

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาในบทนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 ประการ คือ ประการแรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ ประการที่สาม เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาในบทนี้ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน และความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

การเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม จำนวน 330 ราย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ย ซึ่งรายได้เฉลี่ย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรกเป็นผู้ที่มีรายได้จำนวน 151 ราย และกลุ่มที่สองเป็นผู้ที่ไม่มีรายได้หรือยังไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 179 ราย

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

จากกลุ่มตัวอย่างของผู้บริโภคมีจำนวน 330 ราย เป็นเพศชาย จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.52 และเป็นเพศหญิง จำนวน 259 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.48 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ชาย	71	21.52
หญิง	259	78.48
รวม	330	100

ที่มา : จากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า อายุระหว่าง 15-22 ปี มีจำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.42 อายุระหว่าง 23-30 ปี มีจำนวน 116 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.15 อายุระหว่าง 31-38 ปี มีจำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 อายุระหว่าง 39-46 ปี มีจำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.43 และช่วงอายุตั้งแต่ 47 ปีขึ้นไป จำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.91 ตามลำดับ 48 ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

จำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
15-22 ปี	173	52.42
23-30 ปี	116	35.15
31-38 ปี	30	9.09
39-46 ปี	8	2.43
ตั้งแต่ 47 ปีขึ้นไป	3	0.91
รวม	330	100

ที่มา : จากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.21 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.46 ระดับอนุปริญญา/ปวส.มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.45 ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.21 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	37	11.21
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	51	15.46
อนุปริญญา / ปวส.	18	5.45
ปริญญาตรี	202	61.21
สูงกว่าปริญญาตรี	22	6.67
รวม	330	100

ที่มา : จากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า อาชีพของผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.24 รองลงมาเป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.45 และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน
จำแนกตามอาชีพ

รายการ	อาชีพ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ผู้บริโภคที่มี รายได้	พนักงานข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	36	10.91
	ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	42	12.73
	พนักงานบริษัทเอกชน	51	15.45
	เกษตรกร	1	0.30
	รับจ้างทั่วไป	17	5.15
	อื่นๆ	4	1.21
ผู้บริโภคที่ไม่มี รายได้	นักเรียน / นักศึกษา	179	54.24
	รวม	330	100

ที่มา : จากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริโภครส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท เป็นเพศชาย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.64 เพศหญิงจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.73 ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้บริโภคที่มีรายได้ในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามเพศ และรายได้เฉลี่ย

รายได้เฉลี่ย	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ไม่เกิน 15,000 บาท	7 (19.44)	60 (52.17)	67 (44.37)
15,001-30,000 บาท	18 (50.0)	39 (33.91)	57 (37.75)
30,001-45,000 บาท	1 (2.77)	3 (2.61)	4 (2.65)
45,001-60,000 บาท	7 (19.44)	7 (6.09)	14 (9.27)
มากกว่า 60,000 บาท	3 (8.33)	6 (5.22)	9 (5.96)
รวม	36 (100)	115 (100)	151 (100.0)

ที่มา : จากการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยของผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท เป็นเพศชาย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.64 เพศหญิงจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.76 ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ที่ไม่มีรายได้หรือยังไม่ได้ประกอบอาชีพ ในการ
เลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน จำแนกตามเพศ และรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครอง

รายได้เฉลี่ย	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ไม่เกิน 15,000 บาท	7 (20.0)	51 (35.42)	58 (32.40)
15,001-30,000 บาท	6 (17.14)	36 (25.0)	42 (23.46)
30,001-45,000 บาท	10 (28.57)	27 (18.75)	37 (20.67)
45,001-60,000 บาท	8 (22.86)	21 (14.58)	29 (16.20)
มากกว่า 60,000 บาท	4 (11.43)	9 (6.25)	13 (7.27)
รวม	35 (100)	144 (100)	179 (100.0)

ที่มา : จากการศึกษา

4.2 พฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันของผู้บริโภค

การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 330 ราย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถจำแนกพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน คือ เหตุผลของการจัดฟัน ค่าใช้จ่าย เวลาที่ใช้บริการ และแหล่งข้อมูล

4.2.1 เหตุผลของการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคตัดสินใจในการจัดฟัน ส่วนมากต้องการเสริมบุคลิกภาพ จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.85 รองลงมามีปัญหาเกี่ยวกับการสบฟัน/บดเคี้ยว จำนวน 147 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.54 และเป็นแพ้น้ำยขัดสีฟัน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.61 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละ ของเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคตัดสินใจในการจัดฟัน

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคตัดสินใจในการจัดฟัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มีปัญหาเกี่ยวกับการสบฟัน / บดเคี้ยว	147	44.54
ต้องการเสริมบุคลิกภาพ	181	54.85
เป็นแพ้น้ำยขัดสีฟัน	2	0.61
รวม	330	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.2 บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจัดฟันมากที่สุด ได้แก่ ด้วยตนเอง จำนวน 230 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.70 รองลงมาเป็นผู้ปกครอง จำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.97 เพื่อน จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.73 และญาติ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.61 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละ ของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจัดฟันมากที่สุด

บุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการจัดฟันมากที่สุด	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ตนเอง	230	69.70
ผู้ปกครอง	89	26.97
ญาติ	9	2.73
เพื่อน	2	0.60
รวม	330	100

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.3 รูปแบบการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการจัดฟัน ส่วนมากเป็น โลหะ จำนวน 309 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.64 รองลงมาเป็นที่เหมือนฟัน/สีใส จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.15 และรูปแบบการจัดแบบคามอน และแบบถอดได้มีความนิยมเท่ากัน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.61 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละ ของรูปแบบของการจัดฟัน

รูปแบบการจัดฟัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
โลหะ	309	93.63
สีเหมือนฟัน / สีใส	17	5.15
คามอน	2	0.61
ถอดได้	2	0.61
รวม	330	100

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : คามอน คือ เหล็กจัดฟันจะมีบานพับเล็กๆติดอยู่ในตัวเหล็กซึ่งสามารถปิด เปิดได้ จึงลดระยะเวลาในการพบทันตแพทย์ และลดระยะเวลาในการจัดฟันให้เร็วขึ้น

4.2.4 การรักษาในการเตรียมสภาพช่องปาก

จากการศึกษาพบว่า ก่อนที่ผู้บริโภคมือจะติดเครื่องมือจัดฟัน ได้ทำการรักษาเพื่อเตรียมสภาพช่องปาก ได้แก่ ถอนฟัน จำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.57 อุดฟัน จำนวน 175 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.03 ขูดหินปูน จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.51 รักษารากฟัน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.57 รักษาโรคเหงือก จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.15 ผ่าตัดขากรรไกร จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.21 ผ่าฟันฝังคูด จำนวน 134 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.61 พิมพ์ปากแบบจำลองฟัน จำนวน 214 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.85 ถ่ายภาพ X-RAY จำนวน 256 ราย คิดเป็นร้อยละ 77.57 ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และร้อยละ การรักษาในการเตรียมสภาพช่องปาก

การรักษา	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ขูดหินปูน	269	81.51
ถ่ายภาพ X-RAY	256	77.57
ถอนฟัน	256	77.57
พิมพ์ปากแบบจำลองฟัน	214	64.85
อุดฟัน	175	53.03
ผ่าฟันฝังคูด	134	40.61
รักษารากฟัน	25	7.57
รักษาโรคเหงือก	17	5.15
ผ่าตัดขากรรไกร	4	1.21

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 330 ตัวอย่าง

4.2.5 ค่าใช้จ่ายในการเตรียมสภาพช่องปาก (ก่อนการติดเครื่องมือจัดฟัน)

ค่าใช้จ่ายในการเตรียมสภาพช่องปาก (ก่อนการติดเครื่องมือจัดฟัน) ต่ำกว่า 2,500 บาท จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.64 ค่าใช้จ่าย 2,501-5,000 บาท จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.45 ค่าใช้จ่าย 5,001-7,500 บาท จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.06 ค่าใช้จ่าย 7,501-10,000 บาท จำนวน 48 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.54 ค่าใช้จ่ายมากกว่า 10,000 บาท จำนวน 34 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.30 ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละ ของค่าใช้จ่ายในการเตรียมสภาพช่องปากก่อนการติด
เครื่องมือจัดฟัน

ค่าใช้จ่ายในการเตรียมสภาพช่องปากก่อนการติดเครื่องมือ จัดฟัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 2,500 บาท	78	23.64
2,501-5,000 บาท	117	35.45
5,001-7,500 บาท	53	16.06
7,501-10,000 บาท	48	14.55
มากกว่า 10,000 บาท	34	10.30
รวม	330	100.0

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.6 ค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน (ไม่รวมการรักษาเตรียมสภาพช่องปาก)

จากการศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน (ไม่รวมการรักษาเตรียมสภาพช่องปาก) ต่ำกว่า 30,000 บาท จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.85 ค่าใช้จ่าย 30,001-40,000 บาท จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 ค่าใช้จ่าย 40,001-50,000 บาท จำนวน 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.00 ค่าใช้จ่าย 50,001-60,000 บาท จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 ค่าใช้จ่าย 60,001-70,000 บาท จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.94 ค่าใช้จ่ายมากกว่า 70,000 บาท จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.12 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละ ของค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน

ค่าใช้จ่ายในการ จัดฟัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 30,000 บาท	49	14.85
30,001-40,000 บาท	165	50.00
40,001-50,000 บาท	66	20.00
50,001-60,000 บาท	30	9.09
60,001-70,000 บาท	13	3.94
มากกว่า 70,000 บาท	7	2.12
รวม	330	100.0

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.7 วันที่สะดวกในการใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า การเลือกสถานที่ใช้บริการผู้บริโภคร้อยละส่วนใหญ่สะดวกไปใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.79 รองลงมาเป็นวันเสาร์ จำนวน 102 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.91 และวันอาทิตย์ จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.30 ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละ ของวันที่สะดวกในการใช้บริการ

วันที่สะดวกในการไปจัดฟัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
วันจันทร์-วันศุกร์	161	48.79
วันเสาร์	102	30.91
วันอาทิตย์	67	20.30
รวม	330	100.0

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.8 ช่วงเวลาที่สะดวกในการไปใช้บริการจัดฟัน

ช่วงเวลาที่สะดวกในการไปใช้บริการจัดฟัน ส่วนมากเป็นช่วงบ่าย 13.00-17.00 น. จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.06 รองลงมาช่วงเย็น 17.00-20.00 น. จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.24 และช่วงเช้า 08.00-12.00 น. จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.70 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และร้อยละ ของช่วงเวลาในการใช้บริการ

ช่วงเวลาที่สะดวกในการจัดฟัน	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ช่วงเช้า 08.00-12.00 น.	65	19.70
ช่วงบ่าย 13.00-17.00 น.	152	46.06
ช่วงเย็น 17.00-20.00 น.	113	34.24
รวม	330	100.0

