

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จะแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (Respondents' Profile)** ในส่วนนี้จะพิจารณาถึงพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะภาพสมรส ทำเลที่พักอาศัย อาชีพ วุฒิการศึกษา และรายได้ต่อเดือน
- ส่วนที่ 2: ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับบริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (Preliminary Data Related to Respondents' Dental Services Behavior)** จะพิจารณาถึงพฤติกรรมเบื้องต้นในการรับบริการทันตกรรม ซึ่งประกอบด้วยจำนวนครั้งที่มารับบริการทันตกรรม ประเภทของบริการทันตกรรมที่ทำ ประเภทของสถานบริการทันตกรรมที่ไป ช่วงเวลาที่สะดวกไปรับบริการ วันที่สะดวกไปรับบริการ สื่อที่ใช้เพื่อทราบข้อมูลบริการทันตกรรม ความพึงพอใจที่ผ่านมาในการรับบริการที่มีต่อปัจจัยการตลาด ความบ่อยในการเปลี่ยนสถานบริการทันตกรรม ความรู้สึกโดยรวมต่อการรับบริการทันตกรรม เป็นต้น
- ส่วนที่ 3: ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม (Factors Influencing to the Selection of Dental Services of Respondents')** จะพิจารณาถึงปัจจัยต่างๆทางด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับบริการทันตกรรมของผู้บริโภค ปัจจัยการตลาดที่ถูกพิจารณาประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (price) สถานบริการ (place) บุคลากร (people) การส่งเสริมการตลาด (promotion) และกระบวนการบริการ (process) นอกจากนี้จะพิจารณาปัจจัยการตลาดจำแนกตาม เพศ สถานะภาพสมรส อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และทำเลที่พักอาศัย

ถำวนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคลลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-17 ปี	19	9.5
18-21 ปี	30	15.0
22-30 ปี	53	26.5
31-45 ปี	61	30.5
46-60 ปี	25	12.5
60 ปีขึ้นไป	12	6.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 31-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 รองลงมาอายุ 22-30 ปีคิดเป็นร้อยละ 26.5 อายุ 18-21 ปีคิดเป็นร้อยละ 15.0 อายุ 46-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.5 อายุ 15-17 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.5 และอายุ 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 2 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	134	67.0
ชาย	66	33.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.0

ตารางที่ 3 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานะภาพ

สถานะภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	117	58.5
สมรส	73	36.5
หม้ายและหย่า	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานะภาพเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมา มีสถานะภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 36.5 และสถานะภาพเป็นหม้ายและหย่า คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 4 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเขตที่พักอาศัย

เขตที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	148	74.0
อำเภออื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่	42	21.0
นอกจังหวัดเชียงใหม่	10	5.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 74.0 พักอาศัยในเขตอำเภออื่นๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 21.0 และนอกจังหวัดเชียงใหม่ คิดเป็นร้อยละ 5.0

ตารางที่ 5 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน	15	7.5
นักศึกษา	42	21.0
พนักงานบริษัท	25	12.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	26	13.0
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	55	27.5
รับจ้าง	29	14.5
พ่อบ้าน แม่บ้าน	8	4.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาเป็นนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 21.0 รับจ้างคิดเป็นร้อยละ 14.5 ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 13.0 พนักงานบริษัทคิดเป็นร้อยละ 12.5 นักเรียน คิดเป็นร้อยละ 7.5 และพ่อบ้านแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	15	7.5
มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)	57	28.5
ประกาศนียบัตร	44	22.0
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	68	34.0
สูงกว่าปริญญาตรี	16	8.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมามีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ม.1-ม.6) คิดเป็นร้อยละ 28.5 ประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 22.0 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.0 และประถมศึกษา (ป.1-ป.6) คิดเป็นร้อยละ 7.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 3,000 บาท	35	17.5
3,001-6,000 บาท	66	33.0
6,001-10,000 บาท	31	15.5
10,001-20,000 บาท	34	17.0
20,001-50,000 บาท	25	12.5
สูงกว่า 50,000 บาท	9	4.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 3,001-6,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 33.0 รองลงมามีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 17.0 มีรายได้ 6,001-10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 15.5 มีรายได้ 20,001-50,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และมีรายได้สูงกว่า 50,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมของผู้บริโภคใน 2 ปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 8 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับการบริการ

จำนวนครั้งที่มารับการบริการทันตกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้งหรือมากกว่าครั้งแรก	70	35.0
2 ครั้ง	59	29.5
3-4 ครั้ง	44	22.0
5-8 ครั้ง	12	6.0
มากกว่า 8 ครั้ง	15	7.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมารับการทันตกรรมจำนวน 1 ครั้งหรือมาเป็นครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา คือ 2 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 29.5 3-4 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 22.0 มากกว่า 8 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 7.5 และ 5-8 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 6.0 มากกว่า 8 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.5

ตารางที่ 9 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุและจำนวนครั้งที่มารับ
การบริการทันตกรรมในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา

จำนวนครั้งที่มารับ บริการทันตกรรม	อายุ						รวม
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป	
1 ครั้งหรือมากกว่าครั้งแรก	9(47.4%)	12(40.0%)	15(28.3%)	21(34.4%)	7(28.0%)	6(50.0%)	70(35.0%)
2 ครั้ง	4(21.0%)	13(43.3%)	14(26.4%)	23(37.7%)	3(12.0%)	2(16.7%)	59(29.5%)
3-4 ครั้ง	4(21.0%)	2(6.7%)	15(28.3%)	13(21.3%)	8(32.0%)	2(16.7%)	44(22.0%)
5-8 ครั้ง	1(5.3%)	1(3.3%)	4(7.5%)	1(1.6%)	5(20.0%)	0(0%)	12(6.0%)
มากกว่า 8 ครั้ง	1(5.3%)	2(2.6%)	5(4.9%)	3(4.9%)	2(8.0%)	2(16.7%)	15(7.5%)
รวม	19(100%)	30(100%)	53(100%)	61(100%)	25(100%)	12(100%)	200(100%)

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการทันตกรรมในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกัน ตามช่วงอายุ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 15-17 ปี ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้งหรือมากกว่าครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 47.4 อายุ 18-21 ปี ส่วนใหญ่มารับบริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.3 อายุ 22-30 ปี ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้ง หรือมากกว่าครั้งแรก และ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.3 อายุ 31-45 ปี ส่วนใหญ่มารับบริการ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.7 อายุ 46-60 ปี ส่วนใหญ่มารับบริการ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.0 อายุ 60 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้ง หรือมากกว่าครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 10 : ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการ
ทันตกรรมในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา

	การศึกษา					รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส	ป.ตรี/เทียบ เท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี	
1 ครั้งหรือมาครั้งแรก	7(46.7%)	29(50.9%)	13(29.5%)	17(25.0%)	4(25.0%)	70(35.0%)
2 ครั้ง	4(26.7%)	15(26.3%)	17(38.6%)	20(29.4%)	3(18.8%)	59(29.5%)
3-4 ครั้ง	3(20.0%)	7(12.3%)	9(20.5%)	21(30.9%)	4(25.0%)	44(22.0%)
5-8 ครั้ง	0(0%)	1(1.8%)	3(6.8%)	5(7.4%)	3(18.8%)	12(6.0%)
มากกว่า 8 ครั้ง	1(6.7%)	5(8.8%)	2(4.5%)	5(7.4%)	2(12.5%)	15(7.5%)
รวม	15(100%)	57(100%)	44(100%)	68(100%)	16(100%)	200(100%)

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการทันตกรรมในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้งหรือมาครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 46.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้งหรือมาครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 50.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับประกาศนียบัตร ส่วนใหญ่มารับบริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มารับบริการ 3-4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้งหรือมาครั้งแรกและ 3-4 ครั้ง แต่ละกลุ่มคิดเป็นร้อยละ 25.0

**ตารางที่ 11 : ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจําแนกตามรายได้และจำนวนครั้งที่มารับการบริการ
ทัศนศรัทธาในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมา**

	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	รวม
1 ครั้งหรือมาครั้งแรก	13(37.1%)	23(34.8%)	15(48.4%)	10(29.4%)	5(20.0%)	4(44.5%)	70(35.0%)
2 ครั้ง	11(31.4%)	24(36.4%)	6(19.4%)	11(32.4%)	6(24.0%)	1(11.1%)	59(29.5%)
3-4 ครั้ง	8(22.9%)	9(13.6%)	7(22.6%)	9(22.6%)	8(32.0%)	3(33.3%)	44(22.0%)
5-8 ครั้ง	1(2.9%)	4(6.4%)	2(6.5%)	1(2.9%)	3(12.0%)	1(11.1%)	12(6.0%)
มากกว่า 8 ครั้ง	2(5.7%)	6(9.1%)	1(3.2%)	3(8.8%)	3(12.0%)	0(0.0%)	15(7.5%)
รวม	35(100%)	66(100%)	24(100%)	34(100%)	25(100%)	9(100%)	200(100%)

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการทัศนศรัทธาในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาแตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้งหรือมาครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 37.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มารับบริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 6,001-10,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้งหรือมาครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 48.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มารับบริการ 2 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 32.4

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-50,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มารับบริการ 3-4 ครั้งคิดเป็นร้อยละ 32.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้สูงกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มารับบริการ 1 ครั้งหรือมาครั้งแรกคิดเป็นร้อยละ 44.5

ตารางที่ 12 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานบริการทันตกรรม

สถานบริการทันตกรรม	ความถี่			
	ไม่เคย	บางครั้ง	บ่อยมาก	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
โรงพยาบาลของรัฐ	66(24.9%)	96(43.1%)	38(33.9%)	200(100%)
โรงพยาบาลเอกชน	152(57.4%)	40(17.9%)	8(7.1%)	200(100%)
คลินิกเอกชน	47(17.7%)	87(39.0%)	66(59.0%)	200(100%)
รวม	265(100%)	223(100%)	112(100%0	200(100%)

จากตารางที่ 12 พบว่าในกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่เคยใช้บริการทันตกรรมส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน คิดเป็นร้อยละ 57.4 กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสถานบริการทันตกรรมในความถี่บางครั้งส่วนใหญ่ใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 43.1 และกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการสถานบริการทันตกรรมในความถี่บ่อยมากส่วนใหญ่ใช้บริการคลินิกเอกชน คิดเป็นร้อยละ 59.0

**ตารางที่ 13 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและสถานบริการ
ทัศนคติ**

อายุ	ความถี่	สถานบริการ			
		โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิกเอกชน	รวม
15-17 ปี	ไม่เคย	8(29.6%)	17(63.0%)	2(7.4%)	27(100.0%)
	บางครั้ง	8(40.0%)	2(10.0%)	10(50.0%)	20(100.0%)
	บ่อยมาก	3(30.0%)	0(0.0%)	7(70.0%)	10(100.0%)
18-21 ปี	ไม่เคย	7(15.6%)	27(60.0%)	11(24.4%)	45(100.0%)
	บางครั้ง	19(59.4%)	1(3.1%)	12(37.5%)	32(100.0%)
	บ่อยมาก	4(30.8%)	2(15.4%)	7(53.8%)	13(100.0%)
22-30 ปี	ไม่เคย	21(28.4%)	43(58.1%)	10(13.5%)	74(100.0%)
	บางครั้ง	22(40.7%)	9(16.7%)	23(42.6%)	54(100.0%)
	บ่อยมาก	10(32.3%)	1(3.2%)	20(64.5%)	31(100.0%)
31-45 ปี	ไม่เคย	11(15.1%)	44(60.2%)	18(24.7%)	73(100.0%)
	บางครั้ง	34(46.6%)	14(19.2%)	25(34.2%)	73(100.0%)
	บ่อยมาก	16(43.2%)	3(8.1%)	18(48.7%)	37(100.0%)
46-60 ปี	ไม่เคย	11(37.9%)	14(48.3%)	4(13.8%)	29(100.0%)
	บางครั้ง	9(27.3%)	10(30.3%)	14(42.4%)	33(100.0%)
	บ่อยมาก	5(38.5%)	1(7.7%)	7(53.8%)	13(100.0%)
60 ปีขึ้นไป	ไม่เคย	8(47.0%)	7(41.2%)	2(11.8%)	17(100.0%)
	บางครั้ง	4(36.4%)	4(36.4%)	3(27.2%)	11(100%)
	บ่อยมาก	0(0.0%)	1(12.5%)	7(87.5%)	8(100%)

จากตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกันตามช่วงอายุ โดยพบว่า ช่วงอายุ 15-17 ปี ส่วนใหญ่ไม่เคยมารับบริการทันตกรรมจาก โรงพยาบาลเอกชน คิดเป็นร้อยละ 63.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18-21 ปี เคยมารับบริการเป็นบางครั้ง มารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.4 และเคยมารับบริการบ่อยมาก จากคลินิกเอกชน คิดเป็นร้อยละ 53.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 22-30 ปี เคยมารับบริการเป็นบางครั้ง และมารับบริการจากคลินิกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.6 และเคยมารับบริการบ่อยมาก จากคลินิกเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 31-45 ปี ที่เคยมารับบริการเป็นบางครั้ง มารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.6 และเคยมารับบริการบ่อยมาก จากคลินิกเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46-60 ปี เคยมารับบริการเป็นบางครั้ง จากคลินิกเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.4 และเคยมารับบริการบ่อยมาก จากคลินิกเอกชน คิดเป็นร้อยละ 53.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่เคยมารับบริการเป็นบางครั้ง มารับบริการทันตกรรมจากโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนมากที่สุด แต่ละกลุ่มคิดเป็นร้อยละ 36.4 และเคยมารับบริการบ่อยมาก จากคลินิกเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.5

ตารางที่ 14 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและสถานบริการทันตกรรม

อาชีพ	ความถี่	สถานบริการ			
		โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิกเอกชน	รวม
นักเรียน	ไม่เคย	7(31.8%)	13(59.1%)	2(18.1%)	22(100.0%)
	บางครั้ง	5(35.7%)	2(14.3%)	7(50.0%)	14(100.0%)
	บ่อยมาก	3(33.3%)	0(0.0%)	6(66.7%)	9(100.0%)
นักศึกษา	ไม่เคย	14(22.6%)	36(58.1%)	12(19.3%)	62(100.0%)
	บางครั้ง	23(52.3%)	3(6.8%)	18(40.9%)	44(100.0%)
	บ่อยมาก	5(25.0%)	3(15.0%)	12(60.0%)	20(100.0%)
พนักงานบริษัท	ไม่เคย	7(21.9%)	18(56.2%)	7(21.9%)	32(100.0%)
	บางครั้ง	17(54.8%)	6(19.4%)	8(25.8%)	31(100.0%)
	บ่อยมาก	1(8.3%)	1(8.3%)	10(83.4%)	12(100.0%)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	ไม่เคย	16(47.1%)	16(47.1%)	2(5.8%)	34(100.0%)
	บางครั้ง	8(28.6%)	9(32.1%)	11(39.3%)	28(100.0%)
	บ่อยมาก	2(12.5%)	1(6.2%)	13(81.3%)	16(100.0%)
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	ไม่เคย	5(7.8%)	42(65.6%)	17(26.6%)	64(100.0%)
	บางครั้ง	29(43.3%)	11(16.4%)	27(40.3%)	67(100.0%)
	บ่อยมาก	21(60.0%)	3(8.6%)	11(31.4%)	35(100.0%)
รับจ้าง	ไม่เคย	13(34.2%)	20(52.6%)	5(13.2%)	38(100.0%)
	บางครั้ง	10(31.3%)	8(25.0%)	14(43.7%)	32(100.0%)
	บ่อยมาก	6(35.3%)	1(5.9%)	10(58.8%)	17(100.0%)
พ่อบ้าน แม่บ้าน	ไม่เคย	4(30.8%)	7(53.8%)	2(15.4%)	13(100.0%)
	บางครั้ง	4(57.1%)	1(14.3%)	2(28.6%)	7(100.0%)
	บ่อยมาก	0(0.0%)	0(0.0%)	4(100.0%)	4(100.0%)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยใช้บริการจากสถานบริการทันตกรรมแตกต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่ากลุ่มนักเรียน, นักศึกษา, รับจ้าง พ่อบ้านแม่บ้าน ส่วนใหญ่มารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชนในความถี่ไม่เคยมมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มพนักงานบริษัทห้างร้าน รับราชการและรัฐวิสาหกิจ ส่วนใหญ่มารับบริการทันตกรรมจากโรงพยาบาลของรัฐในความถี่บางครั้งมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ส่วนใหญ่มารับบริการทันตกรรมจากคลินิกเอกชนในความถี่บ่อยมากที่สุด

ตารางที่ 15 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และสถานบริการทันตกรรม

รายได้ต่อเดือน	ความถี่	สถานบริการ			
		โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิกเอกชน	รวม
ต่ำกว่า 3,000 บาท	ไม่เคย	16 (35.6%)	13 (39.4%)	6 (35.3%)	55(100.0%)
	บางครั้ง	30 (66.7%)	4 (12.1%)	1 (5.9%)	33(100.0%)
	บ่อยมาก	9 (20.0%)	16 (48.5%)	10 (58.8%)	17(100.0%)
3,001-6,000 บาท	ไม่เคย	18 (18.8%)	34 (48.6%)	14 (43.8%)	96(100.0%)
	บางครั้ง	58 (60.4%)	5 (7.1%)	3 (9.4%)	70(100.0%)
	บ่อยมาก	20 (20.8%)	31 (44.3%)	15 (46.9%)	32(100.0%)
6,001-10,000 บาท	ไม่เคย	10 (23.8%)	16 (47.1%)	5 (29.4%)	42(100.0%)
	บางครั้ง	24 (57.1%)	7 (20.6%)	0 (0.0%)	34(100.0%)
	บ่อยมาก	8 (19.1%)	11 (32.3%)	12 (70.6%)	17(100.0%)
10,001-20,000 บาท	ไม่เคย	4 (12.1%)	18 (38.3%)	12 (54.5%)	33(100.0%)
	บางครั้ง	23 (69.7%)	10 (21.3%)	1 (4.6%)	47(100.0%)
	บ่อยมาก	6 (18.2%)	19 (40.4%)	9 (40.9%)	22(100.0%)
20,001-50,000 บาท	ไม่เคย	11 (37.9%)	13 (44.8%)	1 (5.9%)	29(100.0%)
	บางครั้ง	15 (51.7%)	9 (31.0%)	1 (5.9%)	29(100.0%)
	บ่อยมาก	3 (10.3%)	7 (24.1%)	15 (88.2%)	17(100.0%)
สูงกว่า 50,000 บาท	ไม่เคย	7 (70.0%)	2 (20.0%)	0 (0.0%)	10(100.0%)
	บางครั้ง	2 (20.0%)	5 (50.0%)	2 (28.6%)	10(100.0%)
	บ่อยมาก	1 (10.0%)	3 (30.0%)	5 (71.4%)	7(100.0%)

จากตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมารับบริการทันตกรรม แตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่ เคยมารับบริการเป็นใน ความถี่บ้างครั้งจากโรงพยาบาลของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 66.7 และมารับบริการจาก คลินิกเอกชนใน ความถี่บ่อยมาก คิดเป็นร้อยละ 48.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท เคยมารับบริการทันตกรรมในความถี่บ้างครั้ง จากโรงพยาบาลของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 60.4 และไม่เคยมารับบริการจาก โรงพยาบาลเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 48.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 6,001-10,000 บาทต่อเดือนที่เคยมารับบริการเป็นบ้างครั้ง มารับ บริการจากโรงพยาบาลของรัฐมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.1 และ มารับบริการจากคลินิกเอกชนในความถี่ บ่อยมาก คิดเป็นร้อยละ 70.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่เคยมารับบริการเป็นบาง ครั้ง มารับบริการจากคลินิกเอกชนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.4 และเคยมารับบริการบ่อยมาก มารับ บริการจากคลินิกเอกชนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-50,000 บาทต่อเดือนส่วนใหญ่ เคยมารับบริการเป็นบาง ครั้ง มารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 44.8 และเคยมารับบริการบ่อยมาก มา รับบริการจากคลินิกเอกชนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 50,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป ส่วนใหญ่เคยมารับบริการเป็นบาง ครั้ง มารับบริการจาก โรงพยาบาลเอกชนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.0 และเคยมารับบริการบ่อยมาก มา รับบริการจากคลินิกเอกชนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 71.4

