12.1
	103	49	49	4
ด้านความสามารถของทันตแพทย์	50.6	56.8	37.9	60.6
	201	129	52	20
เครื่องมืออุปกรณ์การใช้แต่ละคลินิก	9.3	9.3	10.9	3.0
	37	21	15	1
สภาพคลินิก	10.8	9.3	12.4	12.1
	43	21	17	4
อื่น ๆ	3.3	3.1	2.9	9.3
	13	7	4	3

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 3 ราย

จากตาราง เมื่อวิเคราะห์แยกตามการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษามีความคิดเห็น
อย่างเดียวกัน คือแต่ละ คลินิกทันตกรรมนั้นแตกต่างกัน เนื่องจากความสามารถของทันตแพทย์
ซึ่งปรากฏดังนี้

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าแตกต่างกันด้านความสามารถของทันตแพทย์
ร้อยละ 56.8 และรองลงมาคือ ด้านราคา ร้อยละ 21.6

การศึกษาระดับปริญญาตรี เห็นว่าแตกต่างกันด้านความสามารถของทันตแพทย์
ร้อยละ 37.9 และรองลงมาคือ ด้านราคา ร้อยละ 35.8

การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าแตกต่างกันด้านความสามารถของทันต-
แพทย์ร้อยละ 60.6 และรองลงมาคือ ด้านราคาและสภาพคลินิก ร้อยละ 12.1 เท่ากัน

ตารางที่ 22 แสดงความแตกต่างของคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกใน เขตกรุงเทพมหานคร
แยกตามรายได้

ความแตกต่าง	รวม	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,000- 6,000 บาท	6,001- 9,000 บาท	มากกว่า 9,000 บาท
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	397	194	126	54	23
ด้านราคา	25.9	26.3	26.9	24.0	21.8
	103	51	34	13	5
ด้านความสามารถของทันตแพทย์	50.6	46.4	53.9	53.7	65.2
	201	90	68	29	15
ด้านอุปกรณ์เครื่องการใช้แต่ละคลินิก	9.3	10.8	6.3	13.0	4.3
	37	21	8	7	1
สภาพ คลินิก	10.8	13.9	9.5	7.4	0.0
	43	27	12	4	0
อื่น ๆ	3.3	2.6	3.1	1.9	4.3
	13	5	4	1	1

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 3 ราย

จากตาราง วิเคราะห์ผู้บริโภคตามรายได้ พบว่า

ผู้บริโภคทุกระดับรายได้มีความเห็นเหมือนกัน คือความสามารถของทันตแพทย์มีส่วน
ให้คลินิกแต่ละคลินิกแตกต่างกันและปรากฏดังนี้

รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 46.4

3,001-6,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 53.9

6,001-9,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 53.7

รายได้มากกว่า 9,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 65.2

ซึ่งแสดงว่าผู้บริโภคที่มีรายได้สูงจะยังพิจารณาด้านความสามารถและ
ฝีมือของทันตแพทย์แต่ละคลินิกมากขึ้นในการรับบริการ



ตารางที่ 23

แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของคลินิกทันตกรรม

แยกตามเพศ อายุ อาชีพ

		รวม	เขตชุมชน ย่านการค้า	หมู่บ้าน จัดสรร	ชานเมือง	อื่น ๆ
รวม	ร้อยละ	100.0	77.5	6.0	5.3	11.3
	จำนวน	400	310	24	21	45
เพศ ชาย		100.0	71.8	9.6	7.2	11.2
		167	120	16	12	19
หญิง		100.0	81.1	3.4	4.0	11.4
		233	189	8	9	27
อายุ 15-25 ปี		100.0	76.2	8.5	6.3	9.2
		189	144	16	12	17
26-35 ปี		100.0	74.5	4.5	5.4	15.3
		149	111	7	8	23
36-45 ปี		100.0	82.9	3.2	0.0	12.9
		41	34	1	0	6
45 ปีขึ้นไป		100.0	95.2	0.0	6.3	0.0
		21	20	0	1	0
อาชีพ รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ		100.0	75.0	1.4	7.2	15.9
		92	69	1	7	15
ค้าขาย - ธุรกิจส่วนตัว		100.0	78.4	5.3	5.3	10.5
		51	40	3	3	5
รับจ้าง-บริษัทเอกชน		100.0	80.5	5.6	2.2	12.4
		118	95	7	3	15
นักเรียน-นิสิตนักศึกษา		100.0	72.5	11.1	7.8	8.9
		120	87	13	9	11
อื่น ๆ		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
		18	18	0	0	0

จากตาราง เมื่อมีการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับสถานที่ตั้งของคลินิก เอกชนที่ผู้บริโภคพอใจ ปรากฏว่าผู้บริโภคร้อยละ 77.5 ซึ่งมากกว่าครึ่ง หนึ่งพอใจให้คลินิกทันตกรรมตั้งอยู่ใน เขตชุมชนย่านการค้า

ซึ่งแยกวิเคราะห์ตาม เพศ อายุ อาชีพ ปรากฏว่าแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน คือ เห็นว่าคลินิกทันตกรรมควรที่จะตั้งอยู่ใน เขตชุมชน

สรุปว่าผู้บริโภคยังต้องการความสะดวกในการเข้ารับบริการ โดยไม่ต้อง เสียเวลาไปหลาย ๆ สถานที่ในเมืองหรือเขตชุมชนย่านการค้าย่อมสามารถจัดซื้อสิ่ง ของต่าง ๆ หรือทำธุรกิจอย่างอื่นได้ และขณะเดียวกันก็สามารถเข้ารับบริการทันตกรรม จากแหล่งชุมชนนั้นได้ด้วย.

ตารางที่ 24 แสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง คลินิกทันตกรรม หลังจากรับบริการจากคลินิกแรก เสร็จสิ้นแล้ว

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เปลี่ยน	37	9.6
ไม่เปลี่ยน	220	57.3
ไม่แน่ใจ	127	33.1
รวม	384	100.0

หมายเหตุ มีผู้ไม่ตอบ 16 ราย

จากตาราง พบว่าผู้บริโภคร้อยละ 57.3 ไม่ยอม เปลี่ยนแปลงคลินิกใหม่ ร้อยละ 33.1 ไม่แน่ใจ และร้อยละ 9.6 คิด เปลี่ยนแปลงคลินิกใหม่

สรุปจากแบบสอบถามสาเหตุของผู้บริโภคที่ไม่เปลี่ยนดังนี้:

เป็นคลินิกที่มีทันตแพทย์ให้บริการดี มีคุณภาพ อธิยาศยติ น่าเชื่อถือ สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย รวมทั้งเคยรู้จักคุ้นเคยมาก่อน และถ้าหากว่าเคยรู้ประวัติเกี่ยวกับการเข้ารับบริการทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นใหม่กับคลินิกอื่นอีก นอกจากนั้นที่ไม่ยอมเปลี่ยนเนื่องจากเดินทางสะดวกเพราะอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัย

สำหรับผู้ที่ไม่แน่ใจ เนื่องจากสาเหตุดังนี้:

ยังไม่แน่ใจเกี่ยวกับราคาว่าจะมีคลินิกอื่นค่าบริการถูกกว่า มีมือดีกว่าและอยู่ใกล้ที่อยู่อาศัยมากกว่าคลินิกเดิม และยังไม่แน่ใจว่าจะมีคลินิกบางแห่งที่มีเทคนิคและวิทยาการใหม่กว่าคลินิกเดิมหรือไม่

