

## บทที่ 5

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ ประการแรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประการที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และประการที่สามเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดดังต่อไปนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้บริโภคนในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 330 ราย เป็นเพศชาย จำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 259 ราย คิดเป็นร้อยละ 78.48 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 15-22 ปี จำนวน 173 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.42 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 202 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.21 อาชีพของผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นนักเรียน / นักศึกษา จำนวน 179 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.24 สำหรับผู้บริโภคที่มีรายได้ในการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท เป็นเพศชาย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.64 เพศหญิงจำนวน 60 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.73 และรายได้เฉลี่ยของผู้ปกครองส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท เป็นเพศชาย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.64 เพศหญิงจำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.76

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า พฤติกรรมของผู้บริโภคมีเหตุผลที่มาใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน เพื่อต้องการเสริมบุคลิกภาพ จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 54.8 รูปแบบในการจัดฟันนิยมใช้แบบโลหะเป็นส่วนใหญ่ จำนวน 309 ราย คิดเป็นร้อยละ 93.64 ในส่วนของค่าใช้จ่ายในการเตรียมสภาพช่องปากในการติดเครื่องมือจัดฟันจะอยู่ระหว่าง 2,501 – 5,000 บาท จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.45 ส่วนมากการรักษาเป็นการซูดหินปูน จำนวน 269 ราย คิดเป็นร้อยละ 81.5 และค่าใช้จ่ายในการติดเครื่องมือจัดฟันราคาจะอยู่ระหว่าง 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 165 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.0 ส่วนใหญ่สะดวกไปใช้บริการวันจันทร์-วันศุกร์ จำนวน 161 ราย คิดเป็นร้อยละ 48.8 ส่วนช่วงเวลาที่สะดวกในการไปใช้บริการจัดฟัน ส่วนมากเป็นช่วงบ่าย 13.00-17.00 น. จำนวน 152 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.1 แหล่งข้อมูลในการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน มีคนแนะนำ จำนวน 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.5

สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ผู้บริโภคให้ความสำคัญในความสะดวกของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ปัจจัยด้านราคาในการ ให้บริการ (Price) ผู้บริโภคมีการแบ่งชำระค่าบริการจัดฟัน อยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) ผู้บริโภคให้ความสำคัญในการนัดหมาย และแจ้งเตือน เพื่อรับการจัดฟันครั้งต่อไปอยู่ในระดับมาก โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) ผู้บริโภคให้ความสำคัญทางความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันตบุคลากร อยู่ใน ระดับมาก โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผู้บริโภคให้ ความสำคัญด้านมีบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษาก่อนการจัดฟัน ฟรี อยู่ในระดับมาก โดย เฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ปัจจัยด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับ ความสะดวกในการเดินทางที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย อยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และผลรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน ในแต่ละด้าน ผู้บริโภคให้ความสำคัญในด้านด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) อยู่ในระดับ มาก โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทันตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทันตกรรมจัดฟันด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เน้นความ ความสะดวกของอุปกรณ์ เครื่องมือและกระบวนการรักษา ด้านราคาในการให้บริการ (Price) เน้นอัตรา ค่ารักษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ (Process) เน้นการนัดหมาย และแจ้งเตือนเพื่อรับการจัดฟันครั้ง ต่อไป ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (Personal) เน้นความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์และทันต บุคลากร ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เน้นการบริการตรวจช่องปาก และให้คำปรึกษา ก่อนการจัดฟัน ฟรี ด้านหลักฐานทางกายภาพ (Physical Evidence) เน้นความสะดวกในการเดินทาง ที่จอดรถเพียงพอ และปลอดภัย และภาพรวมความพึงพอใจของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ของผู้บริการทัน ตกรรมจัดฟันในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ ให้บริการ (Personal)

## 5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 1) ผลการศึกษาพบว่ารายได้เฉลี่ยของผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยไม่เกิน 15,000 บาท ซึ่งเป็นระดับรายได้ที่ไม่สูงมากนัก ดังนั้นทางคลินิกทันตกรรมจัดฟันควรมีโปรแกรมการจ่ายเงินที่หลากหลาย เช่น มีการแบ่งจ่ายเงินช่วงเริ่มต้นการติดเครื่องมือจัดฟันให้ซึ่งมีค่าใช้จ่ายที่สูง เป็นต้น
- 2) ผู้มาใช้บริการทันตกรรมจัดฟันมีเหตุผลสำคัญที่สุดคือต้องการเสริมบุคลิกภาพ ดังนั้นทางคลินิกทันตกรรมควรมีความหลากหลายในส่วนของวัสดุ อุปกรณ์ให้สวยงามและทันสมัยอยู่เสมอ
- 3) ผลการศึกษาในส่วนของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน พบว่าผู้ใช้บริการให้ความสำคัญในด้านบุคลากรที่ให้บริการ คือ ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์ และทันตบุคลากรในระดับสูงสุด ดังนั้นทันตแพทย์ที่ให้บริการควรเป็นทันตแพทย์ที่สำเร็จการศึกษาด้านทันตกรรมจัดฟันโดยเฉพาะ
- 4) ผลจากการศึกษาพบว่าการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟัน มาจากการแนะนำจากผู้ที่เคยมาใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟันมาก่อนดังนั้นทางคลินิกทันตกรรมควรให้ความสำคัญการบริการภายในคลินิกให้เป็นที่พอใจแก่ผู้มาใช้บริการ เป็นต้น

## 5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) การศึกษาครั้งนี้พบว่า ได้เลือกตัวอย่างของแบบสอบถามเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งอาจจะเป็นพฤติกรรมของคนกลุ่มหนึ่งที่ไม่ใช่ตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างทั้งจังหวัด ดังนั้น ควรเปรียบเทียบ เขตอำเภอเมือง กับต่างอำเภอ เพราะในเรื่องของรายได้ หรือปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมจัดฟันที่แตกต่างกันไป
- 2) การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลโดยใช้เครื่องมือทางสถิติชนิดอื่น เช่น การวิเคราะห์ความแปรปรวน Analysis of Variance หรือการวิเคราะห์ความถดถอย Regression Analysis