ตารางที่ 16 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเลือกรับประเภทบริการ
ทันตกรรมภายในเวลา 2 ปีที่ผ่านมา

ประเภทของบริการ	จำนวน (คน) (จากจำนวนผู้ให้บริการ 200 คน)	ร้อยละ
ปรึกษา หรือขอคำแนะนำ	43	21.5
ตรวจ เช็ก สุขภาพช่องปาก	55	27.5
อุดฟัน	98	49.0
ถอนฟัน	52	26.0
ขัดฟัน	22	11.0
ขูดหินปูน	103	51.5
ใส่ฟันปลอม ทำครอบฟัน	22	11.0
จัดฟัน	7	3.5
รักษารากฟัน	28	14.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 200 ราย

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการประเภทขูดหินปูน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาได้แก่บริการอุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 49.0 ตรวจเช็ก สุขภาพช่องปาก คิดเป็นร้อยละ 27.5 ถอนฟัน คิดเป็นร้อยละ 26.0 บริการปรึกษาหรือขอคำแนะนำ คิดเป็นร้อยละ 21.5 ขัดฟันและ ใส่ฟันปลอม ทำครอบฟัน คิดเป็นร้อยละ 11.0 จัดฟัน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 17 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการทันตกรรมและเพศ

ประเภทบริการทันตกรรม	หญิง	ชาย
	จำนวน	จำนวน
ปรึกษา หรือซื้อคำแนะนำ	28(20.9%)	15(22.7%)
ตรวจเช็กสุขภาพช่องปาก	33(24.6%)	22(33.3%)
อุดฟัน	65(48.5%)	33(50.0%)
ถอนฟัน	37(27.6%)	15(22.7%)
ขจัดฟัน	13(9.7%)	9(13.6%)
ซูดหินปูน	70(2.2%)	33(0.0%)
ใส่ฟันปลอม/ทำครอบฟัน	15(1.1%)	7(0.6%)
จัดฟัน	3(.2%)	4(.0%)
รักษารากฟัน	17(2.7%)	11(6.7%)

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวน 200 ราย

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบบสอบถามเลือกใช้บริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงส่วนใหญ่ เลือกประเภทบริการซูดหินปูน และอุดฟันมากกว่าบริการอื่นๆ

ตารางที่ 18 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและประเภทบริการทันตกรรม

ประเภทบริการทันตกรรม	อายุ						รวม
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป	
ปรึกษา หรือซื้อคำแนะนำ	6 (31.6%)	6 (20.0%)	11 (20.8%)	11 (18.0%)	6 (24.0%)	3 (25.0%)	43(10.0%)
ตรวจเช็คสุขภาพช่องปาก	8 (42.1%)	10 (33.3%)	11 (20.8%)	13 (21.3%)	9 (36.0%)	4 (33.3%)	55(12.8%)
อุดฟัน	9 (47.4%)	13 (43.3%)	28 (52.8%)	34 (55.7%)	13 (52.0%)	1 (8.3%)	98(22.79%)
ถอนฟัน	3 (15.8%)	10 (33.3%)	15 (28.3%)	16 (26.2%)	5 (20.0%)	3 (25.0%)	52(12.09%)
จัดฟัน	3 (15.8%)	2 (6.7%)	4 (7.5%)	10 (16.4%)	2 (8.0%)	1 (8.3%)	22(5.11%)
ขูดหินปูน	4 (21.1%)	10 (33.3%)	29 (54.7%)	40 (65.6%)	14 (56.0%)	6 (50.0%)	103(23.95%)
ใส่ฟันปลอม/ทำครอบฟัน	0 (0.0%)	2 (6.7%)	3 (5.7%)	8 (13.1%)	6 (24.0%)	3 (25.0%)	7(1.62%)
จัดฟัน	2 (10.5%)	0 (0.0%)	5 (9.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4(0.93%)
รักษารากฟัน	3 (15.8%)	3 (10.0%)	6 (11.3%)	7 (11.5%)	8 (32.0%)	1 (8.3%)	11(2.55%)
รวม	38(100.0%)	56(100.0%)	112(100.0%)	139(100.0%)	63(100.0%)	22(100.0%)	430(100.0%)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมในประเภทบริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกันตามอายุ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุส่วนใหญ่เลือกประเภทบริการ ขูดหินปูน และ อุดฟันมากกว่าบริการอื่นๆ

ตารางที่ 19 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและประเภทบริการทันตกรรม

ประเภทบริการ ทันตกรรม	อาชีพ							รวม
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงาน บริษัท	ประกอบ ธุรกิจ	รับ ราชการ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	
ปรึกษา หรือขอ คำแนะนำ	4 (26.7%)	8 (19.0%)	7 (28.0%)	3 (11.5%)	13 (23.6%)	4 (13.8%)	4 (50.0%)	43 (10.0%)
ตรวจเช็คสุขภาพ ช่องปาก	7 (46.7%)	11 (26.2%)	7 (28.0%)	4 (15.4%)	21 (38.2%)	3 (10.3%)	2 (5.0%)	55 (12.79%)
อุดฟัน	7 (46.7%)	20 (47.6%)	15 (60.0%)	10 (38.5%)	29 (52.7%)	14 (48.3%)	3 (37.5%)	98 (22.79%)
ถอนฟัน	3 (20.0%)	12 (28.6%)	6 (24.0%)	7 (26.9%)	9 (16.4%)	12 (41.4%)	3 (37.5%)	52 (12.93%)
จัดฟัน	1 (6.7%)	3 (7.1%)	5 (20.0%)	2 (7.7%)	4 (7.3%)	3 (10.3%)	4 (50.0%)	22 (5.11%)
ขูดหินปูน	2 (13.3%)	21 (50.0%)	13 (52.0%)	16 (61.5%)	32 (58.2%)	15 (51.7%)	4 (50.0%)	103 (23.95%)
ใส่ฟันปลอม/ทำ ครอบฟัน	0 (0.0%)	3 (7.1%)	2 (8.0%)	7 (26.9%)	7 (12.7%)	3 (10.3%)	0 (0.0%)	7 (1.63%)
จัดฟัน	1 (6.7%)	3 (7.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.8%)	2 (6.9%)	0 (0.0%)	4 (0.93%)
รักษารากฟัน	2 (13.3%)	4 (9.5%)	1 (4.0%)	4 (15.4%)	10 (18.2%)	7 (24.1%)	0 (0.0%)	11 (2.56%)
รวม	27 (100%)	85 (100%)	56 (100%)	53 (100%)	126 (100%)	63 (100%)	20 (100%)	430 (100%)

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมในประเภทบริการทันตกรรม แตกต่าง
กันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบที่มีอาชีพนักเรียน เลือกประเภทบริการตรวจเช็คร่องปากและอุดฟัน
คิดเป็นร้อยละ 46.7 อาชีพนักศึกษา เลือกประเภทบริการอุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมา ถอนฟัน
คิดเป็นร้อยละ 28.6 อาชีพพนักงานบริษัท เลือกประเภทบริการอุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา
เลือกประเภทบริการซูดหินปูน คิดเป็นร้อยละ 52.0 อาชีพประกอบธุรกิจ เลือกประเภทบริการ ซูดหินปูน
คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาอุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 38.5 อาชีพรับราชการ เลือกประเภทบริการซูดหิน
ปูน คิดเป็นร้อยละ 58.2 รองลงมา อุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 52.7 อาชีพรับจ้าง เลือกประเภทบริการซูดหิน
ปูน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา อุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 48.3

ตารางที่ 20 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และประเภทบริการ

ทันตกรรม

ชื่อ	รายได้ต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
ปรึกษา หรือซื้อคำแนะนำ	9 (25.7%)	13 (19.7%)	8 (25.8%)	6 (17.6%)	6 (24.0%)	1 (11.1%)	43 (10.0%)
ตรวจเช็คสุขภาพช่องปาก	11 (31.4%)	13 (19.7%)	7 (22.6%)	14 (41.2%)	7 (28.0%)	3 (33.3%)	55 (12.80%)
อุดฟัน	14 (40.0%)	31 (47.0%)	16 (51.6%)	20 (58.8%)	12 (48.0%)	5 (55.6%)	98 (22.80%)
ถอนฟัน	10 (28.6%)	25 (37.9%)	6 (19.4%)	6 (17.6%)	3 (12.0%)	2 (22.2%)	52 (12.09%)
ขจัดฟัน	5 (14.3%)	4 (6.1%)	4 (12.9%)	3 (8.8%)	1 (4.0%)	5 (55.6%)	22 (5.11%)
ขูดหินปูน	16 (45.7%)	29 (43.9%)	14 (45.2%)	22 (64.7%)	17 (68.0%)	5 (55.6%)	103 (23.95%)
ใส่ฟันปลอม/ทำครอบฟัน	2 (5.7%)	7 (10.6%)	2 (6.5%)	4 (11.8%)	6 (24.0%)	1 (11.1%)	7 (1.63%)
จัดฟัน	4 (11.4%)	2 (3.0%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (0.93%)
รักษารากฟัน	4 (11.4%)	6 (9.1%)	4 (12.9%)	5 (14.7%)	9 (36.0%)	0 (0.0%)	11 (2.56%)
รวม	75 (100%)	130 (100%)	61 (100%)	81 (100%)	61 (100%)	22 (100%)	430 (100%)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมในประเภทบริการทันตกรรม แตกต่าง กันตามรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทเลือกประเภทบริการซูดหินปูน คิด เป็นร้อยละ 21.33 รองลงมา อุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 18.67 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท เลือกประเภทบริการ อุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 23.85 รองลงมา ซูดหินปูน คิดเป็นร้อยละ 22.30 ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีรายได้ 6,001-10,000 บาท เลือกประเภทบริการ อุดฟัน คิดเป็นร้อยละ 26.22 รองลงมา ซูดหินปูน คิดเป็นร้อยละ 22.95 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท เลือกประเภทบริการ ซูดหินปูน คิดเป็นร้อยละ 27.16 รองลงมา อุดฟัน 24.70 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 20,001-50,000 บาท เลือกประเภทบริการ ซูดหินปูน คิดเป็นร้อยละ 27.87 รองลงมา อุดฟัน 19.67 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีรายได้ สูงกว่า 50,000 บาท เลือกประเภทบริการ อุดฟันและซูดหินปูน คิดเป็นร้อยละ 22.72

ตารางที่ 21 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่สะดวกในการมารับบริการ

ช่วงเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเช้า 8:00-12:00 น.	89	44.5
ช่วงบ่าย 13:00-16:00 น.	22	11.0
ช่วงเย็น 17:00-20:00 น.	89	44.5
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมมารับบริการทันตกรรมในช่วงเช้า 8.00 – 12.00 น. และช่วงเย็น 17.00-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 44.5 เท่ากัน รองลงมานิยมมารับบริการทันตกรรมในช่วงเย็น 13.00-16.00 น. คิดเป็น ร้อยละ 11.0

ตารางที่ 22 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและเวลาที่สะดวกมารับบริการ

ช่วงเวลา	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน	รวม
ช่วงเช้า 8:00-12:00 น.	4 (26.7%)	18 (42.9%)	11 (44.0%)	16 (61.5%)	24 (43.6%)	14 (48.3%)	2 (25.0%)	89 (44.5%)
ช่วงบ่าย 13:00-16:00 น.	2 (13.3%)	3 (7.1%)	1 (4.0%)	5 (19.2%)	6 (10.9%)	2 (6.9%)	3 (37.5%)	22 (11.0%)
ช่วงเย็น 17:00-20:00 น.	9 (60.0%)	21 (50.0%)	13 (52.0%)	5 (19.2%)	25 (45.4%)	13 (44.8%)	3 (37.5%)	89 (44.5%)
รวม	15 (100.0%)	42 (100.0%)	25 (100.0%)	26 (100.0%)	55 (100.0%)	29 (100.0%)	8 (100.0%)	200 (100%)

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละอาชีพส่วนใหญ่สะดวกมารับบริการในแต่ละช่วงเวลาแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพนักเรียน, นักศึกษา, พนักงานบริษัท, รับราชการ รัฐวิสาหกิจ และ พ่อบ้านแม่บ้าน นิยมมารับบริการในช่วงเวลา 17.00 – 20.00 น. โดยอาชีพนักเรียนคิดเป็นร้อยละ 60.0 อาชีพนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50.0 อาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 52.0 อาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.4 อาชีพ พ่อบ้านแม่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว และรับจ้าง นิยมมารับบริการในช่วงเวลา 8.00 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 61.5 และ 48.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวันในสัปดาห์ที่สะดวกมารับบริการ

วันในสัปดาห์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์	91	45.5
วันเสาร์	59	29.5
วันอาทิตย์	50	25.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการทันตกรรมในวันจันทร์ถึงศุกร์ เป็นอันดับ 1 ร้อยละ 45.5 อันดับ 2 นิยมมารับบริการทันตกรรมในวันเสาร์คิดเป็นร้อยละ 29.5 และ อันดับ 3 นิยมมารับบริการทันตกรรมในวันอาทิตย์คิดเป็นร้อยละ 25.0

ตารางที่ 24 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาและวันในสัปดาห์ที่สะดวกมารับบริการ

เวลา	วัน			
	จันทร์-ศุกร์	เสาร์	อาทิตย์	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
8.00-12.00 น.	49(53.8%)	12(13.2%)	30(33.0%)	91(100%)
13.00-16.00 น.	27(45.8%)	6(10.1%)	26(44.1%)	59(100%)
17.00-20.00 น.	13(26.0%)	4(8.0%)	33(66.0%)	50(100%)
รวม	91(100%)	22(100%)	89(100%)	200(100%)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สะดวกมารับบริการทันตกรรมในแต่ละช่วงเวลาแตกต่างกัน โดยพบว่าส่วนใหญ่นิยมมารับบริการในวันจันทร์ถึงศุกร์เวลา 8.00- 12.00 น. เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 53.8 ในวันเสาร์ 13.00 – 16.00 คิดเป็นร้อยละ 13.2 และ ในวันอาทิตย์ เวลา 17.00-20.00 น. คิดเป็นร้อยละ 66.0

ตารางที่ 25: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและวันในสัปดาห์ที่สะดวกมารับบริการ

วันในสัปดาห์	อาชีพ							รวม
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	พ่อบ้านแม่บ้าน	
วันจันทร์ ถึง วันศุกร์	3 (20.0%)	13 (31.0%)	10 (40.0%)	14 (53.8%)	33 (60.0%)	14 (48.3%)	4 (50.0%)	91 (45.5%)
วันเสาร์	4 (26.7%)	21 (50.0%)	5 (20.0%)	5 (19.2%)	15 (27.3%)	8 (27.6%)	1 (12.5%)	59 (29.5%)
วันอาทิตย์	8 (53.3%)	8 (19.0%)	10 (40.0%)	7 (26.9%)	7 (12.7%)	7 (24.1%)	3 (37.5%)	50 (25.0%)
รวม	15 (100%)	42 (100%)	25 (100%)	26 (100%)	55 (100%)	29 (100%)	8 (100%)	200 (100%)

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่นิยมมารับบริการในแต่ละช่วงเวลาแตกต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักเรียน นิยมมารับบริการในวันอาทิตย์เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 53.33 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักศึกษานิยมมารับบริการในวันเสาร์ เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 50.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานบริษัทนิยมมารับบริการในวันจันทร์ถึงศุกร์ เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 40.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวนิยมมารับบริการวันธรรมดาในวันจันทร์ถึงศุกร์เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 53.8 กลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่นิยมมารับบริการวันธรรมดาวันจันทร์ถึงศุกร์เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 60.0 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับจ้างนิยมมารับบริการวันธรรมดาในวันจันทร์ถึงศุกร์เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 48.3

ตารางที่ 26 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	6	3.0
นิตยสาร	10	5.0
แผ่นพับ	20	10.0
วิทยุ	6	3.0
โทรทัศน์	10	5.0
มีคนแนะนำ	145	72.5
รู้จักหรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่	86	43.0
รายชื่อสถานบริการจากที่ทำงาน	20	10.0
ป้ายหน้าร้าน	56	28.0

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 สื่อ จากจำนวน 200 คน

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการทันตกรรมจากการมีผู้แนะนำเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาการรู้จักหรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่คิดเป็นร้อยละ 43.0 ป้ายหน้าร้านคิดเป็นร้อยละ 28.0 รายชื่อสถานบริการจากที่ทำงาน และแผ่นพับคิดเป็นร้อยละ 10.0 รายชื่อนิตยสาร และโทรทัศน์คิดเป็นร้อยละ 5.0 หนังสือพิมพ์ และวิทยุคิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 27 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาน
บริการ**

สื่อ	หญิง	ชาย	รวม
	จำนวน	จำนวน	จำนวน
หนังสือพิมพ์	6(4.5%)	0(0%)	6(1.67%)
นิตยสาร	8(6.0%)	2(3.0%)	8(2.79%)
แผ่นพับ	13(9.7%)	7(10.6%)	20(5.57%)
วิทยุ	5(3.7%)	1(1.5%)	6(1.67%)
โทรทัศน์	7(5.2%)	3(4.5%)	10(2.78%)
มีคนแนะนำ	95(70.9%)	50(75.8%)	145(40.39%)
รู้จักหรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่	57(42.5%)	29(43.9%)	86(23.95%)
รายชื่อสถานบริการจากที่ทำงาน	16(11.9%)	4(6.1%)	20(5.57%)
ป้ายหน้าร้าน	34(25.4%)	22(33.3%)	56(15.60%)
รวม	241(100%)	118(100%)	359(100.0%)

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข้อมูลจากสื่อโดยรวมไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากการมีผู้แนะนำ เป็นอันดับ 1 คิดเป็น

ร้อยละ 70.9 รองลงมา รู้จักหรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 42.5 และ ป้ายหน้าร้าน เป็นอันดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 25.4 ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากการมีผู้แนะนำ เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมา รู้จักหรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 43.9 และ ป้ายหน้าร้าน เป็นอันดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 33.3

ตารางที่ 28: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถาน
บริการ

สื่อ	อายุ						รวม
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป	
หนังสือพิมพ์	0 (0.0%)	1 (3.3%)	2 (3.8%)	2 (3.3%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	6(1.67%)
นิตยสาร	3 (15.8%)	3 (10.0%)	1 (1.9%)	2 (3.3%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	10(2.79%)
แผ่นพับ	3 (15.8%)	3 (10.0%)	7 (13.2%)	6 (9.8%)	0 (0.0%)	1 (8.3%)	20(5.57%)
วิทยุ	1 (5.3%)	2 (6.7%)	1 (1.9%)	1 (1.6%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	6(1.67%)
โทรทัศน์	2 (10.5%)	3 (10.0%)	0 (0.0%)	1 (1.6%)	2 (8.0%)	2 (16.7%)	10(2.78%)
มีคนแนะนำ	13 (68.4%)	23 (76.7%)	39 (73.6%)	39 (63.9%)	20 (80.0%)	11 (91.7%)	14(40.39%)
รู้จักหรือคุ้นเคย กับหมอหรือเจ้าหน้าที่	9 (47.4%)	9 (30.0%)	26 (49.1%)	27 (4.3%)	10 (40.0%)	5 (41.7%)	86(23.95%)
รายชื่อสถาน บริการจากที่ ทำงาน	0 (0.0%)	1 (3.3%)	6 (11.3%)	9 (14.8%)	4 (16.0%)	0 (0.0%)	20(5.57%)
ป้ายหน้าร้าน	7 (36.8%)	18 (60.0%)	12 (22.6%)	12 (19.7%)	3 (12.0%)	4 (33.3%)	56(15.60%)
รวม	38(100%)	63(100%)	94(100%)	99(100%)	42(100%)	23(100%)	359(100%)