และสำหรับผู้ที่เกิดเปลี่ยน มีเหตุผลเหมือนกันคือ ทันตแพทย์ที่บริการแล้วไม่มีคุณภาพ และทำให้ผู้บริโภคบางคนเกิดกลัวเจ็บ เกิดทัศนคติไม่ดีเกี่ยวกับการเข้ารับบริการด้านสุขภาพของฟัน ทำให้ผู้บริโภคบางท่านยอมทนปวดฟัน แทนการรักษาให้หายเจ็บปวด

ตารางที่ 25 แสดงถึงแหล่งข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ด้านทันตกรรมของผู้บริโภค ได้รับจากแหล่งไหนมากที่สุด

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
คลินิกที่เปิดบริการ	197	39.0
นิตยสาร, วารสาร	111	21.9
วิทยุ	30	5.9
โทรทัศน์	52	10.3
ป้ายโฆษณา	57	11.3
ใบปลิว	11	2.2
อื่นๆ	47	9.3

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตาราง แหล่งที่ผู้บริโภคได้รับความรู้เกี่ยวกับสุขภาพฟันมีดังนี้ :

คลินิกที่เปิดบริการ ร้อยละ	39.0
นิตยสาร, วารสาร ร้อยละ	21.9
จากป้ายโฆษณา ร้อยละ	11.3
โทรทัศน์ ร้อยละ	10.3
วิทยุ ร้อยละ	5.9
ใบปลิว ร้อยละ	2.2
อื่น ๆ เช่น จากนิตยสาร ร้อยละ	9.3

สรุปได้ว่า ข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ที่ผู้บริโภคสามารถรับรู้เกี่ยวกับทันตกรรมได้มากที่สุด คือ คลินิกที่เปิดบริการนั่นเอง ทั้งนี้ก็เพราะว่าทางรัฐบาลมีพระราชบัญญัติห้ามทำการโฆษณาเกี่ยวกับสรรพคุณของผู้ประกอบโรคศิลปะทุกสาขาดังนั้น ทำให้ได้เพียงแต่การให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพของฟันเท่านั้น ซึ่งทุกคลินิกทันตกรรมทำและติดบอร์ดไว้ภายในคลินิกของแต่ละแห่ง ซึ่งจะโฆษณาเหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไปไม่ได้ แต่อาศัยสื่อที่สำคัญที่สุด คือตัวของผู้บริโภคเอง ถ้าหากว่าเขาพอใจจากการบริการของคลินิกนั้น เขาจะช่วยโฆษณาให้กับคลินิกนั้นเอง โดยแนะนำและบอกกล่าวให้เพื่อนและญาติมารับบริการจากคลินิกนั้นด้วย

ศูนย์วิทยุทันตวิทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติห้ามโฆษณาของบริการทันตกรรมของผู้บริโภค

	จำนวน	ร้อยละ
เห็นด้วย	177	45.9
ไม่เห็นด้วย	209	54.1
รวม	386	100.0
เห็นด้วย เพราะทำให้เกิดการรอดอ้างเกิน- ความจริง	126	32.6
เห็นด้วย เพราะการโฆษณาเป็นสาเหตุหนึ่ง- ทำให้เพิ่มค่าบริการแพงกว่าเดิม	44	11.4
ไม่เห็นด้วย เพราะเป็นธุรกิจสมควรมีการ- โฆษณา	41	10.6
ไม่เห็นด้วย เพราะการโฆษณาจะเป็นการ- ประชาสัมพันธ์ทำให้ผู้บริโภค- ทราบข้อมูลมากยิ่งขึ้น	168	43.5
อื่นๆ	7	1.8

หมายเหตุ ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 14 ราย

จากตาราง พบว่าผู้บริโภคเห็นด้วยกับการห้ามการโฆษณา ร้อยละ 45.9 และไม่เห็น
ด้วยกับการห้ามการโฆษณามีประมาณ ร้อยละ 54.1

เหตุผลของผู้บริโภค เห็นด้วยกับการห้ามโฆษณาเพราะการโฆษณาอาจทำ
ให้อวดอ้างเกินความจริงร้อยละ 32.6 และคิดว่าการโฆษณาเป็นสาเหตุหนึ่งทำให้เพิ่ม
ค่าบริการแพงกว่าเดิมร้อยละ 11.4

สำหรับผู้บริโภคที่ไม่เห็นด้วย เนื่องจากการโฆษณาช่วยให้ผู้บริโภคทราบ
ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพของฟันมากขึ้นร้อยละ 43.5 และเนื่องจากเป็นการประกอบธุรกิจ
ประเภทหนึ่งย่อมที่จะต้องโฆษณาได้มีร้อยละ 10.6

สรุปว่า ผู้บริโภคส่วนมากยังคงมองเห็นว่าการโฆษณาที่มีประโยชน์ คือช่วย
ทำให้มีความรู้และข่าวสารที่ถูกต้องได้มากยิ่งขึ้น เพื่อประกอบการตัดสินใจเข้ารับบริการ
ด้านทันตกรรมในครั้งต่อไปด้วย

ตารางที่ 27 แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิกทันตกรรม
เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐแตกต่างกันขนาดไหน

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แตกต่างกันมาก	202	50,4
แตกต่างกันบ้าง	173	43,3
ไม่แตกต่าง	25	6,3
รวม	400	100,0

จากตาราง พบว่าผู้บริโภคมากกว่าครึ่งหนึ่ง คือร้อยละ 50.4 มองเห็นว่าบริการจาก
คลินิก เอกชนแตกต่างกันมากจากสถานพยาบาลของรัฐ ร้อยละ 43.3
เห็นว่าแตกต่างกันบ้าง ส่วนผู้บริโภคที่เห็นว่าไม่แตกต่างมี 25 ราย คิด
เป็นร้อยละ 6.3

สรุปว่า ผู้บริโภคมากกว่าครึ่งหนึ่งเห็นว่าแตกต่างกันมากระหว่างคลินิก
ทันตกรรมของ เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ
ส่วนจะแตกต่างกันขนาดไหนได้พิจารณาไว้ในตารางต่อไป

ตารางที่ 28 แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิกทันตกรรม
เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ แยกตาม เพศ

รายการ	รวม	ชาย	หญิง
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0
จำนวน	355	149	206
ราคา	42.8	37.6	46.6
คุณภาพของบริการ	152	56	96
สภาพของสถานพยาบาล	44.8	46.9	43.2
	159	70	89
ทำเลที่ตั้ง	7.0	8.7	5.8
	25	13	12
อื่นๆ	1.1	2.0	0.1
	4	3	1
	4.2	4.7	3.9
	15	7	8

จากตาราง พบว่าผู้บริโภค เห็นว่ามีความแตกต่างด้านคุณภาพของบริการมากที่สุดร้อยละ 44.8

เห็นว่าแตกต่างด้านราคา ร้อยละ 42.8

แตกต่างด้านสถานพยาบาล ร้อยละ 7.0

แตกต่างด้านทำเลที่ตั้งร้อยละ 1.1

และอื่นๆ อีกร้อยละ 4.2

ซึ่ง เมื่อวิเคราะห์ผู้บริโภคแยกตาม เพศ ปรากฏว่า

ผู้ชาย เห็นความแตกต่างระหว่างคลินิกทันตกรรม เอกชนกับสถานพยาบาล
ของรัฐ ในด้านคุณภาพ ร้อยละ 46.9 และด้านราคา ร้อยละ 37.6