ที่มา : จากการศึกษา

4.2.9 แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

การศึกษาแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พบว่า แหล่งข้อมูลในการทราบข่าวสารเกี่ยวกับสถานที่จัดฟัน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.12 นิตยสาร จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.12 แผ่นพับ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.21 วิทยู จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.30 โทรทัศน์ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.61 อินเทอร์เน็ต จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.45 ป้ายหน้าร้าน จำนวน 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.45 มีคนแนะนำ จำนวน 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.54 รู้จักกับทันแพทย์จำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.18 ตามลำดับดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน และร้อยละ ของแหล่งข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

แหล่งข้อมูล	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
มีคนแนะนำ	213	64.54
ป้ายหน้าร้าน	84	25.45
รู้จักกับทันแพทย์	60	18.18
อินเทอร์เน็ต	51	15.45
นิตยสาร	7	2.12
หนังสือพิมพ์	7	2.12
แผ่นพับ	4	1.21
โทรทัศน์	2	0.61
วิทยู	1	0.30

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ, ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 330 ตัวอย่าง

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

4.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ย และระดับการศึกษา กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ได้แก่ เหตุผลของการจัดฟัน ค่าใช้จ่าย โดยใช้การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square test) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ ร้อยละ 5 หรือ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนี้

4.3.1.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคลกับเหตุผลของการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคตัดสินใจในการจัดฟัน เหตุผลสำคัญที่ผู้บริโภคตัดสินใจในการจัดฟัน โดยเพศชายต้องการเสริมบุคลิกภาพ จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.56 จากจำนวนทั้งหมด 71 ราย ส่วนเพศหญิงต้องการเสริมบุคลิกภาพ จำนวน 140 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.05 จากจำนวนทั้งหมด 259 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.956 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.328 และมีค่า Error เท่ากับ 31.63% เพราะฉะนั้น เพศกับเหตุผลในการตัดสินใจในการจัดฟัน จึงไม่สามารถหาความสัมพันธ์จากการทดสอบไคสแควร์ได้ ดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคตัดสินใจในการจัดฟัน

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภคตัดสินใจในการจัดฟัน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
มีปัญหาเกี่ยวกับการสบฟัน / บดเคี้ยว	28 (39.44)	119 (45.95)	147 (44.54)
ต้องการเสริมบุคลิกภาพ	43 (60.56)	140 (54.05)	183 (55.46)
รวม	71 (100.0)	259 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 0.956$ Sig = 0.328 Error = 31.63 %			

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, เพศชาย และเพศหญิง เป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครอคัดสินใจในการจัดฟัน เหตุผลสำคัญที่ผู้บริโภครอคัดสินใจในการจัดฟัน ได้แก่ ต้องการเสริมบุคลิกภาพ มีอายุระหว่าง 15-25 ปี จำนวน 128 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.18 จากจำนวนทั้งหมด 232 ราย อายุระหว่าง 26-36 ปี จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.95 จากจำนวนทั้งหมด 91 ราย อายุตั้งแต่ 47 ปีขึ้นไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.43 จากจำนวนทั้งหมด 7 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.740 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.691 และมีค่า Error เท่ากับ 3.12% เพราะฉะนั้นอายุกับเหตุผลในการตัดสินใจจัดฟัน จึงไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครอคัดสินใจในการจัดฟัน

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครอคัดสินใจในการจัดฟัน	อายุ			รวม
	15-25 ปี	26-36 ปี	ตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป	
มีปัญหาเกี่ยวกับการสบฟัน / บดเคี้ยว	104 (44.82)	41 (45.05)	2 (28.57)	147 (44.54)
ต้องการเสริมบุคลิกภาพ	128 (55.18)	50 (54.95)	5 (71.43)	183 (55.46)
รวม	232 (100.0)	91 (100.0)	7 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 0.740$ Sig = 0.691 Error = 3.12 %				

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, ช่วงอายุเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครู้สึกสนใจในการจัดฟัน เหตุผลสำคัญที่ผู้บริโภครู้สึกสนใจในการจัดฟัน ได้แก่ ต้องการเสริมบุคลิกภาพ รายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.59 จากจำนวนทั้งหมด 126 ราย รายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาท จำนวน 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.58 จากจำนวนทั้งหมด 99 ราย รายได้เฉลี่ย 30,001-45,000 บาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.98 จากจำนวนทั้งหมด 41 ราย รายได้เฉลี่ย 45,001-60,000 บาท จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.15 จากจำนวนทั้งหมด 42 ราย รายได้เฉลี่ย มากกว่า 60,000 บาท จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.55 จากจำนวนทั้งหมด 22 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 1.505 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.826 และมีค่า Error เท่ากับ 9.80% เพราะฉะนั้น รายได้เฉลี่ยกับเหตุผลในการตัดสินใจจัดฟัน จึงไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครู้สึกสนใจในการจัดฟัน

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริโภครู้สึกสนใจในการจัดฟัน	รายได้เฉลี่ย					รวม
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	45,001-60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท	
มีปัญหาเกี่ยวกับการสบฟัน / บดเคี้ยว	61 (48.41)	42 (42.42)	16 (39.02)	18 (42.85)	10 (45.45)	147 (44.54)
ต้องการเสริมบุคลิกภาพ	65 (51.59)	57 (57.58)	25 (60.98)	24 (57.15)	12 (54.55)	183 (55.46)
รวม	126 (100.0)	99 (100.0)	41 (100.0)	42 (100.0)	22 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 1.505$ Sig = 0.826 Error = 9.80%						