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับสื่อข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุได้รับข้อมูลจากการมีผู้แนะนำเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 40.39 รองลงมา รู้จักหรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับ 2 คิดเป็นร้อยละ 23.95 และ ป้ายหน้าร้านเป็นอันดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 15.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 29 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการศึกษาและสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ

สื่อ	การศึกษา					รวม
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ประกาศนียบัตร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี	
หนังสือพิมพ์	1 (6.7%)	2 (3.5%)	1 (2.3%)	1 (1.5%)	1 (6.3%)	6(1.67%)
นิตยสาร	1 (6.7%)	4 (7.0%)	3 (6.8%)	2 (2.9%)	0 (0.0%)	10(2.78%)
แผ่นพับ	2 (13.3%)	4 (7.0%)	5 (11.4%)	6 (8.8%)	3 (18.8%)	20(5.57%)
วิทยุ	1 (6.7%)	1 (1.8%)	2 (4.5%)	2 (2.9%)	0 (0.0%)	6(1.67%)
โทรทัศน์	2 (13.3%)	3 (5.3%)	3 (6.8%)	2 (2.9%)	0 (0.0%)	10(2.78%)
มีคนแนะนำ	12 (80.0%)	42 (73.7%)	27 (61.4%)	51 (75.0%)	13(81.3%)	145(40.38%)
รู้จักหรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่	1 (6.7%)	21 (36.8%)	18 (40.9%)	37 (54.4%)	9 (56.3%)	86(23.95%)
รายชื่อสถานบริการจากที่ทำงาน	2 (13.3%)	3 (5.3%)	5 (11.4%)	8 (11.8%)	2 (12.5%)	20(5.57%)
ป้ายหน้าร้าน	2 (13.3%)	22 (38.6%)	12 (27.3%)	18 (26.5%)	2 (12.5%)	56(15.60%)
รวม	24(100%)	102(100%)	76(100%)	127(100%)	30(100%)	359(100%)

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับสื่อข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการทั้งหมด ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลจากการมีผู้แนะนำ และรู้จักคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่ มากกว่าสื่ออื่นๆ

ตารางที่ 30 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และสื่อที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ

สื่อ	รายได้ต่อเดือน						รวม
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001- 10,000 บาท	10,001- 20,000 บาท	20,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท	
หนังสือพิมพ์	0 (0.0%)	2 (3.0%)	3 (9.7%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)	6(1.67%)
นิตยสาร	0 (0.0%)	7 (10.6%)	3 (9.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	10(2.78%)
แผ่นพับ	2 (5.7%)	8 (12.1%)	4 (12.9%)	5 (14.7%)	0 (0.0%)	1 (11.1%)	20(5.57%)
วิทยุ	1 (2.9%)	3 (4.5%)	1 (3.2%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6(1.67%)
โทรทัศน์	1 (2.9%)	5 (7.6%)	2 (6.5%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	1 (11.1%)	10(2.78%)
มีคคนแนะนำ	26 (74.3%)	49 (74.2%)	23 (74.2%)	20 (58.8%)	21 (84.0%)	6 (66.7%)	14(40.38%)
รู้จักหรือคุ้นเคยกับ หมอหรือเจ้าหน้าที่	11 (31.4%)	23 (34.8%)	15 (48.4%)	17 (50.0%)	13 (52.0%)	7 (77.8%)	86(23.96%)
รายชื่อสถานบริการ จากที่ทำงาน	0 (0.0%)	9 (13.6%)	2 (6.5%)	6 (17.6%)	2 (8.0%)	1 (11.1%)	20(5.57%)
ป้ายหน้าร้าน	16 (45.7%)	18 (27.3%)	8 (25.8%)	7 (20.6%)	4 (16.0%)	3 (33.3%)	56(15.59%)
รวม	57(100%)	124(100%)	61(100%)	56(100%)	42(100%)	19(100%)	359(100%)

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับสื่อข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการ ไม่แตกต่างกันตามรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ส่วนใหญ่ได้รับสื่อข้อมูลเกี่ยวกับสถานบริการจากมีคคนแนะนำ และรู้จักหรือคุ้นเคยกับหมอหรือเจ้าหน้าที่ มากกว่าสื่อข้อมูลอื่นๆ

ตารางที่ 31 : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการ

ปัจจัยทางการตลาด	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่าน ผล
	พอใจ น้อยที่สุด	พอใจ น้อย	พอใจ ปานกลาง	พอใจมาก	พอใจมาก ที่สุด	รวม		
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เช่น คุณภาพวัสดุ ความสะอาดของเครื่องมือ	1 (0.0%)	7 (3.5%)	30 (15.0%)	128 (64.0%)	34 (17.0%)	200 (100%)	3.94	พอใจมาก
ปัจจัยด้านราคา เช่น อัตราค่าบริการ และวิธีการชำระค่าบริการ	2 (1.0%)	23 (11.5%)	54 (27.0%)	110 (55.0%)	11 (5.5%)	200 (100%)	3.53	พอใจมาก
ปัจจัยด้านสถานบริการ เช่น ความสะอาดของร้าน ที่จอดรถเพียงพอ	1 (0.5%)	6 (3.0%)	30 (15.0%)	132 (66.0%)	31 (15.5%)	200 (100%)	3.93	พอใจมาก
ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น อัธยาศัยของทันตแพทย์และผู้ช่วย	0 (0.0%)	3 (1.5%)	22 (11.0%)	128 (64.0%)	47 (23.5%)	200 (100%)	4.10	พอใจมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด เช่น ชื่อเสียงและภาพพจน์	1 (0.5%)	5 (2.5%)	79 (39.5%)	95 (47.5%)	20 (10.0%)	200 (100%)	3.64	พอใจมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ เช่น ความรวดเร็วในการรักษา	5 (2.5%)	21 (10.5%)	32 (16.0%)	108 (54.0%)	34 (17.0%)	200 (100%)	3.73	พอใจมาก
รวม							3.81	พอใจมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย

4.50 – 5.00 : พอใจมากที่สุด

3.50 – 4.49 : พอใจมาก

2.50 – 3.49 : พอใจปานกลาง

1.50 – 2.49 : พอใจน้อย

1.00 – 1.49 : พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ พอใจมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อปัจจัยแต่ละด้านในระดับพอใจมาก โดยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากรเป็นอันดับ 1 ในระดับพึงพอใจมากโดยมีคะแนน 4.10 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับ 2 ในระดับพึงพอใจมากโดยมีคะแนน 3.94 ปัจจัยด้านสถานบริการเป็นอันดับ 3 ในระดับพึงพอใจมากโดยมีคะแนน 3.93 ปัจจัยด้านกระบวนการบริการเป็น

**ตารางที่ 32 : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจาก
สถานบริการจำแนกตามเพศ**

ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด	เพศ	
	หญิง	ชาย
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.95	3.92
ปัจจัยด้านราคา	3.50	3.58
ปัจจัยด้านสถานบริการ	3.90	3.98
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.09	4.11
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.63	3.67
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.70	3.77
ค่าเฉลี่ย	3.80	3.84
การอ่านผล	พอใจมาก	พอใจมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : พพอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 : พพอใจมาก
2.50 – 3.49 : พพอใจปานกลาง 1.50 – 2.49 : พพอใจน้อย 1.00 – 1.49 : พพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการ ไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่าปัจจัยอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 33 : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจาก
สถานบริการจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด	อายุ					
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.00 พอใจมาก	3.67 พอใจมาก	4.04 พอใจมาก	3.93 พอใจมาก	3.92 พอใจมาก	4.08 พอใจมาก
ปัจจัยด้านราคา	3.63 พอใจมาก	3.13 พอใจปานกลาง	3.55 พอใจมาก	3.64 พอใจมาก	3.64 พอใจมาก	3.42 พอใจปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานบริการ	3.89 พอใจมาก	3.63 พอใจมาก	3.87 พอใจมาก	4.13 พอใจมาก	3.88 พอใจมาก	4.08 พอใจมาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.95 พอใจมาก	3.90 พอใจมาก	4.04 พอใจมาก	4.26 พอใจมาก	4.08 พอใจมาก	4.25 พอใจมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.26 พอใจปานกลาง	3.43 พอใจปานกลาง	3.68 พอใจมาก	3.85 พอใจมาก	3.60 พอใจมาก	3.58 พอใจมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.52 พอใจมาก	3.40 พอใจปานกลาง	3.58 พอใจมาก	3.98 พอใจมาก	3.80 พอใจมาก	4.00 พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	3.53	3.79	3.97	3.82	3.91
การอ่านผล	พอใจ มาก	พอใจ มาก	พอใจ มาก	พอใจ มาก	พอใจ มาก	พอใจ มาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย
 4.50 – 5.00 : พอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 : พอใจมาก
 2.50 – 3.49 : พอใจปานกลาง 1.50 – 2.49 : พอใจน้อย 1.00 – 1.49 : พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการส่วนใหญ่ไม่แตกต่างกันตามอายุ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร มากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 34 : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ รัฐบาลท้องถิ่น	รับจ้าง	พ่อค้า แม่ค้า
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.07 พอใจมาก	3.71 พอใจมาก	3.76 พอใจมาก	4.04 พอใจมาก	4.07 พอใจมาก	3.93 พอใจมาก	4.13 พอใจมาก
ปัจจัยด้านราคา	3.60 พอใจมาก	3.17 พอใจปานกลาง	3.68 พอใจมาก	3.77 พอใจมาก	3.67 พอใจมาก	3.48 พอใจปานกลาง	3.13 พอใจมาก
ปัจจัยด้านสถานบริการ	3.87 พอใจมาก	3.69 พอใจมาก	3.76 พอใจมาก	4.19 พอใจมาก	4.07 พอใจมาก	3.97 พอใจมาก	3.88 พอใจมาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.87 พอใจมาก	3.86 พอใจมาก	4.00 พอใจมาก	4.19 พอใจมาก	4.20 พอใจมาก	4.28 พอใจมาก	4.38 พอใจมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.27 พอใจปานกลาง	3.50 พอใจมาก	3.48 พอใจปานกลาง	3.77 พอใจมาก	3.75 พอใจมาก	3.79 พอใจมาก	3.88 พอใจมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.53 พอใจมาก	3.36 พอใจปานกลาง	3.68 พอใจมาก	4.08 พอใจมาก	3.83 พอใจมาก	3.76 พอใจมาก	4.13 พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	3.70	3.55	3.73	4.00	3.93	3.87	3.92
การอ่านผล	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : พพอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 : พพอใจมาก
2.50 – 3.49 : พพอใจปานกลาง 1.50 – 2.49 : พพอใจน้อย 1.00 – 1.49 : พพอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่าปัจจัยอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 35 : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถานบริการจำแนกตามการศึกษา

ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด	การศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ประกาศนียบัตร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.80 พอใจมาก	4.04 พอใจมาก	4.00 พอใจมาก	3.82 พอใจมาก	4.00 พอใจมาก
ปัจจัยด้านราคา	3.33 พอใจปานกลาง	3.58 พอใจมาก	3.52 พอใจมาก	3.47 พอใจปานกลาง	3.75 พอใจมาก
ปัจจัยด้านสถานบริการ	3.73 พอใจมาก	3.96 พอใจมาก	3.91 พอใจมาก	3.93 พอใจมาก	4.04 พอใจมาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.00 พอใจมาก	4.12 พอใจมาก	4.18 พอใจมาก	4.03 พอใจมาก	4.13 พอใจมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.67 พอใจมาก	3.58 พอใจมาก	3.73 พอใจมาก	3.63 พอใจมาก	3.63 พอใจมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.80 พอใจมาก	3.72 พอใจมาก	3.77 พอใจมาก	3.66 พอใจมาก	3.81 พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	3.72	3.83	3.85	3.76	3.89
การอ่านผล	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : พอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 : พอใจมาก
2.50 – 3.49 : พอใจปานกลาง 1.50 – 2.49 : พอใจน้อย 1.00 – 1.49 : พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา มีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่าปัจจัยอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 36 : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจาก
สถานบริการจำแนกตามรายได้

ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.83 พอใจมาก	3.91 พอใจมาก	4.16 พอใจมาก	3.94 พอใจมาก	3.80 พอใจมาก	4.11 พอใจมาก
ปัจจัยด้านราคา	3.17 พอใจปานกลาง	3.53 พอใจมาก	3.77 พอใจมาก	3.44 พอใจปานกลาง	3.80 พอใจมาก	3.56 พอใจมาก
ปัจจัยด้านสถานบริการ	3.51 พอใจมาก	4.05 พอใจมาก	4.10 พอใจมาก	3.91 พอใจมาก	4.08 พอใจมาก	3.78 พอใจมาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.80 พอใจมาก	4.12 พอใจมาก	4.23 พอใจมาก	4.18 พอใจมาก	4.20 พอใจมาก	4.00 พอใจมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.31 พอใจปานกลาง	3.73 พอใจมาก	3.94 พอใจมาก	3.50 พอใจมาก	3.76 พอใจมาก	3.44 พอใจปานกลาง
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.40 พอใจปานกลาง	3.74 พอใจมาก	4.00 พอใจมาก	3.62 พอใจมาก	3.92 พอใจมาก	3.78 พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	3.50	3.85	4.03	3.77	3.93	3.78
การอ่านผล	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : พอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 : พอใจมาก
2.50 – 3.49 : พอใจปานกลาง 1.50 – 2.49 : พอใจน้อย 1.00 – 1.49 : พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดไม่แตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ มีความพึงพอใจปัจจัยด้านบุคลากร มากกว่าปัจจัยอื่นๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระดับพอใจมาก

**ตารางที่ 37 : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถาน
บริการจำแนกตามประเภทของสถานบริการ (ในระดับความถี่บางครั้ง)**

ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด	ประเภทของสถานบริการ		
	โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.83 พอใจมาก	3.98 พอใจมาก	3.94 พอใจมาก
ปัจจัยด้านราคา	3.46 พอใจปานกลาง	3.55 พอใจมาก	3.46 พอใจปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานบริการ	3.83 พอใจมาก	3.98 พอใจมาก	3.89 พอใจมาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.04 พอใจมาก	4.18 พอใจมาก	4.07 พอใจมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.59 พอใจมาก	3.68 พอใจมาก	3.56 พอใจมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.60 พอใจมาก	3.93 พอใจมาก	3.68 พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.73	3.88	3.77
การอ่านผล	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : พอดีมากที่สุด 3.50 – 4.49 : พอดีมาก
2.50 – 3.49 : พอดีปานกลาง 1.50 – 2.49 : พอดีน้อย 1.00 – 1.49 : พอดีน้อยที่สุด

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด ไม่แตกต่างกันตามประเภทของสถานบริการ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มารับบริการจากสถานบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดด้านบุคลากร มากกว่าปัจจัยอื่นๆ ในระดับความพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการจากโรงพยาบาลของเอกชนบางครั้ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดด้าน บุคลากร เป็นอันดับ 1 รองลงมาพึงพอใจปัจจัยด้านสถานบริการ และพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับ 2 ในระดับความพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการจากคลินิกบางครั้ง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาดด้าน บุคลากร เป็นอันดับ 1 รองลงมาพึงพอใจปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับ 2 และพึงพอใจปัจจัยด้านสถานบริการเป็นอันดับ 3 ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 38 : ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยทางการตลาดที่ได้รับจากสถาน
บริการจำแนกตามประเภทของสถานบริการ (ในระดับความถี่บ่อยมาก)

ความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด	ประเภทของสถานบริการ		
	โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิก
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	4.11 พอใจมาก	3.75 พอใจมาก	3.90 พอใจมาก
ปัจจัยด้านราคา	3.71 พอใจมาก	3.13 พอใจปานกลาง	3.50 พอใจมาก
ปัจจัยด้านสถานบริการ	4.16 พอใจมาก	4.00 พอใจมาก	3.98 พอใจมาก
ปัจจัยด้านบุคลากร	4.45 พอใจมาก	4.13 พอใจมาก	4.11 พอใจมาก
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	3.71 พอใจมาก	3.50 พอใจมาก	3.74 พอใจมาก
ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	3.79 พอใจมาก	3.88 พอใจมาก	3.82 พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	3.99	3.73	3.84
การอ่านผล	พอใจมาก	พอใจมาก	พอใจมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : พอใจมากที่สุด 3.50 – 4.49 : พอใจมาก
2.50 – 3.49 : พอใจปานกลาง 1.50 – 2.49 : พอใจน้อย 1.00 – 1.49 : พอใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อปัจจัยการตลาดของประเภทสถาน
บริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก และในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่า ผู้ตอบแบบ
สอบถาม ที่มารับบริการจากโรงพยาบาลของรัฐบ่อยมาก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านบุคลากร
เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ พึงพอใจด้านปัจจัยด้านสถานบริการ เป็นอันดับ 2 และพึงพอใจปัจจัยด้าน
ผลิตภัณฑ์ เป็นอันดับ 3 ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการจากโรงพยาบาลของเอกชนบ่อยมาก มีความพึงพอใจต่อ
ปัจจัยทางการตลาดด้าน บุคลากร เป็นอันดับ 1 รองลงมาพึงพอใจปัจจัยด้านสถานบริการ เป็นอันดับ 2
และพึงพอใจปัจจัยด้านกระบวนการบริการ เป็นอันดับ 3 ในระดับพึงพอใจมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการจากคลินิกบ่อยมาก มีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการตลาด
ด้าน บุคลากร เป็นอันดับ 1 รองลงมาพึงพอใจปัจจัยด้านสถานบริการ เป็นอันดับ 2 และพึงพอใจปัจจัย
ด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับ 3 ในระดับพึงพอใจมาก

ตารางที่ 39 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่ผู้ตอบแบบสอบถาม
เปลี่ยนสถานบริการ

จำนวนครั้ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยเปลี่ยน	110	55.0
เปลี่ยนมา 1-2 ครั้ง	85	42.5
เปลี่ยนมา 3-4 ครั้ง	4	2.0
เปลี่ยนมามากกว่า 4 ครั้ง	1	0.5
รวม	200	100%

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยเปลี่ยนสถานบริการ ร้อยละ 55.0 รองลงมาเปลี่ยนมา 1-2 ครั้ง ร้อยละ 42.5 และ เปลี่ยนมา 3-4 ครั้ง ร้อยละ 2.0

ตารางที่ 40 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เปลี่ยนสถานบริการและ
ประเภทของสถานบริการ (ในระดับความถี่บางครั้ง)

จำนวนครั้ง				รวม
	โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิก	
ไม่เคยเปลี่ยน	41 (42.7%)	15 (37.5%)	50 (57.5%)	106(47.53%)
เปลี่ยนมา 1-2 ครั้ง	52 (54.2%)	24 (60.0%)	35 (40.2%)	111(49.78%)
เปลี่ยนมา 3-4 ครั้ง	3 (3.1%)	0 (0.0%)	2 (2.3%)	5(2.24%)
เปลี่ยนมามากกว่า 4 ครั้ง	0 (0.0%)	1 (2.5%)	0 (0.0%)	1(0.45%)
รวม	96 (100%)	40 (100%)	87 (100%)	223(100%)