ผู้หญิง เห็นว่าแตกต่างกันด้านราคา ร้อยละ 46.6 และเห็นว่าแตกต่างกัน

ด้านคุณภาพของบริการ ร้อยละ 43.2

แสดงว่าผู้ชายและผู้หญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันโดยค่านึงถึงด้านราคา

ซึ่งจะทดสอบว่าทั้งผู้ชายและผู้หญิงมีความคิดเห็นแตกต่างกันในด้านคุณภาพของบริการในอัตราส่วนเดียวกันหรือไม่

1. H_0 : ทั้งผู้ชายและผู้หญิงเห็นว่ามี ความแตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วนเดียวกัน

H_1 : ผู้ชายและผู้หญิงเห็นว่ามี ความแตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วนที่ต่างกัน

2. $\alpha = 0.05$

3.
$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad (\text{ที่มาจากภาคผนวก})$$

O_i	E_i	$O_i - E_i$	$(O_i - E_i)^2$	$\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$
70	67	3	9	.13
89	92	-3	9	.09

4. ปฏิเสธสมมติฐานเมื่อ $\chi^2 > \chi^2_{(.05, 4)}$ หรือ $\chi^2 > 9.48$

5. แต่ ค่าของ $\chi^2 = 1.02$ ซึ่งน้อยกว่า 9.48

ดังนั้นแสดงว่าทั้งผู้ชายและผู้หญิงเห็นว่ามี ความแตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วนเดียวกัน

$$(E_i = np \Rightarrow P = \frac{\sum x_i}{n_1 + n_2} = \frac{159}{355} = .448)$$

$$df = (r-1)(c-1) = (5-1)(2-1) = 4$$

ตารางที่ 29 แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิกทันตกรรม
ของเอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ โดยแยกตามอายุ

รายการ	รวม	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	355	167	131	38	19
ราคาของบริการ	12.8	49.7	35.1	39.5	42.1
	152	83	46	15	8
คุณภาพของบริการ	44.8	38.3	51.9	44.7	55.6
	159	64	68	17	10
สภาพของสถานพยาบาล	7.0	5.3	6.9	15.8	5.3
	25	9	9	6	1
ทำเลที่ตั้ง	1.1	2.3	0.0	0.0	0.0
	4	4	0	0	0
อื่น ๆ	4.2	4.2	6.1	0.0	0.0
	15	7	8	0	0

จาดตาราง เมื่อวิเคราะห์แยกตามอายุพบว่าผู้บริโภค เห็นว่าคลินิกทันตกรรมของ เอกชนกับ
สถานพยาบาลของรัฐนั้นแตกต่างกันดังนี้

อายุ 15-25 ปี เห็นว่าแตกต่างด้านราคามากที่สุด ร้อยละ 49.7

รองลงมา เห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพ ร้อยละ 38.3

อายุ ตั้งแต่ 25 ปีขึ้นไป เห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพมากที่สุด รองลงมา

เห็นว่แตกต่างด้านราคา

ซึ่งจะมีการทดสอบว่าทุกระดับอายุมีความคิด เห็นแตกต่างในด้านคุณภาพของบริการ
ในอัตราส่วนเดียวกันหรือไม่

1. H_0 : ทุกระดับอายุ เห็นว่ามีความแตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วน เท่ากัน

H_1 : บางระดับอายุ เห็นว่ามีความแตกต่างด้านคุณภาพมากที่สุด

2. $\alpha = 0.05$

3. $\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$

$$df = (r-1) (c-1) = (5-1) (4-1) = 12$$

O_i	E_i	$(O_i - E_i)$	$(O_i - E_i)^2$	$\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$
64	75	-11	121	1.61
68	59	9	81	1.37
17	17	0	0	0
10	8	2	4	0.50
159	159			3.48

4. จะปฏิเสธสมมติฐานเมื่อ $\chi^2 > \chi^2$ หรือ $\chi^2 > 21.026$

(.05, 12)

5. แต่ $\chi^2 = 3.48$ ซึ่งน้อยกว่า 21.026

แสดงว่าทุกระดับอายุเห็นว่ามี ความแตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วนเดียวกัน
หมายความว่าผู้บริโภค เห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพด้วยเปอร์เซ็นต์ที่สูงกว่าความแตกต่างด้าน
อื่น เหมือนกันทุกช่วงอายุ

ศูนย์วิทยพัทยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 30 แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิกทันตกรรม
เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ โดยแยกตามการศึกษา

รายการ	รวม	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	355	202	123	30
ราคา	42.8	47.0	39.8	26.9
	152	95	49	8
คุณภาพของบริการ	44.8	40.0	48.8	60.0
	159	81	60	18
สภาพของสถานพยาบาล	7.0	6.9	6.5	10.0
	25	14	8	3
ทำเลที่ตั้ง	1.1	1.9	0.0	0.0
	4	4	0	0
อื่น ๆ	4.2	3.9	4.8	3.3
	15	8	6	1

จากตาราง เมื่อวิเคราะห์ผู้บริโภคโดยแยกตามการศึกษา พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคลินิก
ทันตกรรม เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ มีดังนี้

ต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าแตกต่างด้านราคามากที่สุดร้อยละ 47.0
รองลงมาก็คือแตกต่างด้านคุณภาพ ร้อยละ 40.0

การศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป เห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพของบริการมากที่สุด
รองลงมาก็คือแตกต่างด้านราคาของบริการ

ดังนั้นถ้าหากว่ามีการทดสอบทุกระดับการศึกษามีความคิดเห็นแตกต่างในด้าน
คุณภาพของบริการในอัตราส่วนเดียวกันหรือไม่ โดยใช้การทดสอบ X-Test²

1. H_0 : ทุกระดับการศึกษา เลือกความแตกต่างด้านคุณภาพของบริการในอัตราส่วนเดียวกัน

H_1 : มีเพียงการศึกษาบางระดับ เท่านั้น เห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพของบริการในอัตราส่วน

ที่มากกว่า

2. $\alpha = 0.05$

$$3. \chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

O_i	E_i	$O_i - E_i$	$(O_i - E_i)^2$	$\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$
81	90	-9	81	0.90
60	55	5	25	0.45
18	14	4	16	1.14
159	159			2.49

$$df = (r - 1) (c - 1) = (3 - 1) (4 - 1) = 6$$

4. จะปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อ $\chi^2 > \chi^2_{(0.05, 6)}$ หรือ $\chi^2 > 12.59$

5. แต่ $\chi^2 = 2.49$ ซึ่งน้อยกว่า 12.59

แสดงว่าทุกระดับการศึกษา เห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วนเดียวกัน

หมายถึง ผู้บริโภค เห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพของบริการด้วยเปอร์เซ็นต์ที่สูงกว่าความแตกต่างด้านอื่น เหมือนกันทุกระดับการศึกษา

ตารางที่ 31 แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิกทันตกรรม
ของเอกชน กับสถานพยาบาลของรัฐ โดยแยกตามรายได้