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, รายได้เฉลี่ยเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารตัดสินใจในการจัดฟัน เหตุผลสำคัญที่ผู้บริหารตัดสินใจในการจัดฟัน ได้แก่ ต้องการเสริมบุคลิกภาพ อาชีพพนักงานข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 80.56 จากจำนวนทั้งหมด 36 ราย อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.76 จากจำนวนทั้งหมด 42 ราย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 49.02 จากจำนวนทั้งหมด 51 ราย อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.18 จากจำนวนทั้งหมด 17 ราย อาชีพอื่นๆ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 จากจำนวนทั้งหมด 4 ราย และอาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 95 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.07 จากจำนวนทั้งหมด 179 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 16.317 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.012 และมีค่า Error เท่ากับ 28.60% เพราะฉะนั้น อาชีพกับเหตุผลในการตัดสินใจจัดฟัน จึงไม่สามารถหาความสัมพันธ์จากการทดสอบไคสแควร์ได้ ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารตัดสินใจในการจัดฟัน

เหตุผลสำคัญ ที่สุด ที่ผู้บริหาร ตัดสินใจ ในการจัดฟัน	อาชีพ							รวม
	พนักงาน ข้าราชการ /พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ	นักเรียน/ นักศึกษา	
มีปัญหาเกี่ยวกับการสบฟัน / บดเคี้ยว	7 (19.44)	19 (45.24)	26 (50.98)	1 (100.0)	10 (58.82)	0 (00.0)	84 (46.93)	147 (44.54)
ต้องการเสริมบุคลิกภาพ	29 (80.56)	23 (54.76)	25 (49.02)	0 (00.0)	7 (41.18)	4 (100.0)	95 (53.07)	183 (55.46)
รวม	36 (100.0)	42 (100.0)	51 (100.0)	1 (100.0)	17 (100.0)	4 (100.0)	179 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 16.317$ Sig = 0.012 Error = 28.6%								

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, อาชีพเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารโรคตัดสินใจในการจัดฟัน เหตุผลสำคัญที่ผู้บริหารโรคตัดสินใจในการจัดฟัน ได้แก่ ต้องการเสริมบุคลิกภาพ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.72 จากจำนวนทั้งหมด 106 ราย ปริญญาตรี จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.95 จากจำนวนทั้งหมด 202 ราย สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.55 จากจำนวนทั้งหมด 22 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.050 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.975 และมีค่า Error เท่ากับ 9.80% เพราะฉะนั้นระดับการศึกษากับเหตุผลในการตัดสินใจจัดฟัน จึงไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารโรคตัดสินใจในการจัดฟัน

เหตุผลสำคัญที่สุดที่ผู้บริหารโรคตัดสินใจในการจัดฟัน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
มีปัญหาเกี่ยวกับการสบฟัน / บดเคี้ยว	48 (45.28)	89 (44.05)	10 (45.45)	147 (44.54)
ต้องการเสริมบุคลิกภาพ	58 (54.72)	113 (55.95)	12 (54.55)	183 (55.46)
รวม	106 (100.0)	202 (100.0)	22 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 0.050$ Sig = 0.975 Error = 9.80%				

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, ระดับการศึกษาเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

4.3.1.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน ค่าใช้จ่ายในการติดเครื่องมือจัดฟัน อยู่ในช่วงไม่เกิน 40,000 บาท ส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.47 จากจำนวนทั้งหมด 259 ราย และเพศชาย จำนวน 47 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.19 จากจำนวนทั้งหมด 71 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.072 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.788 และมีค่า Error เท่ากับ 24.96% เพราะฉะนั้น เพศกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน จึงไม่สามารถหาความสัมพันธ์จากการทดสอบไคสแควร์ ได้ ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน

ค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
ไม่เกิน 40,000 บาท	47 (66.19)	167 (64.47)	214 (64.84)
ตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป	24 (33.81)	92 (35.53)	116 (35.16)
รวม	71 (100.0)	259 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 0.072$ Sig = 0.788 Error = 24.96%			

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, เพศชาย และเพศหญิงเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน ค่าใช้จ่ายในการติดเครื่องมือจัดฟัน อยู่ในช่วงไม่เกิน 40,000 บาท มีอายุระหว่าง 15-25 ปี จำนวน 154 ราย คิดเป็นร้อยละ 66.09 จากจำนวนทั้งหมด 233 ราย อายุระหว่าง 26-36 ปี จำนวน 53 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.91 จากจำนวนทั้งหมด 87 ราย อายุตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.00 จากจำนวนทั้งหมด 100 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 0.864 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.649 และมีค่า Error เท่ากับ 3.52% เพราะฉะนั้นอายุกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน จึงไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน

ค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	อายุ			รวม
	15-25 ปี	26-36 ปี	ตั้งแต่ 37 ปีขึ้นไป	
ไม่เกิน 40,000 บาท	154 (66.09)	53 (60.91)	7 (70.00)	214 (64.84)
ตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป	79 (33.91)	34 (39.09)	3 (30.00)	116 (35.16)
รวม	233 (100.0)	87 (100.0)	10 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 0.864$ Sig = 0.649 Error = 3.52%				

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, ช่วงอายุเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน ค่าใช้จ่ายในการติดเครื่องมือจัดฟัน อยู่ในช่วงไม่เกิน 40,000 บาท ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 73.58 จากจำนวนทั้งหมด 106 ราย ปริญญาตรี จำนวน 123 ราย คิดเป็นร้อยละ 60.89 จากจำนวนทั้งหมด 202 ราย สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.09 จากจำนวนทั้งหมด 22 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 5.257 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.072 และมีค่า Error เท่ากับ 7.73% เพราะฉะนั้นระดับการศึกษากับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน จึงไม่มีความสัมพันธ์กัน ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน