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีจำนวนครั้งที่เปลี่ยนสถานบริการและประเภทของสถานบริการโรงพยาบาลของรัฐเปลี่ยนมา 1-2 ครั้ง ร้อยละ 54.2 รองลงมา ใช้บริการจากคลินิก ไม่เคยเปลี่ยน ร้อยละ 42.7 และ โรงพยาบาลเอกชน เปลี่ยนมา 1-2 ครั้ง ร้อยละ 24.6

ตารางที่ 41 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เปลี่ยนสถานบริการและประเภทของสถานบริการ (ในระดับความถี่บ่อยมาก)

จำนวนครั้ง	ประเภทของสถานบริการ			
	โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิก	รวม
ไม่เคยเปลี่ยน	28 (73.7%)	4 (50.0%)	27 (40.9%)	59(52.68%)
เปลี่ยนมา 1-2 ครั้ง	10 (26.3%)	3 (37.5%)	37 (56.1%)	50(44.64%)
เปลี่ยนมา 3-4 ครั้ง	0 (0.0%)	1 (12.5%)	1 (1.5%)	2(1.79%)
เปลี่ยนมามากกว่า 4 ครั้ง	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.5%)	1(0.89%)
รวม	38 (100.0%)	8 (100.0%)	66 (100.0%)	112(100.0%)

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามไม่เคยเปลี่ยนสถานบริการและประเภทของสถานบริการในระดับความถี่บ่อยมาก ในโรงพยาบาลของรัฐ ร้อยละ 73.7 รองลงมาเปลี่ยนมา 1-2 ครั้ง ในคลินิก ร้อยละ 56.1 และ ไม่เคยเปลี่ยนในโรงพยาบาลเอกชน ร้อยละ 50.0

ตารางที่ 42 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความคาดหวังต่อการมารับบริการ

ระดับความคาดหวัง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก	45	22.5
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	36	18.0
บริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง	87	43.5
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	26	13.0
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก	6	3.0
รวม	200	100.0

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อการมารับบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมามีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.0

ตารางที่ 43 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุและระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ

ระดับความคาดหวัง	อายุ					
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก	4 (21.1%)	3 (10.0%)	11 (20.8%)	20 (32.8%)	6 (24.0%)	1 (8.3%)
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	1 (5.3%)	7 (23.3%)	9 (17.0%)	9 (14.8%)	6 (24.0%)	4 (33.3%)
บริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง	9 (47.4%)	11 (36.7%)	24 (45.3%)	26 (42.6%)	12 (48.0%)	5 (41.7%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	5 (26.3%)	6 (20.0%)	7 (13.2%)	6 (9.8%)	0 (0.0%)	2 (16.7%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก	0 (0.0%)	3 (10.0%)	2 (3.8%)	0 (0.0%)	1 (4.0%)	0 (0.0%)
รวม	19 (100%)	30 (100%)	53 (100%)	61 (100%)	25(100%)	12 (100%)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ ไม่แตกต่างกันตามอายุ ทุกช่วงอายุมีความคาดหวังในบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 รองลงมามีความคาดหวังในบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก เป็นอันดับ 2 และ บริการที่ได้รับดีกว่าบริการที่คาดหวังเล็กน้อย เป็นอันดับ 3

ตารางที่ 44 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพและระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ

ระดับความคาดหวัง	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก	3 (20.0%)	4 (9.5%)	5 (20.0%)	4 (15.4%)	17 (30.9%)	10 (34.5%)	2 (25.0%)
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	1 (6.7%)	9 (21.4%)	3 (12.0%)	6 (23.1%)	7 (12.7%)	9 (31.0%)	1 (12.5%)
บริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง	7 (46.7%)	14 (33.3%)	11 (44.0%)	16 (61.5%)	26 (47.3%)	9 (31.0%)	4 (50.0%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	4 (26.7%)	10 (23.8%)	6 (24.0%)	0 (0.0%)	4 (7.3%)	1 (3.4%)	1 (12.5%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก	0 (0.0%)	5 (11.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (1.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	15 (100%)	42 (100%)	25 (100%)	26 (100%)	55 (100%)	29 (100%)	8 (100%)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการแตกต่างกันตามอาชีพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักเรียน มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 26.7

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพเป็นนักศึกษา มีอาชีพนักศึกษามีความคาดหวังบริการที่ได้รับจากสถานบริการตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.8

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 24.0

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 23.1

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพรับราชการรัฐวิสาหกิจ มีความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 47.3 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 30.9

ตารางที่ 45 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้และระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ

ระดับความคาดหวัง	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก	7 (20.0%)	13 (19.7%)	12 (38.7%)	8 (23.5%)	4 (16.0%)	1 (11.1%)
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	3 (8.6%)	12 (18.2%)	5 (16.1%)	7 (20.6%)	8 (32.0%)	1 (11.1%)
บริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง	14 (40.0%)	28 (42.4%)	11 (35.5%)	16 (47.1%)	11 (44.0%)	7 (77.8%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	11 (31.4%)	8 (12.1%)	3 (9.7%)	2 (5.9%)	2 (8.0%)	0 (0.0%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก	0 (0.0%)	5 (7.6%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	35 (100%)	66 (100%)	31 (100%)	34 (100%)	25 (100%)	9 (100%)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการแตกต่างกันตามรายได้ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท, 3,001-6,000 บาท, 10,000-20,000 บาท และสูงกว่า 50,000 บาท มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 6,0001-10,000 บาท มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก เป็นอันดับ 1 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง

ตารางที่ 46: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทบริการทันตกรรมและระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ

ระดับความคาดหวัง	ประเภทบริการทันตกรรม								
	ปรึกษาหรือขอคำแนะนำ	ตรวจรักษาสุขภาพช่องปาก	ดูดฟัน	ถอนฟัน	จัดฟัน	ซูดหินปูน	ใส่ฟันปลอม/ทำครอบฟัน	จัดฟัน	รักษารากฟัน
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก	14 (32.6%)	13 (23.6%)	25 (25.5%)	15 (28.8%)	6 (27.3%)	26 (25.2%)	6 (27.3%)	1 (14.3%)	7 (25.0%)
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	8 (18.6%)	10 (18.2%)	16 (16.3%)	11 (21.2%)	1 (4.5%)	16 (15.5%)	5 (22.7%)	1 (14.3%)	7 (25.0%)
บริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง	15 (34.9%)	20 (36.4%)	44 (44.9%)	19 (36.5%)	10 (45.5%)	46 (44.7%)	8 (36.4%)	4 (57.1%)	11 (39.3%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	6 (14.0%)	11 (20.0%)	9 (9.2%)	6 (11.5%)	5 (22.7%)	14 (13.6%)	3 (13.6%)	1 (14.3%)	3 (10.7%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก	0 (0.0%)	1 (1.8%)	4 (4.1%)	1 (1.9%)	0 (0.0%)	1 (1.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)
รวม	43 (100%)	55 (100%)	98 (100%)	52 (100%)	22 (100%)	103 (100%)	22 (100%)	7 (100%)	28 (100%)

จากตารางที่ 46 พบว่าประเภทบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับจากสถานบริการไม่แตกต่างกัน โดยผู้ตอบแบบสอบถามคาดหวังจากทุกประเภทของบริการทันตกรรม คือมีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก เป็นอันดับ 2 และ มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย เป็นอันดับ 3

ตารางที่ 47 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ (ในระดับความถี่บางครั้ง)

ระดับความคาดหวัง	ประเภทสถานบริการ		
	โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิก
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก	22 (22.9%)	8 (20.0%)	22 (25.3%)
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	21 (21.9%)	11 (27.5%)	17 (19.5%)
บริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง	36 (37.5%)	19 (47.5%)	34 (39.1%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	13 (13.5%)	2 (5.0%)	10 (11.5%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก	4 (4.2%)	0 (0.0%)	4 (4.6%)
รวม	96 (100%)	40 (100%)	87 (100%)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการในระดับความถี่บางครั้ง ไม่แตกต่างกัน ตามประเภทของสถานบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมามีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 22.9

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 47.5 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 27.5

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการคลินิก มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมามีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมา คิดเป็นร้อยละ 25.3

ตารางที่ 48 : แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการ (ในระดับความถี่บ่อยมาก)

ระดับความคาดหวัง	ประเภทสถานบริการ		
	โรงพยาบาลของรัฐ	โรงพยาบาลเอกชน	คลินิก
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก	12 (31.6%)	0 (0.0%)	9 (13.6%)
บริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	4 (10.5%)	1 (12.5%)	14 (21.2%)
บริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง	21 (55.3%)	3 (37.5%)	33 (50.0%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย	1 (2.6%)	3 (37.5%)	10 (15.2%)
บริการที่ได้รับต่ำกว่าที่คาดหวังมาก	0 (0.0%)	1 (12.5%)	0 (0.0%)
รวม	38 (100%)	8 (100%)	66 (100%)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังที่ได้รับจากสถานบริการในระดับความถี่บ่อยมาก ไม่แตกต่างกัน ตามประเภทของสถานบริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 55.3 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังมาก คิดเป็นร้อยละ 31.6

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.2

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการคลินิก มีความคาดหวังบริการที่ได้รับตรงกับที่คาดหวัง เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมา มีความคาดหวังบริการที่ได้รับดีกว่าที่คาดหวังเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.2

ตารางที่ 49 : จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ของปัญหาที่พบในการมารับบริการ

ปัญหาที่พบ	ความถี่ที่พบ				คะแนนเฉลี่ย	การอ่านผล
	พบน้อย	พบบ้าง	พบบ่อย	รวม		
รอคิวนาน	23 (11.5%)	103 (51.5%)	74 (37.0%)	200 (100%)	2.26	พบบ้าง
เวลาให้บริการจำกัด	42 (21.0%)	101 (50.5%)	57 (28.5%)	200 (100%)	2.08	พบบ้าง
เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย	50 (25.0%)	108 (54.0%)	42 (21.0%)	200 (100%)	1.96	พบบ้าง
ค่ารักษาพยาบาลแพงไม่สมเหตุผล	51 (25.5%)	110 (55.0%)	39 (19.5%)	200 (100%)	1.94	พบบ้าง
หมอใช้เวลารักษานาน	43 (21.5%)	133 (66.5%)	24 (12.0%)	200 (100%)	1.91	พบบ้าง
หมอนัดมารักษาหลายครั้งเกินไป	76 (38.0%)	98 (49.0%)	26 (13.0%)	200 (100%)	1.75	พบบ้าง
นัดเวลาลำบาก	85 (42.5%)	93 (46.5%)	22 (11.0%)	200 (100%)	1.69	พบบ้าง
บุคลากรมีอหยาตย์ไม่ดี	82 (41.0%)	104 (52.0%)	14 (7.0%)	200 (100%)	1.66	พบบ้าง
มีปัญหาในการสื่อสารไม่เข้าใจ	106 (53.0%)	88 (44.0%)	6 (3.0%)	200 (100%)	1.50	พบบ้าง
ไม่มีเวลาในการตัดสินใจ	113 (56.5%)	76 (38.0%)	11 (5.5%)	200 (100%)	1.49	พบน้อย

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 2.50 – 3.00 : พบบ่อย 1.50 – 2.49 : พบบ้าง 1.00 – 1.49 : พบน้อย

จากตารางที่ 49 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการ มีความถี่โดยรวมอยู่ในระดับพบบ้าง โดยปัญหาที่พบน้อยคือนัดเวลาลำบาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบน้อย เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะพบปัญหารอคิวนาน พบมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาเวลาให้บริการจำกัด เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง

ตารางที่ 50 : แสดงระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรม จำแนกตามเพศ

ปัญหาที่พบ	เพศ	
	หญิง	ชาย
ค่ารักษาพยาบาลแพงไม่สมเหตุผล	1.94 พบบ้าง	1.94 พบบ้าง
เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย	1.91 พบบ้าง	2.06 พบบ้าง
เวลาให้บริการจำกัด	2.02 พบบ้าง	2.18 พบบ้าง
บุคลากรมีอัตราค้ำไม่ดี	1.68 พบบ้าง	1.61 พบบ้าง
รอคิวนาน	2.22 พบบ้าง	2.33 พบบ้าง
หมอใช้เวลารักษานาน	1.89 พบบ้าง	1.94 พบบ้าง
หมอนัดมารักษาหลายครั้งเกินไป	1.71 พบบ้าง	1.83 พบบ้าง
มีปัญหาในการสื่อสารไม่เข้าใจ	1.49 พบน้อย	1.52 พบบ้าง
ไม่มีเวลาในการตัดสินใจ	1.46 พบน้อย	1.56 พบบ้าง
นัดเวลาลำบาก	1.62 พบบ้าง	1.82 พบบ้าง
ค่าเฉลี่ย	1.79	1.88
การอ่านผล	พบบ้าง	พบบ้าง

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 2.50 – 3.00 : พบบ่อย 1.50 – 2.49 : พบบ้าง 1.00 – 1.49 : พบน้อย

จากตารางที่ 50 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบปัญหาในการมารับบริการ คือ รอคิวนาน พบมากเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ เวลาที่ให้บริการจำกัด เป็นอันดับ 2 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง

ตารางที่ 51 : ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามสถานะภาพ

ปัญหาที่พบ	สถานะภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าและม้าย
คำปรึกษาพยาบาลแห่งไม่สมเหตุสมผล	1.91 พบบ้าง	1.99 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง
เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอครดมีน้อย	2.00 พบบ้าง	1.95 พบบ้าง	1.60 พบบ้าง
เวลาให้บริการจำกัด	2.17 พบบ้าง	1.93 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง
บุคลากรมีอธยาศัยไม่ดี	1.70 พบบ้าง	1.63 พบบ้าง	1.40 พบน้อย
รอคิวนาน	2.32 พบบ้าง	2.22 พบบ้าง	1.80 พบบ้าง
หมอใช้เวลารักษานาน	1.89 พบบ้าง	1.96 พบบ้าง	1.70 พบบ้าง
หมอนัดมารักษาหลายครั้งเกินไป	1.68 พบบ้าง	1.84 พบบ้าง	1.90 พบบ้าง
มีปัญหาในการสื่อสาร ไม่เข้าใจ	1.47 พบน้อย	1.55 พบบ้าง	1.50 พบบ้าง
ไม่มีเวลาในการตัดสินใจ	1.46 พบน้อย	1.53 พบบ้าง	1.50 พบบ้าง
นัดเวลาลำบาก	1.68 พบบ้าง	1.68 พบบ้าง	1.70 พบบ้าง
ค่าเฉลี่ย	1.84	1.83	1.71
การอ่านผล	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 2.50 – 3.00 : พบน้อย 1.50 – 2.49 : พบบ้าง 1.00 – 1.49 : พบน้อย

จากตารางที่ 51 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรม แตกต่าง
กันตามสถานะภาพ โดยทุกปัญหามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของ
ปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพเป็น โสดส่วนใหญ่พบปัญหาหรือคิวงาน เป็นอันดับ 1
รองลงมา คือ เวลาให้บริการมีจำกัด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพสมรส พบปัญหาหรือคิวงาน เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ

ค่ารักษาพยาบาลแพงไม่สมเหตุสมผล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพหย่าและหม้าย พบปัญหาค่ารักษาพยาบาลแพงไม่สมเหตุ
สมผลและเวลาให้บริการจำกัด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง

ตารางที่ 52 : ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามอายุ

ปัญหาที่พบ	อายุ					
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
คำรักษาพยาบาลแพงไม่สมเหตุผล	2.00 พบบ้าง	1.90 พบบ้าง	1.81 พบบ้าง	2.02 พบบ้าง	2.16 พบบ้าง	1.67 พบบ้าง
เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย	2.21 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง	1.92 พบบ้าง	1.84 พบบ้าง	2.20 พบบ้าง	1.75 พบบ้าง
เวลาให้บริการจำกัด	2.26 พบบ้าง	2.17 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง	2.08 พบบ้าง	2.04 พบบ้าง	1.92 พบบ้าง
บุคลากรมีอัธยาศัยไม่ดี	1.68 พบบ้าง	1.67 พบบ้าง	1.60 พบบ้าง	1.70 พบบ้าง	1.84 พบบ้าง	1.25 พบน้อย
รอคิวนาน	2.32 พบบ้าง	2.47 พบบ้าง	2.22 พบบ้าง	2.13 พบบ้าง	2.48 พบบ้าง	1.92 พบบ้าง
หมอใช้เวลารักษานาน	2.05 พบบ้าง	1.97 พบบ้าง	1.79 พบบ้าง	1.92 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง	1.75 พบบ้าง
หมอนัดมารักษาหลายครั้งเกินไป	1.58 พบบ้าง	1.67 พบบ้าง	1.57 พบบ้าง	1.80 พบบ้าง	2.16 พบบ้าง	1.92 พบบ้าง
มีปัญหาในการสื่อสาร ไม่เข้าใจ	1.32 พบน้อย	1.57 พบบ้าง	1.43 พบน้อย	1.54 พบบ้าง	1.80 พบบ้าง	1.08 พบน้อย
ไม่มีเวลาในการตัดสินใจ	1.37 พบน้อย	1.57 พบบ้าง	1.34 พบน้อย	1.56 พบบ้าง	1.76 พบบ้าง	1.25 พบน้อย
นัดเวลาล่าช้า	1.74 พบบ้าง	1.70 พบบ้าง	1.58 พบบ้าง	1.66 พบบ้าง	1.84 พบบ้าง	1.83 พบบ้าง
ค่าเฉลี่ย	1.85	1.87	1.73	1.83	2.03	1.63
การอ่านผล	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 2.50 – 3.00 : พบบ่อย 1.50 – 2.49 : พบบ้าง 1.00 – 1.49 : พบน้อย

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการมารับบริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันตามอายุ โดยทุกๆ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพบบ้าง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ พบปัญหาในการมารับบริการ คือ รอคิวนาน เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ เวลาให้บริการจำกัด เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง

ตารางที่ 53 : ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตาม การศึกษา

ปัญหาที่พบ	การศึกษา				
	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)	ประกาศนียบัตร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
คำรักษาพยาบาลแพง ไม่สมเหตุสมผล	1.53 พบบ้าง	2.02 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง	1.91 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง
เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย	1.80 พบบ้าง	2.05 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง	1.88 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง
เวลาให้บริการจำกัด	1.93 พบบ้าง	2.19 พบบ้าง	1.95 พบบ้าง	2.06 พบบ้าง	2.19 พบบ้าง
บุคลากรมีอริยาศัยไม่ดี	1.53 พบบ้าง	1.68 พบบ้าง	1.57 พบบ้าง	1.69 พบบ้าง	1.81 พบบ้าง
รอคิวนาน	1.93 พบบ้าง	2.28 พบบ้าง	2.25 พบบ้าง	2.29 พบบ้าง	2.31 พบน้อย
หมอใช้เวลารักษานาน	1.87 พบบ้าง	1.98 พบบ้าง	1.70 พบบ้าง	1.96 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง
หมอนัดมารักษาหลายครั้งเกินไป	1.73 พบบ้าง	1.61 พบบ้าง	1.70 พบบ้าง	1.87 พบบ้าง	1.88 พบบ้าง
มีปัญหาในการสื่อสารไม่เข้าใจ	1.40 พบน้อย	1.47 พบน้อย	1.52 พบบ้าง	1.51 พบบ้าง	1.56 พบบ้าง
ไม่มีเวลาในการตัดสินใจ	1.40 พบน้อย	1.37 พบน้อย	1.52 พบบ้าง	1.54 พบบ้าง	1.69 พบบ้าง
นัดเวลาดำบาก	1.47 พบน้อย	1.67 พบบ้าง	1.64 พบบ้าง	1.76 พบบ้าง	1.75 พบบ้าง
ค่าเฉลี่ย	1.66	1.83	1.79	1.81	1.92
การอ่านผล	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย

2.50 – 3.00 : พบน้อย

1.50 – 2.49 : พบบ้าง

1.00 – 1.49 : พบน้อย

จากการตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาในการมารับบริการไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยทุกๆ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับพบบ้าง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัญหา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาในการมารับบริการทันตกรรม คือ รอคิวนาน เป็นอันดับ 1 รองลงมาเวลาในการบริการจำกัด เป็นอันดับ 2 โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 54 : ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามรายได้

ปัญหาที่พบ	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท
คำรักษาพยาบาลแพง ไม่สมเหตุสมผล	1.86 พบบ้าง	1.95 พบบ้าง	1.87 พบบ้าง	2.03 พบบ้าง	1.96 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง
เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย	2.06 พบบ้าง	1.91 พบบ้าง	1.87 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง	2.12 พบบ้าง	1.67 พบบ้าง
เวลาให้บริการจำกัด	2.31 พบบ้าง	1.98 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง	2.03 พบบ้าง	2.08 พบบ้าง	2.22 พบบ้าง
บุคลากรมีอัตราค้ำไม่ดี	1.74 พบบ้าง	1.62 พบบ้าง	1.71 พบบ้าง	1.59 พบบ้าง	1.72 พบบ้าง	1.56 พบบ้าง
รอคิวนาน	2.43 พบบ้าง	2.17 พบบ้าง	2.16 พบบ้าง	2.24 พบบ้าง	2.36 พบบ้าง	2.33 พบบ้าง
หมอใช้เวลารักษานาน	1.97 พบบ้าง	1.88 พบบ้าง	1.77 พบบ้าง	1.94 พบบ้าง	2.04 พบบ้าง	1.78 พบบ้าง
หมอนัดมารักษาหลายครั้งเกินไป	1.69 พบบ้าง	1.59 พบบ้าง	1.71 พบบ้าง	1.85 พบบ้าง	2.12 พบบ้าง	1.89 พบบ้าง
มีปัญหาในการสื่อสาร ไม่เข้าใจ	1.43 พบน้อย	1.55 พบบ้าง	1.45 พบน้อย	1.47 พบน้อย	1.60 พบบ้าง	1.33 พบน้อย
ไม่มีเวลาในการตัดสินใจ	1.37 พบน้อย	1.50 พบบ้าง	1.45 พบน้อย	1.56 พบบ้าง	1.48 พบน้อย	1.78 พบบ้าง
นัดเวลาดำยาก	1.66 พบบ้าง	1.67 พบบ้าง	1.65 พบบ้าง	1.71 พบบ้าง	1.68 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง
ค่าเฉลี่ย	1.85	1.78	1.76	1.82	1.92	1.86
การอ่านผล	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย

2.50 – 3.00 : พบบ่อย

1.50 – 2.49 : พบบ้าง

1.00 – 1.49 : พบน้อย

จากการตารางที่ 54 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบในการมารับบริการ
ทันตกรรม ไม่แตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยทุกๆ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับพบบ้าง
เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัญหา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาโรคฟันผุ
เป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ เวลาให้บริการจำกัด เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของปัญหาอยู่ในระดับพบบ้าง

ตารางที่ 55 : ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามประเภทสถานบริการ

ปัญหาที่พบ	ประเภทของสถานบริการ					
	โรงพยาบาลของรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน		คลินิก	
	บางครั้ง	บ่อยมาก	บางครั้ง	บ่อยมาก	บ้างครั้ง	บ่อยมาก
ค่ารักษาพยาบาลแพง ไม่สมเหตุสมผล	2.07 พบบ้าง	1.71 พบบ้าง	2.07 พบบ้าง	1.63 พบบ้าง	2.09 พบบ้าง	1.87 พบบ้าง
เดินทาง ไป ไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย	2.04 พบบ้าง	1.84 พบบ้าง	2.03 พบบ้าง	1.50 พบบ้าง	2.02 พบบ้าง	1.98 พบบ้าง
เวลาให้บริการจำกัด	2.08 พบบ้าง	2.08 พบบ้าง	2.05 พบบ้าง	1.88 พบบ้าง	2.14 พบบ้าง	2.08 พบบ้าง
บุคลากรมีอัธยาศัยไม่ดี	1.71 พบบ้าง	1.53 พบบ้าง	1.70 พบบ้าง	1.63 พบบ้าง	1.70 พบบ้าง	1.62 พบบ้าง
รอคิวนาน	2.32 พบบ้าง	2.17 พบบ้าง	2.30 พบบ้าง	2.25 พบบ้าง	2.31 พบบ้าง	2.15 พบบ้าง
หมอใช้เวลารักษานาน	1.94 พบบ้าง	1.71 พบบ้าง	1.85 พบบ้าง	2.13 พบบ้าง	1.89 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง
หมอนัดรักษาหลายครั้งเกินไป	1.80 พบบ้าง	1.61 พบบ้าง	1.85 พบบ้าง	2.13 พบบ้าง	1.75 พบบ้าง	1.80 พบบ้าง
มีปัญหาในการสื่อสาร ไม่เข้าใจ	1.54 พบบ้าง	1.34 พบน้อย	1.60 พบบ้าง	1.50 พบบ้าง	1.47 พบน้อย	1.56 พบบ้าง
ไม่มีเวลาในการตัดสินใจ	1.50 พบบ้าง	1.29 พบน้อย	1.53 พบบ้าง	1.88 พบบ้าง	1.48 พบน้อย	1.56 พบบ้าง
นัดเวลาลำบาก	1.76 พบบ้าง	1.45 พบน้อย	1.80 พบบ้าง	1.75 พบบ้าง	1.67 พบบ้าง	1.82 พบบ้าง
ค่าเฉลี่ยรวม	1.88	1.67	1.88	1.83	1.85	1.84
การอ่านผล	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง

หมายเหตุ : การแปรความหมาย

2.50 – 3.00 : พบบ่อย

1.50 – 2.49 : พบบ้าง

1.00 – 1.49 : พบน้อย

จากตารางที่ 53 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันตามสถานบริการ โดยทุกๆ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐ, โรงพยาบาลเอกชน, คลินิก ปัญหาที่พบบ่อยเป็นอันดับ 1 คือ รอคิวนาน รองลงมา คือ เวลาให้บริการจำกัด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ พบบ้าง

ตารางที่ 56 : ระดับความถี่ของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการทันตกรรมจำแนกตามเขตที่พักอาศัย

ปัญหาที่พบ	เขตที่พักอาศัย		
	อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	นอกอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	นอก จังหวัดเชียงใหม่
ค่ารักษาพยาบาลแพงไม่สมเหตุสมผล	1.93 พบบ้าง	1.90 พบบ้าง	2.30 พบบ้าง
เดินทางไปไม่สะดวก ที่จอดรถมีน้อย	2.01 พบบ้าง	1.79 พบบ้าง	1.90 พบบ้าง
เวลาให้บริการจำกัด	2.11 พบบ้าง	1.88 พบบ้าง	2.40 พบบ้าง
บุคลากรมีทัศนคติไม่ดี	1.68 พบบ้าง	1.57 พบบ้าง	1.80 พบบ้าง
รอคิวนาน	2.32 พบบ้าง	2.00 พบบ้าง	2.40 พบบ้าง
หมอใช้เวลารักษานาน	1.91 พบบ้าง	1.81 พบบ้าง	2.20 พบบ้าง
หมอนัดมารักษาหลายครั้งเกินไป	1.84 พบบ้าง	1.40 พบน้อย	1.90 พบบ้าง
มีปัญหาในการสื่อสารไม่เข้าใจ	1.54 พบบ้าง	1.29 พบน้อย	1.80 พบบ้าง
ไม่มีเวลาในการตัดสินใจ	1.49 พบน้อย	1.38 พบน้อย	1.90 พบบ้าง
นัดเวลาดำบาก	1.72 พบบ้าง	1.52 พบบ้าง	1.90 พบบ้าง
ค่าเฉลี่ย	1.87	1.65	2.05
การอ่านผล	พบบ้าง	พบบ้าง	พบบ้าง

หมายเหตุ : การแปรความหมาย

2.50 – 3.00 : พบน้อย

1.50 – 2.49 : พบบ้าง

1.00 – 1.49 : พบน้อย

จากการตารางที่ 56 พบว่าปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในการมารับบริการไม่แตกต่างกันตาม
เขตที่พักอาศัย โดยทุกๆ ปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหา พบ
ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหา รอคิวนาน เป็นอันดับ 1 รองลงมา เวลาให้บริการจำกัด เป็น
อันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพบบ้าง

ส่วนที่ 3: ข้อมูลปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 57 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม

ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ						ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	รวม		
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์								
คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ	0 0.0%	1 0.5%	13 6.5%	96 48.0%	90 45.0%	200 (100%)	4.38	สำคัญมาก
คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้	0 0.0%	1 0.5%	9 4.5%	101 50.5%	89 40.5%	200 (100%)	4.39	สำคัญมาก
ความหลากหลายของบริการ	4 2.0%	7 3.5%	66 33.0%	90 45.0%	33 16.5%	200 (100%)	3.71	สำคัญมาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ	2 1.0%	1 0.5%	17 8.5%	90 45.0%	90 45.0%	200 (100%)	4.33	สำคัญมาก
ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานบริการ	8 4.0%	14 7.0%	47 23.5%	80 40.0%	51 25.5%	200 (100%)	3.76	สำคัญมาก
ความสะอาดของบริการ	0 0.0%	0 0.0%	5 2.5%	53 26.5%	142 71.0%	200 (100%)	4.69	สำคัญมากที่สุด
มีผลิตภัณฑ์เสริม	21 10.5%	21 10.5%	85 42.5%	55 27.5%	18 9.0%	200 (100%)	3.14	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย							4.06	สำคัญมาก
ปัจจัยด้านราคา								
อัตราค่ารักษาพยาบาล	5 2.5%	8 4.0%	49 24.5%	92 46.0%	46 23.0%	200 (100%)	3.83	สำคัญมาก
บริการชำระด้วยบัตรเครดิต	64 32.0%	33 16.5%	61 30.5%	32 16.0%	10 5.0%	200 (100%)	2.46	สำคัญน้อย
การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ	44 22.0%	25 12.5%	70 35.0%	44 22.0%	17 8.5%	200 (100%)	2.83	สำคัญปานกลาง
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	31 15.5%	21 10.5%	70 35.0%	54 27.0%	24 12.0%	200 (100%)	3.10	สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย							3.06	สำคัญปานกลาง

ปัจจัยด้านราคา	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ							
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปาน กลาง	สำคัญ มาก	สำคัญ มากที่สุด	รวม	ค่า เฉลี่ย	การอ่านค่า
ปัจจัยด้านสถานบริการ								
สถานบริการตั้งใกล้ที่พักอาศัย	8 4.0%	11 5.5%	41 20.5%	91 45.5%	49 24.5%	200 (100%)	3.81	สำคัญมาก
สถานบริการตั้งอยู่ในศูนย์การค้า หรือตลาด	43 21.5%	24 12.0%	82 42.0%	35 17.5%	16 8.0%	200 (100%)	2.79	สำคัญปาน กลาง
สถานบริการตั้งใกล้ที่ทำงาน	20 10.0%	8 4.0%	53 26.5%	84 42.0%	35 17.5%	200 (100%)	3.53	สำคัญมาก
ความสะดวกในการเดินทาง	4 2.0%	4 2.0%	23 11.5%	105 52.5%	64 32.0%	200 (100%)	4.11	สำคัญมาก
ความสะดวกในการจอดรถ	4 2.0%	2 1.0%	28 14.0%	106 53.0%	60 30.0%	200 (100%)	4.08	สำคัญมาก
การตกแต่งของสถานบริการ	7 3.5%	12 6.0%	81 40.5%	74 37.0%	26 13.0%	200 (100%)	3.50	สำคัญมาก
ความสะอาดของสถานบริการ	3 1.5%	1 0.5%	5 2.5%	63 31.5%	128 64.0%	200 (100%)	4.56	สำคัญมาก ที่สุด
การตกแต่งภายนอกและชื่อความ ของป้ายหน้าร้าน	11 5.5%	15 7.5%	93 46.5%	66 33.0%	15 7.5%	200 (100%)	3.30	สำคัญปาน กลาง
การติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายใน สถานบริการ	4 2.0%	6 3.0%	69 34.5%	97 48.5%	24 12.0%	200 (100%)	3.66	สำคัญมาก
บรรยากาศภายในสถานบริการ เช่น ดนตรี โทรทัศน์หนังสือพิมพ์	11 5.5%	13 6.5%	66 33.0%	89 44.5%	21 10.5%	200 (100%)	3.48	สำคัญปาน กลาง
มีบริเวณให้เด็กเล่น มีมุมนั่งรอ	17 8.5%	21 10.5%	51 25.5%	93 46.5%	18 9.0%	200 (100%)	3.37	สำคัญปาน กลาง
สถานบริการเปิดบริการในช่วงเย็น (17:00-20:00 น.)	10 5.0%	6 3.0%	40 20.0%	89 44.5%	55 27.5%	200 (100%)	3.87	สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดวัน เสาร์และอาทิตย์	2 1.0%	5 2.5%	21 10.5%	98 49.0%	74 37.0%	200 (100%)	4.19	สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย							3.71	สำคัญมาก

ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจ							ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	รวม			
ปัจจัยด้านบุคลากร									
ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์	2 1.0%	1 0.5%	17 8.5%	75 37.5%	105 52.5%	200 (100%)	4.40	สำคัญมาก	
อธยาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพุดจา การเอาใจใส่	0 0.0%	1 0.5%	4 2.0%	61 30.5%	134 67.0%	200 (100%)	4.64	สำคัญมากที่สุด	
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์	1 0.5%	0 0.0%	9 4.5%	80 40.0%	110 55.0%	200 (100%)	4.49	สำคัญมาก	
ความรู้ ความชำนาญและความพร้อมในการให้บริการของผู้ช่วยทันตแพทย์	1 0.5%	2 1.0%	14 7.0%	104 52.0%	79 39.5%	200 (100%)	4.29	สำคัญมาก	
อธยาศัยไมตรีของผู้ช่วยทันตแพทย์ เช่น การพุดจา	0 0.0%	1 0.5%	13 6.5%	98 49.0%	88 44.0%	200 (100%)	4.37	สำคัญมาก	
การให้คำแนะนำ ปรีกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วยทันตแพทย์	0 0.0%	0 0.0%	5 2.5%	75 37.5%	120 60.0%	200 (100%)	4.58	สำคัญมากที่สุด	
ค่าเฉลี่ย							4.46	สำคัญมาก	
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด									
ส่วนลคพิเศษจากการเป็นสมาชิก	12 6.0%	14 7.0%	59 29.5%	76 38.0%	39 19.5%	200 (100%)	3.58	สำคัญมาก	
มีเอกสาร แผ่นพับแจกฟรี	6 3.0%	10 5.0%	53 26.5%	102 51.0%	29 14.5%	200 (100%)	3.69	สำคัญมาก	
มีบริการตรวจสุขภาพช่องปาก และให้คำแนะนำฟรี	0 0.0%	3 1.5%	26 13.0%	107 53.5%	64 32.0%	200 (100%)	4.16	สำคัญมาก	
มีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ	70 35.0%	46 23.0%	61 30.5%	18 9.0%	5 2.5%	200 (100%)	2.21	สำคัญน้อย	
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	7 3.5%	6 3.0%	51 25.5%	106 53.0%	30 15.0%	200 (100%)	3.73	สำคัญมาก	
รู้จักคุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์	8 4.0%	10 5.0%	54 27.0%	98 49.0%	30 15.0%	200 (100%)	3.66	สำคัญมาก	
การติดตามคนไข้ เช่น การ โทรศัพท์หรือมีไปรษณียบัตรตาม	5 2.5%	9 4.5%	38 19.0%	107 53.5%	41 20.5%	200 (100%)	3.85	สำคัญมาก	
ค่าเฉลี่ย							3.55	สำคัญมาก	

ปัจจัยด้านการตลาด	ระดับความสำคัญ						รวม	ค่าเฉลี่ย	การอ่านค่า
	สำคัญน้อยที่สุด	สำคัญน้อย	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด				
ปัจจัยด้านกระบวนการ									
ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ	5 2.5%	0 0.0%	14 7.0%	116 58.0%	65 32.5%	200 (100%)	4.18	สำคัญมาก	
ความรวดเร็วในการรักษา	2 1.0%	1 0.5%	12 6.0%	103 51.5%	82 41.0%	200 (100%)	4.31	สำคัญมาก	
การแจ้งให้ทราบล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับการให้บริการ	4 2.0%	0 0.0%	14 7.0%	121 60.5%	61 30.5%	200 (100%)	4.18	สำคัญมาก	
การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา และราคาค่ารักษาที่ชัดเจนถูกต้อง	2 1.0%	0 0.0%	13 6.5%	101 50.5%	84 42.0%	200 (100%)	4.33	สำคัญมาก	
มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษารั้งต่อไป	1 0.5%	0 0.0%	14 7.0%	120 60.0%	65 32.5%	200 (100%)	4.24	สำคัญมาก	
ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา	1 0.5%	1 0.5%	1 0.5%	59 29.5%	138 69.0%	200 (100%)	4.66	สำคัญมากที่สุด	
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการรักษา	3 1.5%	2 1.0%	16 8.0%	104 52.0%	75 37.5%	200 (100%)	4.23	สำคัญมาก	
ความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาของทันตแพทย์ เครื่องมือ และอุปกรณ์	2 1.0%	0 0.0%	2 1.0%	77 38.5%	119 59.5%	200 (100%)	4.56	สำคัญมากที่สุด	
ค่าเฉลี่ย							4.34	สำคัญมาก	