รายการ	รวม	ต่ำกว่า	3,001-	6,001-	มากกว่า
		3,000 บ	6,000 บ	9,000 บ	9,000 บ
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	355	169	114	52	19
ราคาของบริการ	42.8	78.1	43.9	30.7	26.3
คุณภาพของบริการ	152	81	50	16	5
สภาพของสถานพยาบาล	44.8	40.8	43.9	53.8	73.7
ทำเลที่ตั้ง	159	69	50	28	14
อื่น ๆ	7.0	5.4	7.9	13.5	0.0
	25	9	9	7	0
	1.1	2.4	0.0	0.0	0.0
	4	4	0	0	0
	4.2	4.7	4.4	3.8	0.0
	15	8	5	2	0

จากตาราง เมื่อวิเคราะห์ผู้บริโภค เกี่ยวกับความคิดเห็นด้านความแตกต่างจากคลินิก
ทันตกรรมของ เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ พบว่า
รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน เห็นว่าแตกต่างด้านราคามากที่สุดร้อยละ 78.1
เห็นว่แตกต่างด้านคุณภาพร้อยละ 40.8
รายได้ตั้งแต่ 3,000 บาทขึ้นไป เห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพมากที่สุดรองลงมา
เห็นว่แตกต่างด้านราคา
ซึ่งจะมีการทดสอบด้วยว่าทุกระดับรายได้มีความคิด เห็นแตกต่างในด้านคุณภาพ
ของบริการในอัตราส่วนเดียวกัน

1. H_0 : ทุกระดับรายได้มีความ เห็น เหมือนกันว่แตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วน เดียวกัน
 H_1 : มีบางระดับรายได้ เท่านั้นที่ เห็นว่แตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วนที่ต่างกัน

$$2. \alpha = 0.05$$

$$3. \chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

O_i	E_i	$(O_i - E_i)$	$(O_i - E_i)^2$	$\frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$
69	76	7	49	0.64
50	51	1	1	0.02
28	23	5	25	1.09
14	9	5	25	2.78
159	159			4.53

$$df = (r - 1) (c - 1) = (5 - 1) (4 - 1) = 12$$

4. จะปฏิเสธสมมติฐานเมื่อ $\chi^2 > \chi^2_{(0.05, 12)}$ หรือ $\chi^2 > 21.026$

5. แต่ $\chi^2 = 4.53$ ซึ่งน้อยกว่า 21.026

แสดงว่าทุกระดับรายได้มีความคิดเห็นแตกต่างด้านคุณภาพในอัตราส่วนเดียวกัน
หมายความว่าผู้บริโภคเห็นว่าแตกต่างด้านคุณภาพด้วย เปอร์เซ็นต์ที่สูงกว่าความแตกต่างด้าน
อื่น เหมือนกันทุกระดับรายได้

ตารางที่ 32 แสดงสาเหตุที่บริการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรม เอกชนแตกต่างกับ
บริการของรัฐบาล

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ความสามารถของทันตแพทย์ต่างกัน	152	42.8
บริหารงานแตกต่างกัน	159	44.8
นโยบายที่แตกต่างกัน	25	7.0
คลินิกเอกชน เป็นธุรกิจ	4	1.1
อื่น ๆ	15	4.2
	355	100.0

จากตาราง พบว่าผู้บริโภคร้อยละ 44.8 เห็นว่าสาเหตุจากการบริหารงานในลักษณะที่
แตกต่างกันระหว่างคลินิกเอกชนกับโรงพยาบาลของรัฐ รองลงมาร้อยละ
42.8 เห็นว่าเนื่องจากความสามารถของทันตแพทย์ต่างกัน นอกนั้นจาก
นโยบายที่แตกต่างกัน ร้อยละ 7.0

แสดงว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าการบริหารงานที่แตกต่างกันคือ

สาเหตุสำคัญ เนื่องจาก คลินิกเอกชนมีความคล่องตัวได้มากกว่าการบริหาร
งานของรัฐบาล

ศูนย์วิจัยทันตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 33

แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมของเอกชน แยกตามเพศ

รายการ	รวม	ชาย	หญิง
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0
จำนวน	336	143	193
คุณภาพของบริการ	23.5	21.7	24.8
	79	31	48
ราคาของบริการ	43.8	40.6	46.6
	147	58	90
ขยายบริการของทันตกรรม	18.8	20.3	17.1
	63	29	33
เพิ่มจำนวนทันตแพทย์	11.0	13.9	8.8
	37	20	17
อื่น ๆ	2.9	3.5	2.6
	10	5	5

จากตาราง

เมื่อวิเคราะห์แยกตามเพศ ปรากฏว่าในจำนวนผู้ที่เข้ารับบริการทั้งหมด

336 คน แยกเป็นชาย 143 ราย และหญิง 193 ราย ผู้บริโภคมิ

ความคิดเห็นว่าให้ปรับปรุงด้านราคามากที่สุด คือร้อยละ 43.8 รองลง

มาต้องการให้ปรับปรุงด้านคุณภาพร้อยละ 23.5 ในด้านผู้ที่ต้องการให้

ปรับปรุงด้านราคานั้น เป็นเพศชาย ร้อยละ 40.6 และเป็นเพศหญิง

ร้อยละ 46.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 34

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมของเอกชน แยกตามอายุ

รายการ	รวม	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	336	169	120	29	18
คุณภาพของบริการ	23.5	20.7	25.8	24.1	33.3
ราคาของบริการ	79	35	31	7	6
ขยายบริการของทันตกรรม	43.8	47.9	39.2	44.8	27.8
เพิ่มจำนวนทันตแพทย์	147	81	47	13	5
อื่น ๆ	18.8	18.3	18.3	27.6	16.7
	63	31	22	8	3
	11.0	9.5	13.3	3.4	22.2
	37	16	16	1	4
	2.9	3.6	3.3	0.0	0.0
	10	6	4	0	0

จากตาราง

วิเคราะห์แยกตามอายุ ปรากฏว่าเกือบทุกระดับอายุ คลินิกทันตกรรมควรปรับปรุงด้านราคามากที่สุด รองลงมาคือต้องการให้ปรับปรุงด้านคุณภาพของบริการ โดยอายุ 15-25 ปี เห็นว่าปรับปรุงด้านราคาบริการ ร้อยละ 47.9 ปรับปรุงด้านคุณภาพร้อยละ 20.7

อายุ 26-35 ปี เห็นว่าปรับปรุงด้านราคาบริการ ร้อยละ 39.2 ปรับปรุงด้านคุณภาพร้อยละ 25.8

อายุ 36-45 ปี เห็นว่าควรปรับปรุงด้านราคา ร้อยละ 44.8 ปรับปรุงด้านการขยายบริการของทันตกรรมร้อยละ 27.6

ส่วนอายุ 45 ปีขึ้นไป ต้องการปรับปรุงด้านราคาคิดเป็นร้อยละ 27.8 แต่ต้องการให้ปรับปรุงด้านคุณภาพร้อยละ 33.3

ตารางที่ 35 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมของ เอกชน
แยกตามการศึกษา

รายการ	รวม	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	336	194	121	21
คุณภาพของบริการ	23.5	24.2	20.7	33.3
	79	47	25	7
ราคาของบริการ	43.8	41.2	44.6	57.1
	147	80	54	12
ขยายบริการด้านทันตกรรม	18.8	18.0	22.3	9.5
	63	35	27	2
เพิ่มจำนวนทันตแพทย์	11.0	14.4	6.6	0.0
	37	28	8	0
อื่น ๆ	2.9	2.1	5.8	0.0
	10	4	7	0