ค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	ระดับการศึกษา			รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
ไม่เกิน 40,000 บาท	78 (73.58)	123 (60.89)	13 (59.09)	214 (64.84)
ตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป	28 (26.42)	79 (39.11)	9 (40.91)	116 (35.16)
รวม	106 (100.0)	202 (100.0)	22 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 5.257$ Sig = 0.072 Error = 7.73%				

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, ระดับการศึกษาเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน ค่าใช้จ่ายในการติดเครื่องมือจัดฟัน อยู่ในช่วงไม่เกิน 40,000 บาท ซึ่งอาชีพพนักงานข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.89 จากจำนวนทั้งหมด 36 ราย อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.05 จากจำนวนทั้งหมด 42 ราย อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 32 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.75 จากจำนวนทั้งหมด 51 ราย อาชีพเกษตรกรจำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 100.0 จากจำนวนทั้งหมด 1 ราย อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.47 จากจำนวนทั้งหมด 17 ราย อาชีพอื่นๆ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 จากจำนวนทั้งหมด 4 ราย และอาชีพนักเรียน นักศึกษา จำนวน 114 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.69 จากจำนวนทั้งหมด 179 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 2.481 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.871 และมีค่า Error เท่ากับ 28.60% เพราะฉะนั้น อาชีพกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน จึงไม่สามารถหาความสัมพันธ์จากการทดสอบไคสแควร์ได้ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน

ค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	อาชีพ							รวม
	พนักงาน ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว/ ค้าขาย	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร	รับจ้าง ทั่วไป	อื่นๆ	นักเรียน/ นักศึกษา	
ไม่เกิน 40,000 บาท	23 (63.89)	29 (69.05)	32 (62.75)	1 (100.0)	13 (76.47)	2 (50.0)	114 (63.69)	214 (64.84)
ตั้งแต่ 40,000 บาท ขึ้นไป	13 (36.11)	13 (30.95)	19 (37.25)	0 (00.0)	4 (23.53)	2 (50.0)	65 (36.31)	116 (35.16)
รวม	36 (100.0)	42 (100.0)	51 (100.0)	1 (100.0)	17 (100.0)	4 (100.0)	179 (100.0)	330 (100.0)

$\chi^2 = 2.481$ Sig = 0.871 Error = 28.6%

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, อาชีพเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

จากการศึกษาพบว่า การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน ค่าใช้จ่ายในการติดเครื่องมือจัดฟัน อยู่ในช่วงไม่เกิน 40,000 บาท ซึ่งรายได้เฉลี่ย ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 76.19 จากจำนวนทั้งหมด 126 ราย รายได้เฉลี่ย 15,001-30,000 บาท จำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.56 จากจำนวนทั้งหมด 99 ราย รายได้เฉลี่ย 30,001-45,000 บาท จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.41 จากจำนวนทั้งหมด 41 ราย รายได้เฉลี่ย 45,001-60,000 บาท จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.52 จากจำนวนทั้งหมด 42 ราย รายได้เฉลี่ย มากกว่า 60,000 บาท จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.00 จากจำนวนทั้งหมด 100 ราย

จากการทดสอบแบบไคสแควร์ (Chi-Square Test) พบว่ามีค่าไคสแควร์ (Chi-Square Test) ที่คำนวณได้เท่ากับ 12.777 โดยมีระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดคือ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายได้เฉลี่ยมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน นั่นคือ เมื่อรายได้เฉลี่ยมีความแตกต่างกันแล้ว ทำให้ค่าใช้จ่ายในการจัดฟันมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ถ้ารายได้เฉลี่ยมากขึ้นทำให้เลือกที่จะจ่ายแพงมากขึ้น ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยกับค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน

ค่าใช้จ่ายในการจัดฟัน	รายได้เฉลี่ย					รวม
	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001- 30,000 บาท	30,001- 45,000 บาท	45,001- 60,000 บาท	มากกว่า 60,000 บาท	
ไม่เกิน 40,000 บาท	96 (76.19)	56 (56.56)	26 (63.41)	25 (59.52)	11 (50.00)	214 (64.84)
ตั้งแต่ 40,000 บาทขึ้นไป	30 (23.81)	43 (43.44)	15 (36.59)	17 (40.48)	11 (50.00)	116 (35.16)
รวม	126 (100.0)	99 (100.0)	41 (100.0)	42 (100.0)	22 (100.0)	330 (100.0)
$\chi^2 = 12.777$ Sig = 0.012 Error = 7.73%						

ที่มา : จากการศึกษา

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บ เป็นค่าร้อยละ, รายได้เฉลี่ยเป็นอิสระต่อกัน โดยคิดเป็น 100%

4.3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 ราย ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน มีทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคาในการให้บริการ (Price) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.3.2.1 ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ประกอบด้วย 1. ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ 2. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา 3. ความสวยงามของวัสดุ อุปกรณ์ เช่น สีของยางจัดฟัน 4. ความสะดวกสบายของอุปกรณ์ เช่น เติงทำฟัน 5. ใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น แก้วน้ำที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ 6. มีการคัดกรองความสะอาด เช่น มีรองเท้าเปลี่ยนก่อนเข้าคลินิก