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก โดยปัจจัยด้านการตลาดด้านผลิตภัณฑ์, ด้านสถานบริการ, ด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญมาก ยกเว้น ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่ปัจจัยความสะอาดของบริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้ เป็นอันดับ 2 และคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆเป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยด้านราคาผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อัตราค่าบริการพยาบาลเป็นอันดับ 1 มีรองลงมา การมีหลายระดับราคาให้เลือกเป็นอันดับ 2 และการผ่อนชำระค่าบริการเป็นงวดๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ปัจจัยด้านสถานบริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญ ความสะอาดของสถานบริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา สถานบริการเปิดบริการในวันเสาร์ อาทิตย์และวันหยุด เป็นอันดับ 2 มี และความสะดวกในการเดินทางเป็นอันดับ 3 มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ อธิยาศัยไม่ตรีของทันตแพทย์ เป็นอันดับ 1 รองลงมาการให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วยทันตแพทย์ เป็นอันดับ 2 4.58 และบุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วยมากกว่าความเก่งหรือชื่อเสียงของแพทย์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญการมีบริการตรวจสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำฟรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา การติดตามคนไข้ เป็นอันดับ 2 และการได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา เป็นอันดับ 1 รองลงมาความพร้อมที่จะให้บริการตลอดเวลาของทันตแพทย์เครื่องมือและอุปกรณ์ เป็นอันดับ 2 และการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาและราคาค่ารักษาที่ชัดเจนถูกต้อง เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 58 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทัศนคติกรมจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	เพศ	
	หญิง	ชาย
คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	4.46 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก
คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้	4.42 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก
ความหลากหลายของบริการ	3.76 สำคัญมาก	3.59 สำคัญมาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ และ เครื่องมือต่างๆ	4.42 สำคัญมาก	4.14 สำคัญมาก
ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานบริการ	3.87 สำคัญมาก	3.55 สำคัญมาก
ความสะอาดของบริการ	4.73 สำคัญมาก	4.59 สำคัญมาก
มีผลิตภัณฑ์เสริม	3.28 สำคัญปานกลาง	2.85 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	4.13	3.89
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญกับความสะอาดของบริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้ เป็นอันดับ 2 และ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 59 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามสถานะภาพ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	สถานะภาพ		
	โสด	สมรส	อื่นๆ
คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	4.28 สำคัญมาก	4.52 สำคัญมาก	4.40 สำคัญมาก
คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้	4.34 สำคัญมาก	4.45 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมาก
ความหลากหลายของบริการ	3.68 สำคัญมาก	3.71 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ	4.21 สำคัญมาก	4.51 สำคัญมาก	4.40 สำคัญมาก
ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานบริการ	3.58 สำคัญมาก	4.05 สำคัญมาก	3.70 สำคัญมาก
ความสะอาดของบริการ	4.68 สำคัญมาก	4.71 สำคัญมาก	4.60 สำคัญมาก
มีผลิตภัณฑ์เสริม	3.22 สำคัญปานกลาง	3.04 สำคัญปานกลาง	2.90 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	4.04	4.14	4.07
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกันตามสถานะภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานะภาพให้ความสำคัญกับความสะอาดของบริการเป็นอันดับ 1 รองลงมาคุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้ เป็นอันดับ 2 และ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 60 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามอายุ**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อายุ					
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	4.32 สำคัญมาก	4.27 สำคัญมาก	4.36 สำคัญมาก	4.43 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมาก	4.17 สำคัญมาก
คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้	4.42 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก	4.39 สำคัญมาก	4.48 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก
ความหลากหลายของบริการ	3.74 สำคัญมาก	3.73 สำคัญมาก	3.66 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก	3.72 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ	4.16 สำคัญมาก	4.23 สำคัญมาก	4.15 สำคัญมาก	4.51 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก	4.42 สำคัญมาก
ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานบริการ	2.95 สำคัญปานกลาง	3.57 สำคัญมาก	3.81 สำคัญมาก	4.03 สำคัญมาก	3.96 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก
ความสะอาดของบริการ	4.74 สำคัญมาก	4.63 สำคัญมาก	4.75 สำคัญมาก	4.61 สำคัญมาก	4.80 สำคัญมาก	4.58 สำคัญมาก
มีผลิตภัณฑ์เสริม	3.53 สำคัญมาก	3.40 สำคัญปานกลาง	2.92 สำคัญปานกลาง	3.05 สำคัญปานกลาง	3.40 สำคัญปานกลาง	2.75 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.98	4.02	4.04	4.11	4.19	3.89
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกันตามอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับความสะอาดของบริการ เป็นอันดับ 1 ในระดับความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้ เป็นอันดับ 2 และ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เป็นอันดับ 3 ในระดับความสำคัญมาก

**ตารางที่ 61 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามอาชีพ**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	อาชีพ ^A						
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ รัฐบาล กิจ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน
คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	4.47 สำคัญมาก	4.26 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.28 สำคัญมาก	4.63 สำคัญมาก
คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้	4.47 สำคัญมาก	4.31 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก	4.46 สำคัญมาก	4.42 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมากที่สุด
ความหลากหลายของบริการ	3.73 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.54 สำคัญมาก	3.93 สำคัญมาก	3.55 สำคัญมาก	4.13 สำคัญมาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ	4.13 สำคัญมาก	4.24 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก	4.42 สำคัญมาก	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.07 สำคัญมาก	4.75 สำคัญมาก
ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานบริการ	2.93 สำคัญมาก	3.62 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.92 สำคัญมาก	4.15 สำคัญมาก	3.59 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
ความสะอาดของบริการ	4.80 สำคัญมากที่สุด	4.69 สำคัญมากที่สุด	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.50 สำคัญมากที่สุด	4.78 สำคัญมากที่สุด	4.69 สำคัญมากที่สุด	4.75 สำคัญมากที่สุด
มีผลิตภัณฑ์เสริม	3.40 สำคัญปานกลาง	3.36 สำคัญปานกลาง	2.88 สำคัญปานกลาง	2.77 สำคัญปานกลาง	3.29 สำคัญปานกลาง	3.07 สำคัญปานกลาง	2.75 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.99	4.00	3.93	4.00	4.23	3.94	4.22
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญ มาก	สำคัญ มาก	สำคัญ มาก	สำคัญมาก	สำคัญ มาก	สำคัญ มาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย

4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด

3.50 – 4.49 : สำคัญมาก

2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง

1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย

1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของบริษัทพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความสะอาดของบริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ คุณภาพของวัสดุและขาที่ใช้ เป็นอันดับ 2 และ คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก

**ตารางที่ 62 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามการการศึกษา**

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	การศึกษา				
	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)	ประกาศนียบัตร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	4.27 ต่ำสุด	4.39 ต่ำสุด	4.34 ต่ำสุด	4.35 ต่ำสุด	4.63 ต่ำสุดที่สุด
คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้	4.20 ต่ำสุด	4.32 ต่ำสุด	4.41 ต่ำสุด	4.41 ต่ำสุด	4.69 ต่ำสุด
ความหลากหลายของบริการ	3.40 ต่ำสุด	3.58 ต่ำสุด	3.64 ต่ำสุด	3.81 ต่ำสุด	4.19 ต่ำสุด
ความทันสมัยของอุปกรณ์ และ เครื่องมือต่างๆ	4.40 ต่ำสุด	4.19 ต่ำสุด	4.16 ต่ำสุด	4.47 ต่ำสุด	4.56 ต่ำสุดที่สุด
ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานบริการ	3.67 ต่ำสุด	3.60 ต่ำสุด	3.77 ต่ำสุด	3.84 ต่ำสุด	4.06 ต่ำสุด
ความสะอาดของบริการ	4.47 ต่ำสุด	4.74 ต่ำสุดที่สุด	4.56 ต่ำสุดที่สุด	4.52 ต่ำสุดที่สุด	4.88 ต่ำสุดที่สุด
มีผลิตภัณฑ์เสริม	3.40 ต่ำสุด	3.28 ต่ำสุด	3.20 ต่ำสุด	3.00 ต่ำสุด	2.81 ต่ำสุด
ค่าเฉลี่ย	3.97	4.01	4.01	4.09	4.26
การอ่านผล	ต่ำสุด	ต่ำสุด	ต่ำสุด	ต่ำสุด	ต่ำสุด

หมายเหตุ : การแปรความหมาย

4.50 – 5.00 : ต่ำสุดมากที่สุด

3.50 – 4.49 : ต่ำสุด

2.50 – 3.49 : ต่ำปานกลาง

1.50 – 2.49 : ต่ำน้อย

1.00 – 1.49 : ต่ำน้อยที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ คือ ความสะอาดของบริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ประกาศนียบัตร, ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า, และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง ความสะอาดของบริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ คุณภาพของวัสดุและและยาที่ใช้ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 63 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท
คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ	4.29 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก	4.45 สำคัญมาก	4.59 สำคัญมากที่สุด	4.00 สำคัญมาก	4.67 สำคัญมากที่สุด
คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้	4.26 สำคัญมาก	4.39 สำคัญมาก	4.39 สำคัญมาก	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.24 สำคัญมาก	4.78 สำคัญมาก
ความหลากหลายของบริการ	3.57 สำคัญมาก	3.55 สำคัญมาก	3.65 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	3.80 สำคัญมาก	3.78 สำคัญมาก
ความทันสมัยของอุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ	4.26 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.40 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมากที่สุด
ภาพพจน์และชื่อเสียงของสถานบริการ	3.26 สำคัญมาก	3.85 สำคัญมาก	3.87 สำคัญมาก	4.15 สำคัญมาก	3.72 สำคัญมาก	3.33 สำคัญมาก
ความสะอาดของบริการ	4.77 สำคัญมาก	4.59 สำคัญมากที่สุด	4.61 สำคัญมากที่สุด	4.74 สำคัญมากที่สุด	4.76 สำคัญมาก	4.89 สำคัญมากที่สุด
มีผลิตภัณฑ์เสริม	3.43 สำคัญมาก	3.32 สำคัญมาก	2.87 สำคัญมาก	3.29 สำคัญมาก	2.68 สำคัญมาก	2.33 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.98	4.04	4.02	4.28	3.94	4.05
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เรื่อง ความสะอาดของบริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา คือ ความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ และ คุณภาพของวัสดุและยาที่ใช้ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 64 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	
	หญิง	ชาย
อัตราค่ารักษาพยาบาล	3.89 สำคัญมาก	3.71 สำคัญมาก
บริการชำระด้วยบัตรเครดิต	2.54 สำคัญปานกลาง	2.27 สำคัญปานกลาง
การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ	2.92 สำคัญปานกลาง	2.64 สำคัญปานกลาง
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.23 สำคัญน้อย	2.82 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.14	2.92
การอ่านผล	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายให้ความสำคัญกับ อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา มีหลายระดับราคาให้เลือกเป็นอันดับ 2 และ การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

**ตารางที่ 65 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามสถานะภาพ**

ปัจจัยด้านราคา	สถานะภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าและหม้าย
อัตราค่ารักษาพยาบาล	3.71 สำคัญมาก	3.93 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมากที่สุด
บริการชำระด้วยบัตรเครดิต	2.18 สำคัญน้อย	2.81 สำคัญปานกลาง	3.00 สำคัญปานกลาง
การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ	2.68 สำคัญปานกลาง	2.99 สำคัญปานกลาง	3.40 สำคัญปานกลาง
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	2.99 สำคัญปานกลาง	3.22 สำคัญปานกลาง	3.40 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.89	3.24	3.58
การอ่านผล	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 65 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาไม่แตกต่างกันตามสถานะภาพ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานะภาพให้ความสำคัญกับ อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา มีหลายระดับราคาให้เลือกเป็นอันดับ 2 และ การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 66 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านราคา	อายุ					
	15-17ปี	18-21ปี	22-30ปี	31-45ปี	46-60ปี	60ปีขึ้นไป
อัตราค่ารักษาพยาบาล	3.68 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	4.10 สำคัญมาก	4.08 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก
บริการชำระด้วยบัตรเครดิต	1.79 สำคัญน้อย	2.17 สำคัญน้อย	2.26 สำคัญน้อย	2.92 สำคัญปานกลาง	2.96 สำคัญปานกลาง	1.67 สำคัญน้อย
การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ	2.79 สำคัญปานกลาง	2.67 สำคัญปานกลาง	2.51 สำคัญปานกลาง	3.20 สำคัญปานกลาง	3.16 สำคัญปานกลาง	2.08 สำคัญน้อย
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	2.95 สำคัญปานกลาง	3.27 สำคัญปานกลาง	2.83 สำคัญปานกลาง	3.34 สำคัญปานกลาง	3.28 สำคัญปานกลาง	2.42 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.80	2.93	2.80	3.39	3.12	2.23
การอ่านผล	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ น้อย

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 66 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาไม่แตกต่างกันตามอายุ โดยผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญกับ อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมา มีหลายระดับราคาให้เลือกเป็นอันดับ 2 และ การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 67 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านราคา	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ รัฐบาล	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน
อัตราค่ารักษาพยาบาล	3.80 สำคัญมาก	3.67 สำคัญมาก	3.72 สำคัญมาก	3.92 สำคัญมาก	4.04 สำคัญมาก	3.72 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก
บริการชำระด้วยบัตรเครดิต	1.80 สำคัญน้อย	2.19 สำคัญน้อย	2.80 สำคัญปานกลาง	2.42 สำคัญปานกลาง	2.73 สำคัญปานกลาง	2.41 สำคัญปานกลาง	2.38 สำคัญปานกลาง
การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ	2.93 สำคัญปานกลาง	2.55 สำคัญปานกลาง	3.00 สำคัญปานกลาง	2.62 สำคัญปานกลาง	3.09 สำคัญปานกลาง	2.79 สำคัญปานกลาง	2.50 สำคัญปานกลาง
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.20 สำคัญปานกลาง	2.95 สำคัญปานกลาง	3.32 สำคัญปานกลาง	2.81 สำคัญปานกลาง	3.18 สำคัญปานกลาง	3.17 สำคัญปานกลาง	3.00 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.93	2.59	3.21	2.94	3.26	3.02	2.91
การอ่านผล	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 67 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญกับ อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมามีหลายระดับราคาให้เลือกเป็นอันดับ 2 และ การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

ตารางที่ 68 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านราคา	การศึกษา				
	ประถมศึกษา 1-ป.6	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)	ประกาศนียบัตร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
อัตราค่ารักษาพยาบาล	4.07 สำคัญมาก	3.68 สำคัญมาก	3.65 สำคัญมาก	3.96 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
บริการชำระด้วยบัตรเครดิต	2.60 สำคัญมาก	2.16 สำคัญมาก	2.50 สำคัญมาก	2.54 สำคัญมาก	2.88 สำคัญมาก
การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ	3.00 สำคัญปานกลาง	2.72 สำคัญปานกลาง	2.98 สำคัญปานกลาง	2.79 สำคัญปานกลาง	2.75 สำคัญปานกลาง
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.27 สำคัญปานกลาง	3.11 สำคัญปานกลาง	3.11 สำคัญปานกลาง	3.07 สำคัญปานกลาง	2.94 สำคัญปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.24	2.92	3.06	3.09	3.14
การอ่านผล	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 68 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาไม่แตกต่างกันตามการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ให้ความสำคัญกับ อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมาคือหลายระดับราคาให้เลือกเป็นอันดับ 2 และ การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

**ตารางที่ 69 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามรายได้**

ปัจจัยด้านราคา	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-5,000 บาท	6,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท
อัตราค่ารักษาพยาบาล	3.91 สำคัญมาก	3.67 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก	4.15 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	3.89 สำคัญมาก
บริการชำระด้วยบัตรเครดิต	2.29 สำคัญมาก	2.32 สำคัญมาก	2.29 สำคัญมาก	2.97 สำคัญมาก	2.52 สำคัญมาก	2.56 สำคัญมาก
การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ	2.91 สำคัญมาก	2.73 สำคัญมาก	2.71 สำคัญมาก	3.21 สำคัญมาก	2.64 สำคัญมาก	2.67 สำคัญมาก
การมีหลายระดับราคาให้เลือก	3.46 สำคัญมาก	2.94 สำคัญมาก	3.00 สำคัญมาก	3.35 สำคัญมาก	2.76 สำคัญมาก	3.11 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.14	2.92	2.94	3.42	2.92	3.06
การอ่านผล	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 69 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคาไม่แตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญกับ อัตราค่ารักษาพยาบาล เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก รองลงมามีหลายระดับราคาให้เลือกเป็นอันดับ 2 และ การผ่อนชำระค่ารักษาเป็นงวดๆ เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง

**ตารางที่ 70 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทัศนคติกรมจำแนกตามเพศ**

ปัจจัยด้านสถานบริการ	เพศ	
	หญิง	ชาย
สถานบริการตั้งใกล้ที่พักอาศัย	3.85 สำคัญมาก	3.73 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	2.83 สำคัญมาก	2.70 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งใกล้ที่ทำงาน	3.63 สำคัญมาก	3.33 สำคัญมาก
ความสะดวกในการเดินทาง	4.15 สำคัญมาก	4.02 สำคัญมาก
ความสะดวกในการจอดรถ	4.12 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
การตกแต่งของสถานบริการ	3.54 สำคัญมาก	3.42 สำคัญมาก
ความสะอาดของสถานบริการ	4.59 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมาก
การตกแต่งภายนอกและข้อความของป้ายหน้าร้าน	3.40 สำคัญมาก	3.09 สำคัญมาก
การติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในสถานบริการ	3.73 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก
บรรยากาศภายในสถานบริการ เช่น ดนตรี โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	3.57 สำคัญมาก	3.30 สำคัญมาก
มีบริเวณให้เด็กเล่น มีมุมนั่งรอ	3.57 สำคัญมาก	2.95 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในช่วงเย็น (17:00-20:00 น.)	4.05 สำคัญมาก	3.48 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวันเสาร์ อาทิตย์	4.29 สำคัญมาก	3.97 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.79	3.54
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย

4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด

3.50 – 4.49 : สำคัญมาก

2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง

1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย

1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 70 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านสถานบริการที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับ สำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปีจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายให้ความสำคัญเรื่องความสะอาดของสถานบริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา เรื่องความสะดวกในการเดินทาง และความสะดวกในการจอดรถ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ สำคัญมาก

**ตารางที่ 71 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
พันนครรมจำแนกตามสถานะภาพ**

ปัจจัยด้านสถานบริการ	สถานะภาพ		
	โสด	สมรส	อื่นๆ
สถานบริการตั้งใกล้ที่พักอาศัย	3.74 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	2.65 สำคัญมาก	2.97 สำคัญมาก	3.00 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งใกล้ที่ทำงาน	3.43 สำคัญมาก	3.64 สำคัญมาก	3.90 สำคัญมาก
ความสะดวกในการเดินทาง	4.11 สำคัญมาก	4.11 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
ความสะดวกในการจอดรถ	4.00 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก	4.10 สำคัญมาก
การตกแต่งของสถานบริการ	3.38 สำคัญมาก	3.64 สำคัญมาก	3.80 สำคัญมาก
ความสะอาดของสถานบริการ	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.60 สำคัญมากที่สุด	4.75 สำคัญมากที่สุด
การตกแต่งภายนอกและชื่อความของป้ายหน้าร้าน	3.26 สำคัญมาก	3.33 สำคัญมาก	3.40 สำคัญมาก
การติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในสถานบริการ	3.57 สำคัญมาก	3.74 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
บรรยากาศภายในสถานบริการ เช่น คนตรี โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	3.45 สำคัญมาก	3.49 สำคัญมาก	3.70 สำคัญมาก
มีบริเวณให้เด็กเล่น มีมุมนั่งรอ	3.38 สำคัญมาก	3.34 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในช่วงเย็น (17:00-20:00)	3.82 สำคัญมาก	3.89 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวันเสาร์ อาทิตย์	4.11 สำคัญมาก	4.27 สำคัญมาก	4.40 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.64	3.81	3.92
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 71 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันตามสถานะภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานะภาพให้ความสำคัญเรื่อง ความสะดวกของสถานบริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา เรื่อง ความสะดวกในการเดินทาง และความสะดวกในการจอดรถ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 72 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามอายุ**

ปัจจัยด้านสถานบริการ	อายุ					
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
สถานบริการตั้งใกล้ที่พักอาศัย	3.95 สำคัญมาก	3.37 สำคัญมาก	3.70 สำคัญมาก	3.97สำคัญ มาก	4.00สำคัญ มาก	4.00 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	2.42 สำคัญมาก	2.73 สำคัญมาก	2.77 สำคัญมาก	2.93 สำคัญมาก	2.96 สำคัญมาก	2.42 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งใกล้ที่ทำงาน	3.26 สำคัญมาก	3.10 สำคัญมาก	3.43 สำคัญมาก	3.90 สำคัญมาก	3.84 สำคัญมาก	2.92 สำคัญมาก
ความสะดวกในการเดินทาง	4.05 สำคัญมาก	3.97 สำคัญมาก	4.08 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.36 สำคัญมาก	3.58 สำคัญมาก
ความสะดวกในการจอดรถ	4.16 สำคัญมาก	3.83 สำคัญมาก	4.11 สำคัญมาก	4.15 สำคัญมาก	4.24 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก
การตกแต่งของสถานบริการ	3.26 สำคัญมาก	3.43 สำคัญมาก	3.45 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก	3.20 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก
ความสะอาดของสถานบริการ	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.50 สำคัญมากที่สุด	4.66 สำคัญมากที่สุด	4.49 สำคัญมากที่สุด	4.76 สำคัญมากที่สุด	4.25 สำคัญมากที่สุด
การตกแต่งภายนอกและข้อความของป้ายหน้าร้าน	3.16 สำคัญมาก	3.23 สำคัญมาก	3.30 สำคัญมาก	3.46 สำคัญมาก	3.24 สำคัญมาก	2.92 สำคัญมาก
การติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในสถานบริการ	3.47 สำคัญมาก	3.57 สำคัญมาก	3.51 สำคัญมาก	3.85 สำคัญมาก	3.92 สำคัญมาก	3.25 สำคัญมาก
บรรยากาศภายในสถานบริการ เช่น คนตรี โทรทัศน์หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	3.21 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.45 สำคัญมาก	3.57 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.00 สำคัญมาก
มีบริเวณให้เด็กเล่น มีมุมนั่งรอ	3.58 สำคัญมาก	3.37 สำคัญมาก	3.40 สำคัญมาก	3.51 สำคัญมาก	3.16 สำคัญมาก	2.67 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในช่วงเย็น (17:00-20:00)	3.79 สำคัญมาก	3.97 สำคัญมาก	3.85 สำคัญมาก	4.02 สำคัญมาก	3.92 สำคัญมาก	2.92 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวันเสาร์อาทิตย์	3.89 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก	4.09 สำคัญมาก	4.30 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	3.92 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.59	3.62	3.68	3.86	3.81	3.32
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย

2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง

4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด

1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย

3.50 – 4.49 : สำคัญมาก

1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 72 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านสถานบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันตามอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของบริษัทพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกสถานะภาพให้ความสำคัญเรื่อง ความสะดวกของสถานบริการ เป็นอันดับ 1. ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา เรื่อง ความสะดวกในการเดินทาง และความสะดวกในการจอดรถ เป็นอันดับ 2. ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 73 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามอาชีพ**

ปัจจัยด้านบริการ	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	พ่อบ้านแม่บ้าน
สถานบริการตั้งใกล้ที่พักอาศัย	3.80 สำคัญมาก	3.55 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	3.81 สำคัญมาก	4.07 สำคัญมาก	3.97 สำคัญมาก	3.00 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	2.47 สำคัญมาก	2.69 สำคัญมาก	3.00 สำคัญมาก	2.62 สำคัญมาก	2.98 สำคัญมาก	2.66 สำคัญมาก	2.88 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งใกล้ที่ทำงาน	3.33 สำคัญปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.56 สำคัญมาก	3.12 ปานกลาง	3.98 สำคัญมาก	3.90 สำคัญมาก	2.38 สำคัญปานกลาง
ความสะดวกในการเดินทาง	4.13 สำคัญมาก	4.05 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก	4.31 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก
ความสะดวกในการจอดรถ	4.27 สำคัญมาก	3.98 สำคัญมาก	3.96 สำคัญมาก	3.81 สำคัญมาก	4.27 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก
การตกแต่งของสถานบริการ	3.33 สำคัญมาก	3.29 สำคัญมาก	3.36 สำคัญมาก	3.35 สำคัญมาก	3.62 สำคัญมาก	3.83 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก
ความสะอาดของสถานบริการ	4.80 สำคัญมากที่สุด	4.48 สำคัญมากที่สุด	4.60 สำคัญมากที่สุด	4.46 สำคัญมากที่สุด	4.55 สำคัญมากที่สุด	4.66 สำคัญมากที่สุด	4.50 สำคัญมากที่สุด
การตกแต่งภายนอกและข้อความของป้ายหน้าร้าน	3.13 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.19 ปานกลาง	3.49 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง
การติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในสถานบริการ	3.47 ปานกลาง	3.52 สำคัญมาก	3.64 สำคัญมาก	3.46 สำคัญมาก	3.96 สำคัญมาก	3.59 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก
บรรยากาศภายในสถานบริการ เช่นดนตรี โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร	3.20 สำคัญมาก	3.48 สำคัญมาก	3.28 สำคัญมาก	3.08 สำคัญมาก	3.84 สำคัญมาก	3.62 สำคัญมาก	3.00 สำคัญมาก
มีบริเวณให้เด็กเล่น มีมุมนั่งรอ	3.60 สำคัญมาก	3.40 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.04 ปานกลาง	3.58 สำคัญมาก	3.55 สำคัญมาก	2.75 ปานกลาง
สถานบริการเปิดบริการในช่วงเย็น (17:00-20:00 น.)	3.80 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก	3.84 สำคัญมาก	3.31 ปานกลาง	4.07 สำคัญมาก	3.90 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวันเสาร์ อาทิตย์	3.93 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	3.96 สำคัญมาก	4.18 สำคัญมาก	4.41 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.64	3.61	3.65	3.46	3.92	3.84	3.46
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 73 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพให้ความสำคัญเรื่อง ความสะอาดของสถานบริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา เรื่อง สถานบริการเปิดในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ และสถานบริการเปิดบริการในช่วงเย็น (17.00-20.00 น.) เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 74 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามการศึกษา**

ปัจจัยด้านบริการ	การศึกษา				
	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)	ประกาศ นียบัตร	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
สถานบริการตั้งใกล้ที่พักอาศัย	4.07 สำคัญมาก	3.65 สำคัญมาก	3.68 สำคัญมาก	3.90 สำคัญมาก	4.13 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	2.67 สำคัญมาก	2.68 สำคัญมาก	2.95 สำคัญมาก	2.78 สำคัญมาก	2.81 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งใกล้ที่ทำงาน	3.80 สำคัญมาก	3.46 สำคัญมาก	3.18 สำคัญมาก	3.63 สำคัญมาก	4.06 สำคัญมาก
ความสะดวกในการเดินทาง	4.00 สำคัญมาก	4.04 สำคัญมาก	3.89 สำคัญมาก	4.22 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมาก
ความสะดวกในการจอดรถ	4.07 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก	3.91 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก	4.13 สำคัญมาก
การตกแต่งของสถานบริการ	3.67 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.34 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก	3.44 สำคัญมาก
ความสะอาดของสถานบริการ	4.13 สำคัญมาก	4.61 สำคัญมาก	4.36 สำคัญมาก	4.66 สำคัญมาก	4.88 สำคัญมาก
การตกแต่งภายนอกและข้อความของป้ายหน้า ร้าน	3.07 สำคัญมาก	3.30 สำคัญมาก	3.11 สำคัญมาก	3.50 สำคัญมาก	3.13 สำคัญมาก
การติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในสถานบริการ	3.60 สำคัญมาก	3.53 สำคัญมาก	3.59 สำคัญมาก	3.82 สำคัญมาก	3.63 สำคัญมาก
บรรยากาศภายในสถานบริการ เช่น คนตรี โทร ทัศน์ นิตยสาร	2.87 สำคัญมาก	3.40 สำคัญมาก	3.41 สำคัญมาก	3.65 สำคัญมาก	3.81 สำคัญมาก
มีบริเวณให้เด็กเล่น มีมุมนั่งรอ	3.67 สำคัญมาก	3.33 สำคัญมาก	3.30 สำคัญมาก	3.53 สำคัญมาก	2.75 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในช่วงเย็น (17:00-20:00)	3.87 สำคัญมาก	3.86 สำคัญมาก	3.89 สำคัญมาก	3.96 สำคัญมาก	3.44 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวันเสาร์ อาทิตย์	4.20 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	3.93 สำคัญมาก	4.31 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.67	3.67	3.58	3.75	3.77
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 74 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และประกาศนียบัตร ให้ความสำคัญ เรื่อง สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวันเสาร์ อาทิตย์ เป็นอันดับ 1 รองลงมา เรื่อง ความสะอาดของสถานบริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา, ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า, และสูงกว่าปริญญาตรี ให้ความสำคัญ เรื่อง ความสะอาดของสถานบริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา เรื่อง สถานบริการเปิดในวันหยุดและวันเสาร์ - อาทิตย์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 75 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านสถานบริการ	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001- 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท
สถานบริการตั้งใกล้ที่พักอาศัย	3.83 สำคัญมาก	3.71 สำคัญมาก	3.58 สำคัญมาก	4.09 สำคัญมาก	3.84 สำคัญมาก	4.11 สำคัญมาก
สถานบริการตั้งอยู่ในศูนย์การค้าหรือตลาด	2.77 สำคัญมาก	2.79 สำคัญมาก	2.74 สำคัญมาก	2.94 สำคัญมาก	2.96 สำคัญมาก	1.89 สำคัญน้อย
สถานบริการตั้งใกล้ที่ทำงาน	3.51 สำคัญมาก	3.44 สำคัญมาก	3.35 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก	3.68 สำคัญมาก	3.11 สำคัญมาก
ความสะดวกในการเดินทาง	4.17 สำคัญมาก	4.06 สำคัญมาก	3.97 สำคัญมาก	4.26 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก	3.78 สำคัญมาก
ความสะดวกในการจอดรถ	4.20 สำคัญมาก	3.97 สำคัญมาก	3.87 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.11 สำคัญมาก
การตกแต่งของสถานบริการ	3.37 สำคัญมาก	3.67 สำคัญมาก	3.42 สำคัญมาก	3.47 สำคัญมาก	3.32 สำคัญมาก	3.67 สำคัญมาก
ความสะอาดของสถานบริการ	4.49 สำคัญมาก	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.45 สำคัญมาก	4.65 สำคัญมากที่สุด	4.72 สำคัญมากที่สุด	4.78 สำคัญมากที่สุด
การตกแต่งภายนอกและข้อความของป้ายหน้า ร้าน	3.29 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.39 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	2.96 ปานกลาง	3.22 ปานกลาง
การติดตั้งเครื่องปรับอากาศภายในสถาน บริการ	3.60 สำคัญมาก	3.52 สำคัญมาก	3.71 ปานกลาง	4.00 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.56 สำคัญมาก
บรรยากาศภายในสถานบริการ เช่น คนตรี โทรทัศน์ นิตยสาร	3.60 สำคัญมาก	3.27 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.79 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
มีบริเวณให้เด็กเล่น มีมุมนั่งรอ	3.63 สำคัญมาก	3.41 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.68 สำคัญมาก	2.76 ปานกลาง	2.67 สำคัญมาก
สถานบริการเปิดบริการในช่วงเย็น (17:00- 20:00)	4.03 สำคัญมาก	3.92 สำคัญมาก	3.71 ปานกลาง	4.24 สำคัญมาก	3.36 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง
สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวัน เสาร์ อาทิตย์	4.23 สำคัญมาก	4.17 สำคัญมาก	3.94 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.75	3.67	3.61	3.93	3.62	3.55
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย

4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด

3.50 – 4.49 : สำคัญมาก

2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง

1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย

1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 75 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อบริษัทด้านสถานบริการที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แตกต่างกันตามรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท และ 6,001-10,000 บาท ให้ความสำคัญ ความสะอาดของสถานบริการ เป็นอันดับ 1 รองลงมา สถานบริการเปิดบริการในวันหยุดและวันเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท, 10,001-20,000 บาท และ 20,001-50,000 บาท ให้ความสำคัญเรื่อง ความสะอาดของสถานบริการ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาเรื่อง สถานบริการเปิดในวันหยุดและวันเสาร์ - อาทิตย์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 76 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากร ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทันตกรรมจำแนกตามเพศ**

ปัจจัยด้านบุคลากร	เพศ	
	หญิง	ชาย
ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์	4.43	4.35
อรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.67	4.58
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์	4.55	4.36
ความรู้ความชำนาญในการ บริการของผู้ช่วยทันตแพทย์	4.38	4.06
อรรถาศัยไมตรีของผู้ช่วยทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.44	4.21
การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย	4.63	4.47
ค่าเฉลี่ย	4.51	4.34
การอ่านผล	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 76 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันตามเพศ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย ให้ความสำคัญอรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย เป็นอันดับ 2

**ตารางที่ 77 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามสถานะภาพ**

ปัจจัยด้านบุคลากร	สถานะภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าและ หม้าย
ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์	4.27 สำคัญมาก	4.58 สำคัญมากที่สุด	4.60 สำคัญมากที่สุด
อรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.78 สำคัญมากที่สุด	4.60 สำคัญมากที่สุด
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์	4.44 สำคัญมาก	4.58 สำคัญมากที่สุด	4.60 สำคัญมากที่สุด
ความรู้ความชำนาญในการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์	4.24 สำคัญมาก	4.37 สำคัญมาก	4.30 สำคัญมาก
อรรถาศัยไมตรีของผู้ช่วยทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.31 สำคัญมาก	4.47 สำคัญมาก	4.30 สำคัญมาก
การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย	4.50 สำคัญมากที่สุด	4.71 สำคัญมากที่สุด	4.40 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	4.39	4.58	4.47
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 77 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านบุคลากร แตกต่างกันตามสถานะภาพ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพเป็นโสดและสมรส ให้ความสำคัญอรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา เป็นอันดับ 1 รองลงมา การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพอื่นๆ ให้ความสำคัญ ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์, อรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา, บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ สำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 78 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามอายุ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อายุ					
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60ปี ขึ้นไป
ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์	4.00 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมากที่สุด	4.23 สำคัญมาก	4.51 สำคัญมากที่สุด	4.64 สำคัญมากที่สุด	4.50 สำคัญมากที่สุด
อรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.63 สำคัญมากที่สุด	4.57 สำคัญมากที่สุด	4.57 สำคัญมากที่สุด	4.66 สำคัญมากที่สุด	4.80 สำคัญมากที่สุด	4.75 สำคัญมากที่สุด
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์	4.26 สำคัญมาก	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.43 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.50 สำคัญมากที่สุด
ความรู้ความชำนาญในการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์	4.26 สำคัญมาก	4.30 สำคัญมาก	4.30 สำคัญมาก	4.34 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
อรรถาศัยไมตรีของผู้ช่วยทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.42 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก	4.40 สำคัญมาก	4.34 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมากที่สุด
การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย	4.47 สำคัญมาก	4.47 สำคัญมาก	4.62 สำคัญมาก	4.62 สำคัญมาก	4.52 สำคัญมาก	4.67 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	4.34	4.45	4.43	4.51	4.51	4.49
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 78 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันตามอายุ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญอรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์ และผู้ช่วย ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และสำคัญมาก

ตารางที่ 79 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านบุคลากร	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	พ่อบ้าน แม่บ้าน
ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์	4.07 สำคัญมาก	4.36 สำคัญมาก	4.08 สำคัญมาก	4.46 สำคัญมาก	4.51 สำคัญมากที่สุด	4.62 สำคัญมากที่สุด	4.50 สำคัญมากที่สุด
อรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.73 สำคัญมาก	4.48 สำคัญมาก	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.62 สำคัญมากที่สุด	4.73 สำคัญมากที่สุด	4.72 สำคัญมากที่สุด	4.88 สำคัญมากที่สุด
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์	4.33 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมากที่สุด	4.32 สำคัญมาก	4.35 สำคัญมาก	4.60 สำคัญมากที่สุด	4.59 สำคัญมากที่สุด	4.63 สำคัญมากที่สุด
ความรู้ความชำนาญในการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์	4.27 สำคัญมาก	4.31 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก	4.42 สำคัญมาก	4.31 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมากที่สุด
อรรถาศัยไมตรีของผู้ช่วยทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.47 สำคัญมาก	4.29 สำคัญมาก	4.48 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.40 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก	4.75 สำคัญมากที่สุด
การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย	4.60 สำคัญมากที่สุด	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.50 สำคัญมากที่สุด	4.65 สำคัญมากที่สุด	4.55 สำคัญมากที่สุด	4.63 สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.41	4.41	4.38	4.32	4.56	4.53	4.65
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมากที่สุด

หมายเหตุ : การแปรความหมาย

2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง

4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด

1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย

3.50 – 4.49 : สำคัญมาก

1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 79 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยบุคลากรด้านอรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา และเป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาการให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และสำคัญมาก

ตารางที่ 80 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านบุคลากร	การศึกษา				
	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)	ประกาศ นียบัตร	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	สูงกว่า ปริญญาตรี
ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์	4.20 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.43 สำคัญมาก	4.49 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก
อธยาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.80 สำคัญมากที่สุด	4.67 สำคัญมากที่สุด	4.55 สำคัญมากที่สุด	4.62 สำคัญมากที่สุด	4.75 สำคัญมากที่สุด
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์	4.60 สำคัญมากที่สุด	4.44 สำคัญมาก	4.55 สำคัญมากที่สุด	4.51 สำคัญมากที่สุด	4.38 สำคัญมาก
ความรู้ความชำนาญในการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์	4.13 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก	4.37 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก
อธยาศัยไมตรีของผู้ช่วยทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.40 สำคัญมาก	4.39 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก
การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย	4.67 สำคัญมากที่สุด	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.50 สำคัญมากที่สุด	4.63 สำคัญมากที่สุด	4.63 สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.50	4.47	4.44	4.48	4.43
การอ่านผล	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 80 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่ออธยาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาการให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 81 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามรายได้

ปัจจัยด้านบุคลากร	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,000-6,000 บาท	6,000- 10,000 บาท	10,000- 20,000 บาท	20,001- 50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บ
ความเก่งหรือชื่อเสียงของทันตแพทย์	4.26 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก	4.23 สำคัญมาก	4.62 สำคัญมากที่สุด	4.64 สำคัญมากที่สุด	4.22 สำคัญมาก
อรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.66 สำคัญมากที่สุด	4.61 สำคัญมากที่สุด	4.58 สำคัญมากที่สุด	4.68 สำคัญมากที่สุด	4.76 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมากที่สุด
บุคลิกและความน่าเชื่อถือของทันตแพทย์	4.46 สำคัญมาก	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.48 สำคัญมาก	4.59 สำคัญมากที่สุด	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.00 สำคัญมาก
ความรู้ความชำนาญในการบริการของผู้ช่วยทันตแพทย์	4.40 สำคัญมาก	4.30 สำคัญมาก	4.16 สำคัญมาก	4.47 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก	3.78 สำคัญมาก
อรรถาศัยไมตรีของผู้ช่วยทันตแพทย์ เช่น การพูดจา	4.51 สำคัญมากที่สุด	4.41 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	3.89 สำคัญมาก
การให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย	4.54 สำคัญมากที่สุด	4.62 สำคัญมากที่สุด	4.55 สำคัญมากที่สุด	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.67 สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.47	4.47	4.39	4.54	4.50	4.19
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 81 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม ไม่แตกต่างกันตามระดับรายได้ โดยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่ออรรถาศัยไมตรีของทันตแพทย์ เช่น การพูดจา เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาการให้คำแนะนำปรึกษาของทันตแพทย์และผู้ช่วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ตารางที่ 82 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการทันตกรรมจำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	เพศ	
	หญิง	ชาย
ส่วนลดพิเศษจากการเป็นสมาชิก	3.69 สำคัญมาก	3.36 สำคัญมาก
มีเอกสาร แผ่นพับแจกฟรี	3.82 สำคัญมาก	3.42 สำคัญมาก
มีบริการตรวจสุขภาพช่องปาก และให้คำแนะนำฟรี	4.25 สำคัญมาก	3.97 สำคัญมาก
มีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ	2.28 สำคัญมาก	2.06 สำคัญมาก
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.74 สำคัญมาก	3.71 สำคัญมาก
รู้จักคุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์	3.68 สำคัญมาก	3.62 สำคัญมาก
การติดตามคนไข้ เช่น การ โทรศัพท์	3.89 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.62	3.42
การอ่านผล	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 82 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชาย ให้ความสำคัญ มีบริการตรวจสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำฟรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา การติดตามคนไข้ เช่น การโทรศัพท์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 83 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการทันตกรรมจำแนกตามสถานะภาพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	สถานะภาพ		
	โสด	สมรส	หย่าและหม้าย
ส่วนลดพิเศษจากการเป็นสมาชิก	3.48 สำคัญมาก	3.70 สำคัญมาก	3.90 สำคัญมาก
มีเอกสาร แผ่นพับแจกฟรี	3.57 สำคัญมาก	3.85 สำคัญมาก	3.90 สำคัญมาก
มีบริการตรวจสุขภาพช่องปาก และ ให้คำแนะนำฟรี	4.16 สำคัญมาก	4.14 สำคัญมาก	4.30 สำคัญมาก
มีการ ประชาสัมพันธ์ว่ามีบุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ	2.00 สำคัญปานกลาง	2.47 สำคัญปานกลาง	2.70 สำคัญปานกลาง
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.66 สำคัญมาก	3.84 สำคัญมาก	3.80 สำคัญมาก
รู้จักคุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์	3.53 สำคัญมาก	3.81 สำคัญมาก	4.10 สำคัญมาก
การติดตามคน ใช้ เช่น การ โทรศัพท์	3.76 สำคัญมาก	3.96 สำคัญมาก	4.10 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.45	3.68	3.83
การอ่านผล	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 83 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันสถานะภาพ โดยทุกปัจจัยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งทุกสถานะภาพ ให้ความสำคัญ มีบริการตรวจสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำฟรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา การติดตามคนใช้ เช่น การ โทรศัพท์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 84 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทันตกรรมจำแนกตามอายุ**

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อายุ					
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ส่วนลดพิเศษจากการเป็นสมาชิก	3.21 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก	3.28 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก	4.08 สำคัญมาก	3.00 สำคัญมาก
มีเอกสาร แผ่นพับแจกฟรี	3.26 สำคัญมาก	3.80 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.79 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	3.83 สำคัญมาก
มีบริการตรวจสุขภาพช่องปาก และให้คำแนะนำฟรี	3.89 สำคัญมาก	4.37 สำคัญมาก	4.11 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.08 สำคัญมาก
มีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ	2.21 สำคัญมาก	2.13 สำคัญมาก	1.94 สำคัญมาก	2.39 สำคัญมาก	2.44 สำคัญมาก	2.17 สำคัญมาก
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.58 สำคัญมาก	3.57 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก	3.72 สำคัญมาก	4.08 สำคัญมาก
รู้จักคุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์	3.37 สำคัญมาก	3.33 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก	3.80 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก
การติดตามคนไข้ เช่น การ โทรศัพท์	3.63 สำคัญมาก	3.63 สำคัญมาก	3.83 สำคัญมาก	3.90 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.31 สำคัญมาก	3.41 สำคัญมาก	3.47 สำคัญมาก	3.65 สำคัญมาก	3.72 สำคัญมาก	3.56 สำคัญมาก
การอ่านผล	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 84 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุ ให้ความสำคัญ มีบริการตรวจสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำฟรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา การติดตามคนไข้ เช่น การ โทรศัพท์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 85 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม
จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ รัฐบาล	รับจ้าง	พ่อค้าแม่ค้า
ส่วนลดพิเศษจากการเป็นสมาชิก	3.13 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.56 สำคัญมาก	3.35 สำคัญมาก	3.91 สำคัญมาก	3.34 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก
มีเอกสาร แผ่นพับแจกฟรี	3.27 สำคัญมาก	3.83 สำคัญมาก	3.56 สำคัญมาก	3.58 สำคัญมาก	3.85 สำคัญมาก	3.52 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
มีบริการตรวจสุขภาพช่องปาก และ ให้คำแนะนำฟรี	3.87 สำคัญมาก	4.36 สำคัญมาก	4.04 สำคัญมาก	4.04 สำคัญมาก	4.18 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.13 สำคัญมาก
มีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบุคคลที่มีชื่อเสียง มาใช้บริการ	2.07 สำคัญมาก	2.00 สำคัญมาก	2.28 สำคัญมาก	2.31 สำคัญมาก	2.45 สำคัญน้อย	1.93 สำคัญน้อย	2.38 สำคัญน้อย
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.80 สำคัญมาก	3.64 สำคัญมาก	3.64 สำคัญมาก	3.73 สำคัญมาก	3.82 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	3.63 สำคัญมาก
รู้จักคุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์	3.33 สำคัญมาก	3.43 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก	3.89 สำคัญมาก	3.55 สำคัญมาก	3.63 สำคัญมาก
การติดตามคนไข้ เช่น การ โทรศัพท์	3.73 สำคัญมาก	3.69 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก	3.83 สำคัญมาก	4.13 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.31	3.51	3.51	3.52	3.64	3.45	3.66
การอ่านผล	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก 2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง
1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 85 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ได้ให้ความสำคัญ มีบริการตรวจสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำฟรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา การติดตามคนไข้ เช่น การ โทรศัพท์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

ตารางที่ 86 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	การศึกษา				
	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)	ประกาศนียบัตร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ส่วนลดพิเศษจากการเป็นสมาชิก	3.47 สำคัญมาก	3.21 สำคัญมาก	3.82 สำคัญมาก	3.72 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก
มีเอกสาร แผ่นพับแจกฟรี	4.07 สำคัญมาก	3.54 สำคัญมาก	3.64 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	3.69 สำคัญมาก
มีบริการตรวจสุขภาพช่องปาก และให้คำแนะนำฟรี	4.27 สำคัญมาก	4.05 สำคัญมาก	4.30 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก
มีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบุคคลที่มีชื่อเสียงมาใช้บริการ	2.33 สำคัญน้อย	2.05 สำคัญน้อย	2.45 สำคัญน้อย	2.22 สำคัญน้อย	1.94 สำคัญน้อย
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.87 สำคัญมาก	3.60 สำคัญมาก	3.43 สำคัญมาก	3.94 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
รู้จักคุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์	3.33 สำคัญมาก	3.49 สำคัญมาก	3.68 สำคัญมาก	3.79 สำคัญมาก	3.94 สำคัญมาก
การติดตามคนไข้ เช่น การ โทรศัพท์	4.00 สำคัญมาก	3.61 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก	4.10 สำคัญมาก	3.75 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.62	3.36	3.58	3.68	3.56
การอ่านผล	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง	สำคัญปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 86 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันตามการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษาได้ให้ความสำคัญ มีบริการตรวจสุขภาพช่องปากและให้คำแนะนำฟรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา การติดตามคนไข้ เช่น การ โทรศัพท์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 87 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทัศนกรรมจำแนกตามรายได้**

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท
ส่วนลดพิเศษจากการเป็นสมาชิก	3.66 สำคัญมาก	3.44 สำคัญปานกลาง	3.52 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก	3.36 สำคัญปานกลาง	3.56 สำคัญมาก
มีเอกสาร แผ่นพับแจกฟรี	3.71 สำคัญปานกลาง	3.77 สำคัญมาก	3.61 สำคัญมาก	3.91 สำคัญมาก	3.44 สำคัญปานกลาง	3.11 สำคัญปานกลาง
มีบริการตรวจสอบสภาพช่องปาก และให้ คำแนะนำฟรี	4.34 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.06 สำคัญมาก	4.26 สำคัญมาก	4.04 สำคัญมาก	3.33 สำคัญมาก
มีการประชาสัมพันธ์ว่ามีบุคคลที่มีชื่อ เสียงมาใช้บริการ	2.23 สำคัญน้อย	2.18 สำคัญน้อย	2.13 สำคัญน้อย	2.21 สำคัญน้อย	2.40 สำคัญน้อย	2.11 สำคัญน้อย
ได้รับการแนะนำจากบุคคลอื่น	3.80 สำคัญมาก	3.62 สำคัญมาก	3.39 สำคัญปานกลาง	3.88 สำคัญมาก	3.92 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก
รู้จักคุ้นเคยกับทันตแพทย์หรือผู้ช่วย ทันตแพทย์	3.60 สำคัญมาก	3.44 สำคัญปานกลาง	3.74 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	4.11 สำคัญมาก
การติดตามคนไข้ เช่น การโทรศัพท์	3.74 สำคัญมาก	3.76 สำคัญมาก	3.77 สำคัญมาก	4.15 สำคัญมาก	3.88 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	3.58	3.43	3.46	3.76	3.54	3.51
การอ่านผล	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ ปานกลาง

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 87 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมไม่แตกต่างกันตามรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกรายได้ให้ความสำคัญ มีบริการตรวจสอบสภาพช่องปากและให้คำแนะนำฟรี เป็นอันดับ 1 รองลงมา การติดตามคนไข้ เช่น การโทรศัพท์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 88 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทัศนกรรมจำแนกตามเพศ**

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	เพศ	
	หญิง	ชาย
ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ	4.20 สำคัญมาก	4.14 สำคัญมาก
ความรวดเร็วในการรักษา	4.32 สำคัญมาก	4.29 สำคัญมาก
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับบริการ	4.25 สำคัญมาก	4.02 สำคัญมาก
การแจ้งข้อมูลการรักษาและราคาค่ารักษาที่ชัดเจน	4.40 สำคัญมาก	4.18 สำคัญมาก
มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษารั้งค่อไป	4.32 สำคัญมาก	4.08 สำคัญมาก
ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา	4.71 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมาก
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการรักษา	4.34 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์	4.60 สำคัญมาก	4.47 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	4.39	4.22
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 88 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมไม่แตกต่างกันตามเพศ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศหญิงและเพศชายให้ความสำคัญ ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์ เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา การแจ้งข้อมูลการรักษาและราคาค่ารักษาที่ชัดเจน เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก และความรวดเร็วในการรักษา เป็นอันดับ 3 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 89 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทัศนกรรมจำแนกตามสถานะภาพ**

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	สถานะภาพ		
	โศด	สมรส	หย่าหรือหม้าย
ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ	4.09 ต่ำที่สุด	4.30 ต่ำที่สุด	4.30 ต่ำที่สุด
ความรวดเร็วในการรักษา	4.24 ต่ำที่สุด	4.40 ต่ำที่สุด	4.50 ต่ำที่สุด
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับบริการ	4.15 ต่ำที่สุด	4.21 ต่ำที่สุด	4.30 ต่ำที่สุด
การแจ้งข้อมูลการรักษาและราคาค่ารักษาที่ชัดเจน	4.29 ต่ำที่สุด	4.40 ต่ำที่สุด	4.20 ต่ำที่สุด
มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างต่อไป	4.22 ต่ำที่สุด	4.26 ต่ำที่สุด	4.30 ต่ำที่สุด
ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา	4.70 ต่ำที่สุดที่สุด	4.60 ต่ำที่สุดที่สุด	4.60 ต่ำที่สุดที่สุด
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการรักษา	4.19 ต่ำที่สุด	4.33 ต่ำที่สุด	4.00 ต่ำที่สุด
ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์	4.56 ต่ำที่สุดที่สุด	4.53 ต่ำที่สุดที่สุด	4.70 ต่ำที่สุดที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.31	4.38	4.36
การอ่านผล	ต่ำที่สุด	ต่ำที่สุด	ต่ำที่สุด

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : ต่ำที่สุดที่สุด 3.50 – 4.49 : ต่ำที่สุด
2.50 – 3.49 : ต่ำปานกลาง 1.50 – 2.49 : ต่ำน้อย 1.00 – 1.49 : ต่ำน้อยที่สุด

จากตารางที่ 89 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนกรรมแตกต่างกันตามสถานะภาพ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพเป็นโศด และสมรส ให้ความสำคัญต่อความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุดที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานะภาพอื่นๆ ให้ความสำคัญต่อความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์ เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความรวดเร็วในการรักษา เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุดที่สุด

**ตารางที่ 90 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทัศนกรรมจำแนกตามอายุ**

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	อายุ					
	15-17 ปี	18-21 ปี	22-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ	3.68 สำคัญมาก	4.37 สำคัญมาก	4.06 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก	4.48 สำคัญมาก	4.08 สำคัญมาก
ความรวดเร็วในการรักษา	4.26 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก	4.15 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก	4.68 สำคัญมากที่สุด	4.58 สำคัญมากที่สุด
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับบริการ	4.16 สำคัญมาก	4.17 สำคัญมาก	4.04 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
การแจ้งข้อมูลการรักษาและราคาการรักษาที่ชัดเจน	4.16 สำคัญมาก	4.47 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.41 สำคัญมาก	4.40 สำคัญมาก	4.17 สำคัญมาก
มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาค้างค่อไป	4.00 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก	4.36 สำคัญมาก	3.83 สำคัญมาก
ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา	4.74 สำคัญมากที่สุด	4.73 สำคัญมากที่สุด	4.62 สำคัญมากที่สุด	4.66 สำคัญมากที่สุด	4.72 สำคัญมากที่สุด	4.42 สำคัญมาก
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการรักษา	3.95 สำคัญมาก	4.17 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก	4.33 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก	3.83 สำคัญมาก
ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์	4.58 สำคัญมากที่สุด	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.58 สำคัญมากที่สุด	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.76 สำคัญมากที่สุด	4.17 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	4.19	4.39	4.27	4.38	4.52	4.14
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 90 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกันตามอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกช่วงอายุให้ความสำคัญต่อความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ยกเว้นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญ ความรวดเร็วในการรักษา เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

รางที่ 91 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	อาชีพ						
	นักเรียน	นักศึกษา	พนักงานบริษัท	ประกอบธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	พ่อค้าแม่ค้า
ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ	3.80 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.31 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
ความรวดเร็วในการรักษา	4.27 สำคัญมาก	4.31 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.54 สำคัญมากที่สุด	4.33 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับบริการ	4.20 สำคัญมาก	4.24 สำคัญมาก	3.96 สำคัญมาก	4.09 สำคัญมาก	4.36 สำคัญมาก	4.03 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก
การแจ้งข้อมูลการรักษาและราคาค่ารักษาที่ชัดเจน	4.20 สำคัญมาก	4.40 สำคัญมาก	4.32 สำคัญมาก	4.27 สำคัญมาก	4.36 สำคัญมาก	4.34 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก
มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาครั้งต่อไป	4.07 สำคัญมาก	4.29 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	3.92 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก	4.34 สำคัญมาก	4.38 สำคัญมาก
ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา	4.80 สำคัญมากที่สุด	4.74 สำคัญมากที่สุด	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.46 สำคัญมาก	4.71 สำคัญมากที่สุด	4.66 สำคัญมากที่สุด	4.63 สำคัญมากที่สุด
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการรักษา	4.07 สำคัญมาก	4.26 สำคัญมาก	4.16 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.35 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก
ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์	4.73 สำคัญมากที่สุด	4.60 สำคัญมากที่สุด	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.42 สำคัญมาก	4.58 สำคัญมากที่สุด	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.38 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	4.27	4.38	4.25	4.25	4.42	4.34	4.27
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปรความหมาย

4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด
1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย

3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง

จากตารางที่ 91 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมไม่แตกต่างกันตามอาชีพ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกอาชีพ ให้ความสำคัญต่อความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ให้ความสำคัญ ความรวดเร็วในการรักษา เป็นอันดับ 1 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมา ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมาก

**ตารางที่ 92 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทันตกรรมจำแนกตามการศึกษา**

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	การศึกษา				
	ประถมศึกษา (ป.1-ป.6)	มัธยมศึกษา (ม.1-ม.6)	ประกาศนียบัตร	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ	4.00 สำคัญมาก	4.00 สำคัญมาก	4.11 สำคัญมาก	4.34 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมาก
ความรวดเร็วในการรักษา	4.40 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก	4.18 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับบริการ	4.00 สำคัญมาก	3.89 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก	4.40 สำคัญมาก	4.31 สำคัญมาก
การแจ้งข้อมูลการรักษาและราคาค่ารักษาที่ชัดเจน	4.07 สำคัญมาก	4.23 สำคัญมาก	4.27 สำคัญมาก	4.46 สำคัญมาก	4.50 สำคัญมาก
มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาครั้งต่อไป	4.00 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.11 สำคัญมาก	4.41 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก
ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา	4.13 สำคัญมาก	4.72 สำคัญมาก	4.55 สำคัญมาก	4.76 สำคัญมาก	4.81 สำคัญมาก
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการรักษา	4.07 สำคัญมาก	4.02 สำคัญมาก	4.20 สำคัญมาก	4.46 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก
ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และ อุปกรณ์	4.13 สำคัญมาก	4.60 สำคัญมาก	4.45 สำคัญมาก	4.66 สำคัญมาก	4.63 สำคัญมาก
ค่าเฉลี่ย	4.10	4.23	4.26	4.49	4.45
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 92 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมแตกต่างกันตามการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับ มัธยมศึกษา (ม.1-ม6), ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า, และสูงกว่าปริญญาตรีให้ความสำคัญต่อความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา เป็นอันดับ 1 รองลงมา ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์ เป็นอันดับ 2 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาและประกาศนียบัตร ให้ความสำคัญ ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา และความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์ อยู่ในระดับความสำคัญมาก

ตารางที่ 93 : ระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ทัศนคติกรมจันแอกตามรายได้

ปัจจัยด้านกระบวนการบริการ	รายได้ต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 3,000 บาท	3,001-6,000 บาท	6,001-10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-50,000 บาท	สูงกว่า 50,000 บาท
ระยะเวลาในการรอรับการให้บริการ	4.17 สำคัญมาก	4.05 สำคัญมาก	4.03 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก	4.28 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก
ความรวดเร็วในการรักษา	4.31 สำคัญมาก	4.23 สำคัญมาก	4.16 สำคัญมาก	4.47 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก	4.44 สำคัญมาก
การแจ้งล่วงหน้าถึงระยะเวลาที่ต้องรอเพื่อรับบริการ	4.23 สำคัญมาก	4.09 สำคัญมาก	3.97 สำคัญมาก	4.47 สำคัญมาก	4.16 สำคัญมาก	4.22 สำคัญมาก
การแจ้งข้อมูลการรักษาและราคาค่ารักษาที่ชัดเจน	4.34 สำคัญมาก	4.23 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก	4.59 สำคัญมาก	4.29 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมาก
มีระบบการนัดหมายเพื่อรับการรักษาจริงต่อไป	4.26 สำคัญมาก	4.18 สำคัญมาก	4.13 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.20 สำคัญมาก	3.89 สำคัญมาก
ความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา	4.66 สำคัญมากที่สุด	4.59 สำคัญมากที่สุด	4.58 สำคัญมากที่สุด	4.82 สำคัญมากที่สุด	4.68 สำคัญมากที่สุด	4.78 สำคัญมากที่สุด
การบันทึกและจัดเก็บประวัติการรักษา	4.17 สำคัญมาก	4.12 สำคัญมาก	4.19 สำคัญมาก	4.53 สำคัญมากที่สุด	4.12 สำคัญมาก	4.56 สำคัญมากที่สุด
ความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์	4.57 สำคัญมากที่สุด	4.52 สำคัญมากที่สุด	4.45 สำคัญมาก	4.68 สำคัญมากที่สุด	4.56 สำคัญมากที่สุด	4.67 สำคัญมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.34 สำคัญมาก	4.25 สำคัญมาก	4.21 สำคัญมาก	4.57 สำคัญมากที่สุด	4.34 สำคัญมาก	4.45 สำคัญมาก
การอ่านผล	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมาก	สำคัญมากที่สุด	สำคัญมาก	สำคัญมาก

หมายเหตุ : การแปลความหมาย 4.50 – 5.00 : สำคัญมากที่สุด 3.50 – 4.49 : สำคัญมาก
2.50 – 3.49 : สำคัญปานกลาง 1.50 – 2.49 : สำคัญน้อย 1.00 – 1.49 : สำคัญน้อยที่สุด

จากตารางที่ 93 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านกระบวนการบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทัศนคติกรมจันแอกตามระดับรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทุกปัจจัยอยู่ในระดับสำคัญมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับรายได้ ให้ความสำคัญความถูกต้องและปลอดภัยในกระบวนการรักษา ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาให้ความสำคัญกับความพร้อมที่จะให้บริการของทันตแพทย์และอุปกรณ์ในระดับสำคัญมากที่สุด