จากตาราง วิเคราะห์แยกตามการศึกษา ปรากฏว่าทุกระดับการศึกษาต้องการปรับปรุง
ด้านราคามากที่สุดเหมือนกัน ยิ่งการศึกษาสูงขึ้น อัตราความต้องการปรับ
ปรุงด้านราคายิ่งสูงขึ้นตามไปด้วย
คือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีร้อยละ 41.2
การศึกษาปริญญาตรี มีร้อยละ 44.6
และสูงกว่าปริญญาตรี มีร้อยละ 57.1 ตามลำดับ



ตารางที่ 36

แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมของ เอกชน

แยกตามรายได้

รายการ	รวม	ต่ำกว่า	3,000	6,001-	มากกว่า
		3,000	-6,000 บ	9,000 บ	9,000 บ
ร้อยละ	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
จำนวน	336	173	100	49	16
คุณภาพของบริการ	23.5	21.4	24.0	22.4	43.8
	79	37	24	11	7
ราคาของบริการ	43.8	43.9	42.0	46.9	31.2
	147	76	42	23	5
ขยายบริการของทันตกรรม	18.8	16.7	20.0	24.5	1.9
	63	29	20	12	3
เพิ่มจำนวนทันตกรรม	11.0	12.7	11.0	6.1	6.3
	37	22	11	3	1
อื่น ๆ	2.9	5.2	3.0	0.0	0.0
	10	9	3	0	0

จากตาราง

วิเคราะห์ข้อมูลแยกตามรายได้ ปรากฏว่าผู้บริโภคเกือบทุกระดับรายได้

ต้องการให้คลินิกทันตกรรมของ เอกชนปรับปรุงด้านราคา รองลงมาต้องการ

ให้ปรับปรุงด้านคุณภาพ ซึ่งมีดังนี้ :

รายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน

ต้องการให้ปรับปรุงด้านราคาร้อยละ 43.8

ต้องการให้ปรับปรุงด้านคุณภาพ ร้อยละ 21.4

รายได้ 3,001-6,000 บาทต่อเดือน

ต้องการให้ปรับปรุงด้านราคาร้อยละ 42.0 และปรับปรุงคุณภาพ

ของบริการร้อยละ 24.0

รายได้ 6,001 - 9,000 บาท

ต้องการให้ปรับปรุงราคาร้อยละ 46.9 และต้องการให้ขยาย
บริการของทันตกรรมเพิ่มร้อยละ 24.5

รายได้มากกว่า 9,000 บาทต่อเดือน

ต้องการให้ปรับปรุงด้านคุณภาพเป็นประการแรก ร้อยละ 43.8
และต้องการให้ปรับปรุงด้านราคาบริการ ร้อยละ 31.2

แสดงว่าผู้บริโภค รายได้สูงขึ้นจะคำนึงถึงคุณภาพมากกว่าด้านราคา

สรุปจากตารางที่ 33, 34, 35 และ 36 ผู้บริโภคทั้งผู้ชายและผู้หญิง ทุกระดับอายุ
ทุกระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ส่วนใหญ่ต้องการให้ปรับปรุงด้านราคามากที่สุด
รองลงมาคือ ปรับปรุงด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นไปได้ว่าคุณภาพของบริการทันตกรรมจาก
คลินิกทันตกรรมของเอกชนนั้นคุณภาพดีแล้ว เพียงแต่ต้องการให้ปรับปรุงด้านค่าบริการ
ให้เหมาะสมไม่ควรแตกต่างจากบริการของรัฐบาลมากเกินไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 37 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนคลินิกทันตกรรม เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร กับความต้องการของผู้บริโภค แยกตามเพศ อายุ และอาชีพ

รายการ	รวม	พอกับความต้องการ	ไม่พอกับความต้องการ
ร้อยละ	100.0	85.3	14.7
จำนวน	400	341	59
<u>เพศ</u>			
ชาย	100.0	83.8	16.0
	167	140	27
หญิง	100.0	88.8	13.7
	233	201	32
<u>อายุ</u>			
15-25 ปี	100.0	91.0	9.2
	189	172	17
26-35 ปี	100.0	79.2	20.7
	149	118	31
36-45 ปี	100.0	87.8	12.9
	41	36	5
45-ปีขึ้นไป	100.0	76.2	25.0
	21	16	5
<u>อาชีพ</u>			
รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ	100.0	81.3	18.8
	91	74	17
ค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว	100.0	84.3	15.8
	51	43	8
รับจ้าง-บริษัทเอกชน	100.0	87.4	12.8
	119	104	15
นักเรียน-นิสิตนักศึกษา	100.0	87.5	12.2
	120	105	15
อื่น ๆ	100.0	79.9	21.4
	19	15	4

จากตาราง ผู้บริโภคมีความ เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมของ เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร
นั้น มีมากพอ กับความต้องการ จำนวน 341 ราย คิดเป็น ร้อยละ 85.3 และ คิดว่า
มีไม่พอ กับความต้องการ 59 ราย คิดเป็น ร้อยละ 14.7

เมื่อ วิเคราะห์ แยกตาม เพศ มีดังนี้

ผู้ชาย เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 83.8

ผู้หญิง เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 88.8

เมื่อ วิเคราะห์ แยกตาม อายุ มีดังนี้

ผู้บริโภคที่มีอายุระหว่าง 15-25 ปี เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ เป็น ร้อยละ 91.0

อายุ 21-35 ปี เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 79.2

อายุ 36-45 ปี เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 87.8

อายุ 45 ปีขึ้นไป เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 76.2

วิเคราะห์ แยกตาม อาชีพ พบดังนี้

รับราชการ-รัฐวิสาหกิจ เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 81.3

ค้าขาย-ธุรกิจส่วนตัว เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 84.3

รับจ้าง-บริษัท เอกชน เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 87.4

นักเรียน-นิสิตนักศึกษา เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 87.5

อาชีพอื่น ๆ เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมากพอ กับความต้องการ ร้อยละ 79.9

ศูนย์วิทยุทันตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 38 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนคลินิกทันตกรรมเอกชนในเขต กรุงเทพมหานคร กับความต้องการของผู้บริโภค แยกตามการศึกษา และรายได้

รายการ	รวม	พอกับความต้องการ	ไม่พอกับความต้องการ
จำนวน	100.0	85.3	14.7
จำนวน	400	341	59
<u>การศึกษา</u>			
ต่ำกว่าปริญญาตรี	100.0	88.7	11.6
	230	204	26
ปริญญาตรี	100.0	78.8	21.4
	137	108	29
สูงกว่าปริญญาตรี	100.0	90.9	8.3
	33	30	3
<u>รายได้/เดือน</u>			
ต่ำกว่า 3,000 บาท	100.0	88.2	11.7
	195	172	23
3,001-6,000	100.0	84.3	15.8
	127	107	20
6,001-9,000	100.0	81.5	18.5
	54	44	10
มากกว่า 9,000 บาท	100.0	75.0	25.0
	24	18	6

จากตาราง พบว่าผู้บริโภคส่วนมาก เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมของ เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนมากพอกับความต้องการของผู้บริโภค

เมื่อวิเคราะห์แยกตามการศึกษาพบว่า

ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมีจำนวนมากพอกับความต้องการร้อยละ 88.7 และ เห็นว่าไม่พอกับความต้องการร้อยละ 11.6