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญในความสะดวกของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาความสะดวกสบายของอุปกรณ์ เช่น เคียงทำฟัน และมีการคัดกรองความสะดวก เช่น มีรองเท้าเปลี่ยนก่อนเข้าคลินิก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ความสวยงามของวัสดุ อุปกรณ์ เช่น สีของยางจัดฟัน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น แก้วน้ำที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28ตามลำดับ ภาพรวมของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	ระดับความสำคัญ				รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ			
ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ	198 (60.0)	125 (37.9)	7 (2.1)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.58	มาก
ความสะดวกของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา	272 (82.4)	56 (17.0)	0 (0.0)	2 (0.6)	330 (100.0)	3.81	มาก
ความสวยงามของวัสดุ อุปกรณ์ เช่น สีของยางจัดฟัน	167 (50.6)	150 (45.5)	13 (3.9)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.47	ปานกลาง
ความสะดวกสบายของ อุปกรณ์ เช่น เคียงทำฟัน	211 (63.9)	111 (33.6)	8 (2.4)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.62	มาก
ใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม เช่น แก้วน้ำที่ทำ จากวัสดุธรรมชาติ	128 (38.8)	165 (50)	37 (11.2)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.28	ปานกลาง
มีการคัดกรองความสะดวก เช่น มีรองเท้าเปลี่ยนก่อนเข้า คลินิก	218 (66.1)	99 (30.0)	11 (3.3)	2 (0.6)	330 (100.0)	3.62	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.56 (มาก)							

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.2.2 ด้านราคาในการให้บริการ (Price)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านราคาในการให้บริการ (Price) ประกอบด้วย 1.อัตราค่ารักษา 2.มีราคาหลายระดับให้เลือก 3. มีการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ผู้บริโภคมีการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาอัตราค่ารักษา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และมีราคาหลายระดับให้เลือก อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ตามลำดับ ภาพรวมของปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านราคาในการให้บริการ (Price)

ปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price)	ระดับความสำคัญ				รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ			
อัตราค่ารักษา	142 (43.0)	182 (55.2)	4 (1.2)	2 (0.6)	330 (100.0)	3.41	ปานกลาง
มีราคาหลายระดับให้เลือก	129 (39.1)	171 (51.8)	22 (6.7)	8 (2.4)	330 (100.0)	3.28	ปานกลาง
มีการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน	210 (63.6)	113 (34.2)	6 (1.8)	1 (0.3)	330 (100.0)	3.61	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.43 (ปานกลาง)							

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.2.3 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ประกอบด้วย 1.มีการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไป 2.ระยะเวลาของการจัดฟัน เช่น จำนวนครั้งที่มาพบทันตแพทย์ 3. มีบริการที่รวดเร็ว 4.มีวิธีการชำระเงินหลายประเภท เช่น บัตรเครดิต,เงินสด 5.มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น E-mail, social network 6.มีทันตแพทย์จัดฟันอยู่ตลอดเวลาที่คลินิกเพื่อรักษาฉุกเฉิน เช่น เครื่องมือจัดฟันหลุด

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ผู้บริโภครู้สึกให้ความสำคัญในการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไปอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาระยะเวลาของการจัดฟัน เช่น จำนวนครั้งที่มาพบทันตแพทย์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 มีบริการที่รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 มีวิธีการชำระเงินหลายประเภท เช่น บัตรเครดิต, เงินสด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 มีทันตแพทย์จัดฟันอยู่ตลอดเวลาที่คลินิกเพื่อรักษาฉุกเฉิน เช่น เครื่องมือจัดฟันหลุด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และมีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น E-mail, social network อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ตามลำดับภาพรวมของปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)	ระดับความสำคัญ				รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ			
มีการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไป	252 (76.4)	75 (22.7)	3 (0.9)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.75	มาก
ระยะเวลาของการจัดฟัน เช่น จำนวนครั้งที่มาพบทันตแพทย์	216 (65.5)	109 (33.0)	4 (1.2)	1 (0.3)	330 (100.0)	3.64	มาก
มีบริการที่รวดเร็ว	216 (65.5)	96 (29.1)	18 (5.5)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.60	มาก
มีวิธีการชำระเงินหลายประเภท เช่น บัตรเครดิต, เงินสด	156 (47.3)	149 (45.2)	21 (6.4)	4 (1.2)	330 (100.0)	3.38	ปานกลาง
มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น E-mail, social network	93 (28.2)	162 (49.1)	61 (18.5)	14 (4.2)	330 (100.0)	3.01	ปานกลาง

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)	ระดับความสำคัญ				รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ			
มีทันตแพทย์จัดฟันอยู่ตลอดเวลาที่คลินิกเพื่อรักษา ลูกเงิน เช่น เครื่องมือจัดฟันหลุด	157 (47.6)	129 (39.1)	39 (11.8)	5 (1.5)	330 (100.0)	3.33	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.45 (ปานกลาง)							

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.2.4 ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ประกอบด้วย 1.ความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร 2.อรรถาศัย ความเอาใจใส่ และการแต่งกายของทันตแพทย์และทันตบุคลากร 3. มีการให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญทางความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาอรรถาศัย ความเอาใจใส่ และการแต่งกายของทันตแพทย์และทันตบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และมีการให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการจัดฟัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับภาพรวมของปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ดังตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)

ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)	ระดับความสำคัญ				รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ			
ความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร	294 (89.1)	36 (10.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.89	มาก
อธยาศัย ความเอาใจใส่และการแต่งกายของทันตแพทย์และทันตบุคลากร	276 (83.6)	54 (16.4)	0 (0.0)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.84	มาก
มีการให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการจัดฟัน	264 (80.0)	64 (19.4)	2 (0.6)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.79	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.84 (มาก)							

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.2.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ประกอบด้วย 1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ 2. มีโปรโมชั่นส่วนลดพิเศษให้กับสินค้าและบริการ 3.มีการประชาสัมพันธ์ระดับการศึกษาของทันตแพทย์ 4.มีการประชาสัมพันธ์บุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ เช่น ดารา 5.มีบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษา ก่อนการจัดฟัน ฟรี 6. มี wifi, อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร, เครื่องดื่ม ให้ใช้ในระหว่างรอรับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด(Promotion) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน การบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรี อยู่ในระดับมากพบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 รองลงมา มี wifi, อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร, เครื่องดื่ม ให้ใช้ในระหว่างรอรับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 มีการประชาสัมพันธ์ระดับการศึกษาของทันตแพทย์ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆและมีโปรโมชั่นส่วนลดพิเศษให้กับสินค้าและบริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 และมีการประชาสัมพันธ์บุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ เช่น ดารา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 ตามลำดับ ภาพรวมของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ดังตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	ระดับความสำคัญ				รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ			
การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ	74 (22.4)	226 (68.5)	29 (8.8)	1 (0.3)	330 (100.0)	3.13	ปานกลาง
มีโปรโมชั่นส่วนลดพิเศษให้กับสินค้าและบริการ	108 (32.7)	165 (50.0)	49 (14.8)	8 (2.4)	330 (100.0)	3.13	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์ระดับการศึกษาของทันตแพทย์	105 (31.8)	187 (56.7)	35 (10.6)	3 (0.9)	330 (100.0)	3.19	ปานกลาง
มีการประชาสัมพันธ์บุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ เช่น ดารา	43 (13.0)	159 (48.2)	94 (28.5)	34 (10.3)	330 (100.0)	2.64	ปานกลาง
มีบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟันฟรี	198 (60.0)	104 (31.5)	26 (7.9)	2 (0.6)	330 (100.0)	3.51	มาก
มี wifi, อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร เครื่องดื่ม ให้ใช้ในระหว่างรอรับบริการ	144 (43.6)	133 (40.3)	40 (12.1)	13 (3.9)	330 (100.0)	3.24	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.14 (ปานกลาง)							

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.2.6 ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ประกอบด้วย 1.สภาพแวดล้อมภายนอกและการตกแต่งสถานที่ รวมถึงบรรยากาศภายในคลินิก เช่น เสียงดนตรี 2.สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ 3. ความสะอาดในการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะอาดในการเดินทางที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 รองลงมา สภาพแวดล้อม

ภายนอกและการตกแต่งสถานที่ รวมถึง บรรยากาศภายในคลินิก เช่น เสียงดนตรี อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และมีสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ ภาพรวมของปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ดังตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	ระดับความสำคัญ				รวม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่สำคัญ			
สภาพแวดล้อมภายนอกและการตกแต่งสถานที่ รวมถึงบรรยากาศภายในคลินิก เช่น เสียงดนตรี	164 (49.7)	143 (43.3)	17 (5.2)	6 (1.8)	330 (100.0)	3.41	ปานกลาง
สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	137 (41.5)	173 (52.4)	17 (5.2)	3 (0.9)	330 (100.0)	3.35	ปานกลาง
ความสะดวกในการเดินทางที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	179 (54.2)	133 (40.3)	18 (5.5)	0 (0.0)	330 (100.0)	3.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.42 (ปานกลาง)							

ที่มา : จากการศึกษา

4.3.2.7 ภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน

การศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price) ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price) ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไป อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความรู้ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับการบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรี อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ดังตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงผลรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสูงสุดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน

ผลรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	3.56	มาก
ปัจจัยด้านราคาในการให้บริการ (Price)	3.43	ปานกลาง
ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)	3.45	ปานกลาง
ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)	3.84	มาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	3.14	ปานกลาง
ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	3.42	ปานกลาง

ที่มา : จากการศึกษา

4.4 ความพึงพอใจของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในแต่ละด้าน

จากการศึกษาความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน อันได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคาในการให้บริการ (Price) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) นั้น สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.4.1 ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

การศึกษาความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ประกอบด้วย 1. ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ 2. ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องมือและการบริการ 3. ความสวยงามของวัสดุ อุปกรณ์ เช่น สีของยางจัดฟัน 4. ความสะดวกสบายของอุปกรณ์ เช่น เต็มทำฟัน 5. ใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น แก้วน้ำที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ 6. มีการคัดกรองความสะอาด เช่น มีรองเท้าเปลี่ยนก่อนเข้าคลินิก

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา เป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ และอันดับที่สามเป็นความสวยงามของวัสดุ อุปกรณ์ เช่น สีของยางจัดฟัน ดังตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์(Product) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	คะแนน รวม	ลำดับ ที่
ความสะอาดของอุปกรณ์ เครื่องมือและการบริการ	778	1
ความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ	471	2
ความสวยงามของวัสดุ อุปกรณ์ เช่น สีของยางจัดฟัน	285	3
มีการคัดกรองความสะอาด เช่น มีรองเท้าเปลี่ยนก่อนเข้าคลินิก	243	4
ความสะดวกสบายของอุปกรณ์ เช่น เต็มทำฟัน	169	5
ใช้วัสดุ อุปกรณ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เช่น แก้วน้ำที่ทำจากวัสดุธรรมชาติ	31	6

ที่มา : จากการศึกษา

4.4.2 ความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price)

การศึกษาความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price) ประกอบด้วย 1. อัตราการรักษา 2. มีราคาหลายระดับให้เลือก 3. มีการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านอัตราการรักษาเป็นอันดับแรก รองลงมา มีการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน และอันดับที่สามมีราคาหลายระดับให้เลือก ดังตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

ความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	คะแนน รวม	ลำดับที่
อัตราการรักษา	726	1
มีการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน	721	2
มีราคาหลายระดับให้เลือก	534	3

ที่มา : จากการศึกษา

4.4.3 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)

การศึกษาความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ประกอบด้วย 1. มีการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไป 2. ระยะเวลาของการจัดฟัน เช่น จำนวนครั้งที่มาพบทันตแพทย์ 3. มีบริการที่รวดเร็ว 4. มีวิธีการชำระเงินหลายประเภท เช่น บัตรเครดิตเงินสด 5. มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น E-mail, social network 6. มีทันตแพทย์จัดฟันอยู่ตลอดเวลาที่คลินิกเพื่อรักษาฉุกเฉิน เช่น เครื่องมือจัดฟันหลุด

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไปเป็นอันดับแรก รองลงมา การบริการที่รวดเร็ว และอันดับที่สามระยะเวลาของการจัดฟัน เช่น จำนวนครั้งที่มาพบทันตแพทย์ ดังตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	คะแนนรวม	ลำดับที่
มีการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไป	754	1
มีบริการที่รวดเร็ว	474	2
ระยะเวลาของการจัดฟัน เช่น จำนวนครั้งที่มาพบทันตแพทย์	386	3
มีทันตแพทย์จัดฟันอยู่ตลอดเวลาที่คลินิกเพื่อรักษาฉุกเฉิน เช่น เครื่องมือจัดฟันหลุด	181	4
มีวิธีการชำระเงินหลายประเภท เช่น บัตรเครดิต เงินสด	162	5
มีช่องทางการติดต่อหลายช่องทาง เช่น E-mail, social network	26	6

ที่มา : จากการศึกษา

4.4.4 ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)

การศึกษาความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ประกอบด้วย 1. ความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร 2. อธิษาศัย ความเอาใจใส่ และการแต่งกายของทันตแพทย์และทันตบุคลากร 3. มีการให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการจัดฟัน

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากรเป็นอันดับแรก รองลงมา เป็นอธิษาศัย ความเอาใจใส่ และการแต่งกายของทันตแพทย์และทันตบุคลากร และอันดับที่สามมีการให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการจัดฟัน ดังตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 แสดงความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	คะแนนรวม	ลำดับที่
ความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร	822	1
อัธยาศัย ความเอาใจใส่ และการแต่งกายของทันตแพทย์และทันตบุคลากร	635	2
มีการให้ความรู้ คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการจัดฟัน	517	3

ที่มา : จากการศึกษา

4.4.5 ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

การศึกษาความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ประกอบด้วย 1.การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ 2. มีโปร โมชั่นส่วนลดพิเศษ ให้กับสินค้าและบริการ 3. มีการประชาสัมพันธ์ระดับการศึกษาของทันตแพทย์ 4. มีการประชาสัมพันธ์บุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ เช่น ดารา 5. มีบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรี 6. มี wifi , อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร, เครื่องดื่ม ให้ใช้ในระหว่างรอรับบริการ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านการบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรีเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นการมีโปร โมชั่นส่วนลดพิเศษ ให้กับสินค้าและบริการ และอันดับที่สาม มี wifi, อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร, เครื่องดื่ม ให้ใช้ในระหว่างรอรับบริการ ดังตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	คะแนนรวม	ลำดับที่
มีบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรี	691	1
มีโปรโมชั่นส่วนลดพิเศษ ให้กับสินค้าและบริการ	419	2
มี wifi , อินเทอร์เน็ต, นิตยสาร, เครื่องดื่ม ให้ใช้ในระหว่างรอรับบริการ	319	3
มีการประชาสัมพันธ์ระดับการศึกษาของทันตแพทย์	312	4
การโฆษณาประชาสัมพันธ์จากสื่อต่างๆ	207	5
มีการประชาสัมพันธ์บุคคลที่มีชื่อเสียงมาให้บริการ เช่น ดารา	37	6

ที่มา : จากการศึกษา

4.4.6 ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

การศึกษาความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ประกอบด้วย

1. สภาพแวดล้อมภายนอกและการตกแต่งสถานที่ รวมถึงบรรยากาศภายในคลินิก เช่น เสียงดนตรี
2. สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ
3. ความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) พบว่า ผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัยเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นสภาพแวดล้อมภายนอกและการตกแต่งสถานที่ รวมถึง บรรยากาศภายในคลินิก เช่น เสียงดนตรีและอันดับที่สามเป็นสัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ ดังตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน

ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน	คะแนนรวม	ลำดับที่
ความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย	743	1
สภาพแวดล้อมภายนอกและการตกแต่งสถานที่ รวมถึงบรรยากาศภายในคลินิก เช่น เสียงดนตรี	708	2
สัญลักษณ์ต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์ ฯลฯ	529	3

ที่มา : จากการศึกษา

4.4.7 ภาพรวมความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่างๆ ในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การศึกษาภาพรวมความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่างๆ ในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price) ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)

จากการศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่างๆ ในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สรุปว่า ผู้บริโภคมีความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ(Personal) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ(Process) และอันดับที่สามเป็นความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price) ดังตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงภาพรวมความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่างๆ ในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ภาพรวมความพึงพอใจของปัจจัยด้านต่างๆ ในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	คะแนนรวม	ลำดับที่
ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal)	595	1
ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process)	411	2
ความพึงพอใจด้านราคาในการให้บริการ (Price)	402	3
ความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์ (Product)	394	4
ความพึงพอใจด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence)	134	5
ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)	41	6

ที่มา : จากการศึกษา