ระดับปริญญาตรี เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมีจำนวนมากพอกับความต้องการร้อยละ 78.8 และ เห็นว่าไม่พอกับความต้องการร้อยละ 21.4

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมีจำนวนมากพอกับความต้องการร้อยละ 90.9 และ เห็นว่าไม่พอกับความต้องการร้อยละ 8.3

วิเคราะห์แยกตามรายได้ พบว่า

ต่ำกว่า 3,000 บาท/ เดือน เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมีจำนวนมากพอกับความต้องการร้อยละ 88.2 และ เห็นว่าไม่พอกับความต้องการร้อยละ 11.7

3,001-6,000 บาท/ เดือน เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมีจำนวนมากพอกับความต้องการร้อยละ 84.3 และ เห็นว่าไม่พอกับความต้องการร้อยละ 15.8

6,001-9,000 บาท/ เดือน เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมีจำนวนมากพอกับความต้องการร้อยละ 81.5 และ เห็นว่าไม่พอกับความต้องการร้อยละ 18.5

รายได้มากกว่า 9,000 บาท/ เดือน เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมมีจำนวนมากพอกับความต้องการร้อยละ 75.0 และ เห็นว่าไม่พอกับความต้องการร้อยละ 25.0

นอกจากจะวิเคราะห์ความคิดเห็น เกี่ยวกับจำนวนคลินิกทันตกรรม เอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร กับความต้องการของผู้บริโภค โดยแยกตาม เพศ อายุ อาชีพ การศึกษาและรายได้แล้ว ยังได้ทำการทดสอบค่าที่ได้ด้วยวิธีทางสถิติ คือใช้สัดส่วนของประชากร (Population Proportion) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยตั้งสมมติฐานว่า :

ผู้บริโภค เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมของ เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร เพียงพอกับความ ต้องการ มีจำนวนมากกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ของผู้เข้ารับบริการ

พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่กล่าวมาข้างต้น (ดูจากท้ายบทสรุป)

ตารางที่ 39 แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการ เพิ่มจำนวนคลินิกทันตกรรมใน เขต
กรุงเทพมหานคร

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เห็นด้วย	211	52.8
เห็นด้วย	189	47.2
รวม	400	100.0
ไม่เห็นด้วย เพราะใน กทม. มีจำนวนคลินิกทันตกรรม มากแล้ว	169	42.3
ไม่เห็นด้วย เพราะ เป็นบริการที่มุ่งคน เศรษฐกิจดี เท่านั้น	27	6.7
เห็นด้วย เพราะทำให้การแข่งขันมีมากขึ้นจะได้เพิ่ม คุณภาพของบริการ	109	27.3
เห็นด้วย เพราะทำให้มีโอกาสเลือกคลินิกที่ดีได้มากขึ้น	80	20.0
อื่น ๆ	8	2.0

จากตาราง พบว่าผู้บริโภคส่วนมากไม่เห็นด้วยกับการเพิ่มจำนวนคลินิกเอกชนในเขต
กรุงเทพมหานคร มากกว่าปัจจุบัน ร้อยละ 52.8 เห็นด้วยกับการเพิ่ม
จำนวนคลินิกทันตกรรมของเอกชนร้อยละ 47.2 ด้วยเหตุผล :
ที่ไม่เห็นด้วย เพราะกรุงเทพมหานครมีจำนวนคลินิกทันตกรรมมาก
คิดเป็นร้อยละ 42.3 เห็นด้วยเนื่องจากการเพิ่มปริมาณคลินิกทันตกรรม
มากขึ้น จะทำให้การแข่งขันมากขึ้น อันจะทำให้มีผลดีด้านอื่น ๆ เช่น
คุณภาพ และอาจจะทำให้ราคาค่าบริการลดลงกว่าเดิม คิดเป็นร้อยละ 27.3

สรุปผลการศึกษาบทนี้

จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคต่อบริการด้านทันตกรรมของคลินิกเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสอบถามจากผู้บริโภคสามารถนำมาสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ คือ

1. คุณสมบัติของประชากรตัวอย่าง

ประชากรตัวอย่างได้จากผู้ที่ได้รับบริการทันตกรรมจากคลินิกทันตกรรมของเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการสำรวจครั้งนี้

ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงและมีอายุระหว่าง 15-25 ปี อาชีพมักเรียน-นิสิตนักศึกษา และลูกจ้าง บริษัทเอกชนมากที่สุด ส่วนการศึกษาอยู่ระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี และกำลังศึกษาชั้นปริญญาตรี ส่วนรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 3,000-6,000 บาท

2. ผู้บริโภคส่วนมาก เคยรับบริการด้านทันตกรรมมาแล้ว เนื่องจากเคยเป็นโรคเหงือกและโรคฟันกันแทบทุกคน แต่ทุกคนตัดสินใจรับบริการเมื่อรู้สึกว่ามีอาการผิดปกติเกิดขึ้นในช่องปาก คือ เมื่อเกิดอาการปวดฟันแล้ว

3. ผู้บริโภคส่วนมากพอใจเข้ารับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิกเอกชนมากกว่ารับบริการจากสถานพยาบาลของรัฐ สาเหตุเนื่องจากคลินิกเอกชนมีทันตแพทย์ที่มีความสามารถ ให้ความสะดวกรวดเร็วและสามารถรับบริการได้ในเวลาอันรวดเร็วด้วย

แต่สำหรับผู้บริโภคบางกลุ่มที่รับบริการด้านทันตกรรมจากสถานพยาบาลของรัฐ เหตุผลเนื่องจากค่าบริการถูกกว่าคลินิกเอกชน

ส่วนพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันทันตสุขภาพ พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เข้ารับการตรวจสุขภาพฟัน เกิน 1 ปีต่อครั้ง และผู้บริโภคส่วนมากมีความพอใจเข้ารับบริการในวันเสาร์เป็นส่วนใหญ่ เหตุผลเนื่องจากวันธรรมดาผู้บริโภคส่วนมากต้องทำงานนอกบ้านจึงไม่สะดวก ส่วนวันอาทิตย์ก็เป็นวันหยุดนอนอยู่กับบ้าน

4. ผู้บริโภคประมาณร้อยละ 71 เคยรับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิกเอกชน ส่วนประเภทบริการด้านทันตกรรมที่ผู้รับบริการมากที่สุดคือ การอุดฟัน รองลงมาคือ การถอนฟันและขูดหินปูน

5. ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคคำนึงถึงในการตัดสินใจเลือกคลินิกทันตกรรม แต่ละคลินิก คือคุณภาพของบริการจากคลินิกนั้น รองลงมาคือ คำนึงถึงความสะดวกในการเดินทาง ดังปรากฏที่ผู้บริโภคเห็นว่าแต่ละคลินิกนั้น แตกต่างกันเนื่องจากคุณภาพของบริการที่คลินิกนั้นให้บริการ

6. ผู้บริโภคพอใจให้คลินิกทันตกรรมตั้งอยู่ในเขตชุมชนมากกว่าที่จะตั้งอยู่ในย่านชานเมือง หรือบริเวณย่านบ้านจัดสรร เพราะว่าเขตชุมชนเป็นแหล่งของบริการ และสินค้าต่าง ๆ และขณะเดียวกันผู้บริโภคก็ได้รับความสะดวกด้านอื่น ๆ ด้วย

7. พฤติกรรมเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงการรับบริการทันตกรรมจากคลินิกแรก หลังจากรับบริการเสร็จสิ้นแล้ว ปรากฏว่าผู้บริโภคประมาณร้อยละ 57.3 พอใจรับบริการทันตกรรมจากคลินิกนั้นต่อไป ประมาณร้อยละ 33.1 ยังไม่แน่ใจ และอีกประมาณร้อยละ 9.6 เลิกรับบริการจากคลินิกนั้น

เหตุผลที่ทำให้ผู้บริโภคยังคงพอใจรับบริการจากคลินิกนั้น ๆ ต่อไป เนื่องจากความพอใจในความสามารถของทันตแพทย์ ประกอบกับมีความคุ้นเคยกับทันตแพทย์คลินิกนั้นพอสมควรแล้ว ดังนั้นผู้บริโภคที่ยังคงรับบริการจากคลินิกนั้นอยู่จะไม่เปลี่ยนคลินิกอื่น ถึงแม้ว่าคลินิกอื่น ๆ คิดอัตราค่าบริการถูกกว่า

เหตุผลสำหรับผู้บริโภคที่ยังไม่แน่ใจรับบริการจากคลินิกนั้นต่อไปอีกหรือไม่ เนื่องจากผู้บริโภค เพิ่งเข้ารับบริการ เป็นครั้งแรก ถ้าหากว่าผู้บริโภคได้รับบริการที่ดี พบกับทันตแพทย์ที่มีฝีมือ ผู้บริโภคส่วนมากก็จะไม่เปลี่ยนแปลงเป็นคลินิกใหม่ และอีกประการหนึ่ง คือ คลินิกแรกที่ผู้บริโภคเข้ารับบริการย่อมทราบประวัติ เกี่ยวกับการรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคได้ดีแล้ว

เหตุผลที่เลิกรับบริการจากคลินิกนั้น ๆ ประการสำคัญคือยังไม่พอใจในคุณภาพของบริการจากคลินิกนั้น เป็นประการสำคัญ

๘. ผู้บริโภคมีความเห็นว่าบริการด้านทันตกรรมควรมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เพราะการโฆษณา เป็นการช่วยให้ผู้บริโภคได้ทราบข้อมูลดีขึ้นในการตัดสินใจเลือกคลินิกที่ดีได้ตามความต้องการ

จากแบบสอบถาม พบว่า สื่อการโฆษณาที่ทำให้ผู้บริโภคทราบมากที่สุดคือ จากสถานที่บริการด้านทันตกรรมนั้น เท่านั้น เพราะทางรัฐบาลมี พ.ร.บ. ห้ามการโฆษณา หรืออวดอ้างสรรพคุณการประกอบโรคศิลปะ

๙. สำหรับด้านความเห็น เกี่ยวกับอัตราค่าบริการทันตกรรม ผู้บริโภคส่วนใหญ่ เห็นว่าอัตราค่าบริการของคลินิกทันตกรรม เอกชนแพงเกินไป ส่วนอัตราค่าบริการของ สถานบริการทันตกรรมของรัฐบาลนั้นผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าราคาถูก ซึ่งสาเหตุสำคัญ เนื่องจากการบริการงานที่แตกต่างกัน เพราะสถานพยาบาลของรัฐ เป็นกิจการที่ทำโดย ไม่หวังผลกำไร

ดังนั้นผู้บริโภคจึงต้องการให้มีการปรับปรุงด้านอัตราค่าบริการของบริการ ทันตกรรมของคลินิก เอกชนได้ถูกกว่าปัจจุบันด้วย

๑๐. ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมของ เอกชนใน เขต กรุงเทพมหานครมีมากเพียงพอับความต้องการและความจำเป็นสำหรับผู้บริโภคใน เขต กรุงเทพมหานครที่จะรับบริการ คิดว่าต่อไปควรที่จะขยายออกต่างจังหวัดให้มากกว่านี้.

การวิจัยพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อบริการด้านทันตกรรมของคลินิก เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร ตามข้อสมมติฐานที่ว่า

๑. ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริโภค เลือกใช้บริการจากคลินิกทันตกรรมของ เอกชน คือ ความสามารถของทันตแพทย์

๒. ปัจจุบันคลินิกทันตกรรมของ เอกชน เพียงพอับความต้องการของผู้บริโภค ใน เขตกรุงเทพมหานคร

ปรากฏผลการวิจัย :

ผู้บริโภคยอมรับข้อสมมติฐานที่ 1 ที่ว่าปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคเลือกรับบริการจากคลินิกเอกชน คือ ความสามารถของทันตแพทย์ ด้วยเปอร์เซ็นต์ที่สูงกว่าปัจจัยด้านอื่น ๆ แต่ยอมรับด้วยเปอร์เซ็นต์ที่น้อยกว่า 50% ของผู้บริโภคที่เข้ารับบริการ เพราะผู้บริโภคได้พิจารณาปัจจัยด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย อันได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วจากบริการของเอกชน และสามารถให้บริการในเวลานอกราชการได้

ส่วนข้อสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าปัจจุบันคลินิกทันตกรรมของ เอกชน เพียงพอกับความ ต้องการของผู้บริโภคใน เขตกรุง เทพมหานคร ซึ่งยอมรับด้วยเปอร์เซ็นต์มากกว่า 70% ของผู้บริโภคที่เข้ารับบริการ

โดยมีขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีอายุ ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ในเขตกรุงเทพมหานคร และเป็นผู้บริโภคที่มีฐานะทาง เศรษฐกิจดี สามารถเข้ารับบริการทันตกรรมจากคลินิก เอกชนได้ .

ศูนย์วิทยพัชร์พยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ต้องการทดสอบว่ามีเหตุผลทางสถิติที่จะกล่าวได้หรือไม่ ผู้บริโภคเลือกคลินิก
ทันตกรรมแต่ละแห่ง เพราะปัจจัยด้านชื่อเสียงและความสามารถของทันตแพทย์ จำนวนมาก
กว่า 50 เปอร์เซ็นต์ ของผู้ที่เข้ารับบริการ

วิธีทดสอบ

1. กำหนด null Hypothesis $H_0 : P \geq P_0$

alternative Hypothesis $H_1 : P < P_0$

2. กำหนดระดับนัยสำคัญ (Level of Significance) ของการทดสอบ = 0.05

3. คำนวณ ตัวสถิติ

$$Z = \frac{x/n - P_0}{\sqrt{\frac{P_0(1-P_0)}{n}}} \quad (\text{ดูที่มาได้จากภาคผนวก})$$

จากข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม และด้วยการสมมติว่า H_0 เป็นจริง
จะได้ว่า

$$\begin{aligned} Z &= \frac{118 - 0.5}{398} \\ &= \frac{117.5}{398} \\ &= -8.12 \end{aligned}$$

4. จะปฏิเสธ (Reject) ข้อสมมติฐาน H_0 ถ้าค่า $Z < Z_{1-\alpha} = 1.65$

5. จากข้อ 3 และ 4 สรุปได้ว่า

มีเหตุผลทางสถิติที่จะกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคเลือกคลินิกทันตกรรมแต่ละแห่ง
เพราะปัจจัยด้านชื่อเสียงและความสามารถของทันตแพทย์ จำนวนไม่เกิน 50 เปอร์เซ็นต์
ของผู้ที่เคยรับบริการ

ต้องการทดสอบว่ามีเหตุผลทางสถิติที่จะกล่าวได้หรือไม่ว่า ผู้บริโภคเห็นว่า จำนวนคลินิกเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพียงพอกับความต้องการ มีจำนวนมากกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ของผู้เข้ารับบริการ

วิธีทดสอบ

1. กำหนด null Hypothesis $H_0 : P \geq 0.7$

Alternative Hypothesis : $P < 0.7$

2. กำหนดระดับนัยสำคัญ (level of Significance) ของการทดสอบ = 0.05

3. คำนวณสถิติ

$$Z = \frac{\frac{x}{n} - P_0}{\sqrt{\frac{P_0(1-P_0)}{n}}} \quad (\text{ดูที่มาได้จากภาคผนวก})$$

จากข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม และด้วยการสมมติว่า H_0 เป็นจริง จะได้

$$Z = \frac{\frac{341}{400} - 0.7}{\sqrt{\frac{0.7(0.3)}{400}}} = 6.65$$

4. จะปฏิเสธ (Reject) ข้อสมมติฐาน H_0 ถ้าค่า $Z < Z_{0.05} = 1.65$

5. จากข้อ 3 และ 4 สรุปได้ว่ามีเหตุผลทางสถิติที่จะกล่าวได้ว่าผู้บริโภคเห็นว่าจำนวนคลินิกเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครเพียงพอต่อความต้องการ มีจำนวนมากกว่า 70 เปอร์เซ็นต์ของผู้เข้ารับบริการ

(ข้อสังเกต) คนที่เข้ามาใช้บริการในคลินิก เอกชนก็มีพอสมควร แต่ยังมีประชากรบางส่วนที่มีความต้องการ แต่ไม่สามารถรับบริการได้อาจจะด้านเศรษฐกิจ นอกจากนี้ก็ยังอีกมากที่มีความจำเป็น (need) ตามหลักของทันตแพทย์ แต่เจ้าตัวไม่รู้สึกว่ามันกำลังเป็นโรคฟันอยู่ ดังนั้นการที่จะกล่าวได้ว่า คลินิกเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร เพียงพอต่อความต้องการของประชากร 70 เปอร์เซ็นต์

เป็นเพียงตัวเลขที่ได้จากการวิจัยผู้ที่เข้ารับบริการจากคลินิกเอกชน แต่ถ้าหากพิจารณา
กับจำนวนประชากรทั่ว ๆ ไปเป็นดังนี้ :

การประมาณจำนวนคลินิกทันตกรรมชั้น 1 ใน กทม. กับความต้องการรับบริการทันตกรรม
ของประชากรใน กทม.

จำนวนประชากรในเขต กทม. ชาย 2,905,000 คน (1)

หญิง 3,018,000 คน (1)

ประชากรใน กทม. 5,923,000 คน

จากสถิติที่เคยสำรวจปี 2523 ของทันตแพทย์สมาคมฯ พบว่า

ประชากรมีอัตราป่วยด้วยโรคในช่องปากประมาณร้อยละ 95

ดังนั้นจำนวนประชากรใน กทม. เป็นโรคในช่องปากประมาณ 5,626,850 คน

จากแบบสอบถามพบว่าผู้รับบริการจากคลินิกทันตกรรมของเอกชน ร้อยละ 71.0

ดังนั้นจะมีประชากรที่เข้ารับบริการจากคลินิกเอกชนประมาณ 3,995,064 คน

ขอบเขตของการคำนวณ :

1. จากแบบสอบถามการวิจัย ผู้บริโภคพอใจรับบริการทันตกรรมเกิน 1 ปี/ครั้ง
ดังนั้นเฉลี่ยให้เข้ารับบริการ 1 ปี/ครั้ง

2. พิจารณาเพียงคลินิกทันตกรรมชั้น 1 เท่านั้น

ภายใน 1 ปี คลินิกทันตกรรมใน กทม. ต้องรับบริการผู้บริโภค 3,995,064 คน

เนื่องจากจำนวนคลินิกทันตกรรมชั้น 1 ใน กทม. มี 491 คลินิก (2)

ภายใน 1 วันจะมีผู้เข้ารับบริการประมาณ 10,945 คน

และผู้เข้ารับบริการแต่ละคลินิกจะมีเพียง 22 คนต่อวัน

(ตัวเลขที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้เป็นเพียงตัวเลขประมาณเท่านั้น ซึ่งส่วนมากได้
มาจากการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งมีตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 400 ตัวอย่างเท่านั้น)

ตัวเลขที่ได้จากการกะประมาณ จะเห็นได้ว่าจำนวนคลินิกทันตกรรมของเอกชน

ใน กทม. นั้น เพียงพอกับความต้องการของประชากรใน กทม. เพียงแต่การกระจายคลินิก
ทันตกรรมไม่เหมาะสมทำให้คลินิกบางแห่งต้องบริการ เกินความสามารถที่จะรับได้ ในขณะที่

(1) ตัวเลขประมาณประชากรปี 2527 จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ

(2) จากกองประกอบโรคศิลปะ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, พฤศจิกายน, 2527

คลินิกบางแห่งไม่มีผู้เข้ารับบริการเลย ซึ่งเนื่องจากสาเหตุสำคัญหลายประการ อาทิเช่น ความสามารถของทันตแพทย์แต่ละคลินิกไม่เท่ากัน การอยู่ไกลไกลที่อยู่อาศัย ฯลฯ ซึ่งกล่าวในบทวิเคราะห์ข้อมูล

เปรียบเทียบข้อมูลการรับบริการด้านทันตกรรมในส่วนภูมิภาค

ประชากรทั่วราชอาณาจักร	ชาย 25,334,000 คน (1)
	หญิง 25,062,000 คน (1)
ประชากรทั่วราชอาณาจักร	50,396,000 คน
แต่ประชากรใน กทม.	5,923,000 คน
ประชากรในส่วนภูมิภาค	44,473,000 คน
อัตราป่วยด้วยโรคในช่องปากร้อยละ	95
ประชากรป่วยด้วยโรคในช่องปาก	42,249,350 คน

จากตัวเลขที่ปรากฏ กล่าวได้ว่าประชากรในส่วนภูมิภาค ป่วยเป็นโรคในช่องปากมาก เกินความสามารถที่หน่วยบริการทันตกรรม ซึ่งเป็นของคลินิกทันตกรรม เอกชนเพียง 480 คลินิก⁽²⁾ และโรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งมีเพียงจังหวัดละ 1-2 โรงพยาบาล เท่านั้นที่จะรับบริการได้ ซึ่งเป็นผลให้บริการด้านทันตกรรมในส่วนภูมิภาคขาดแคลนสูงกว่าในกรุงเทพมหานคร ดังนั้นหากมีการขยายบริการด้านทันตกรรมแล้ว จึงสมควรที่จะขยายออกสู่ส่วนภูมิภาคให้มากขึ้นกว่าการขยายในกรุงเทพมหานคร เพราะหน่วยบริการด้านทันตกรรมมีน้อยมาก เมื่อเทียบกับจำนวนผู้ป่วยในส่วนภูมิภาค

(1)

ตัวเลขประมาณประชากรปี 2527 จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ

(2)

กองประกอบโรคศิลปะ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, ปี 2527