

การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อบริการด้านทันตกรรมของคลินิก เอกชน

ใน เขตกรุงเทพมหานคร



นางสาว เสาวณี แยมแสง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาคการตลาด

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย


พ.ศ. 2528

ISBN 974-564-597-4

009078

118125578

A STUDY ON CONSUMERS' BEHAVIOR ON PRIVATE DENTAL CLINIC SERVICE
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA



Miss Saovanee Yamsaeng

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Commerce

Department of Marketing

Graduate School

Chulalongkorn University

1985

ISBN 974-564-597-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคต่อบริการด้านทันตกรรมของ คลินิกเอกชน
 ในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อนิสิต นางสาวเสาวณี แยมแสง

อาจารย์ที่ปรึกษา ท.พ. เกษม พิณีจเบญจพล

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์เพลินทิพย์ โกเมศโสภာ

ภาควิชา การตลาด

ปีการศึกษา 2528



บทคัดย่อ

จากสภาพการ เป็นโรคฟันและโรค เหงือก รวมทั้งโรคต่าง ๆ ในช่องปาก
 ของประชาชนที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามจำนวนการเพิ่มของประชาชนนั้น จึงได้มีการศึกษา
 เกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อบริการด้านทันตกรรมจาก คลินิกเอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร
 เท่านั้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิจัย เกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการ
 เลือกใช้บริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภคจากคลินิก เอกชน รวมทั้งศึกษาความต้องการ
 ด้านทันตกรรมของผู้บริโภคในการใช้บริการด้านทันตกรรมจากคลินิก เอกชนว่ามีมากนัก
 เพียงใด อันจะทำให้เข้าใจพฤติกรรมของประชาชน เกี่ยวกับทันตสุขภาพได้ดีขึ้น โดยใช้
 ข้อมูลจากประชากรตัวอย่างจำนวน 400 ราย จากการสอบถามผู้บริโภคที่มีอายุ 15 ปี
 ขึ้นไปที่มาใช้บริการด้านทันตกรรมกับคลินิกทันตกรรม เอกชนที่มีสถานพยาบาลในเขต
 กรุงเทพมหานคร 491 คลินิก (ร้อยละ ๖๖)

ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภคที่มีต่อบริการด้านทันตกรรมของ คลินิก
 ใน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่เคยใช้บริการทันตกรรมมาแล้ว และ เคย
 รับบริการทันตกรรมจาก คลินิกทันตกรรม เอกชนประมาณร้อยละ 71 ด้วยเหตุผลที่คลินิก
 เอกชนมีทันตแพทย์ที่มีความสามารถและให้ความสะดวกรวดเร็วกว่าโรงพยาบาลหรือสถาน
 บริการของรัฐบาล แต่ผู้บริโภคจะตัดสินใจ เข้าพบทันตแพทย์ เพื่อรับบริการก็เมื่อรู้สึกว่ามี
 อาการผิดปกติ เกิดขึ้นในช่องปากจนทนต่ออาการไม่ไหวแล้ว เท่านั้น นอกจากนี้การ เลือก
 รับบริการด้านทันตกรรมจากคลินิกทันตกรรมแต่ละแห่งนั้น ผู้บริโภคส่วนใหญ่นิ่งถึงคุณภาพ

ของบริการ รองลงมาคือความสะดวกในการเดินทาง และอาจจะ เป็นคลินิกที่เพื่อนหรือญาติ เป็นผู้แนะนำให้ สำหรับประ เภทของบริการด้านทันตกรรมที่ผู้บริโภคร เข้ารับบริการมากที่สุดคือการอุดฟัน รองลงมาคือการถอนฟัน ส่วนอัตราค่าบริการด้านทันตกรรม ผู้บริโภคส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราค่าบริการของคลินิกทันตกรรมของ เอกชน ค่าบริการแพงเกินไป ในขณะที่โรงพยาบาลและสถานบริการของรัฐบาลอัตราค่าบริการถูกกว่า สำหรับความต้องการบริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภคตามที่วิจัยพบว่า จำนวนคลินิกทันตกรรมของ เอกชนใน เขตกรุงเทพมหานคร นั้นพอกับความ ต้องการของผู้บริโภค ดังนั้นควรที่จะขยาย คลินิกทันตกรรมด้าน เอกชนออกสู่ชนบทหรือนอก เขตกรุงเทพมหานครให้มากขึ้นกว่าปัจจุบันดีกว่า

ปัญหาในการดำเนินงาน

คลินิก เอกชนนั้นต้องประสบกับปัญหา เกี่ยวกับการผลิต คือด้าน เครื่องมือและอุปกรณ์ทางด้านทันตกรรมบางประ เภทต้องสั่งซื้อจากต่างประเทศ ซึ่งทำให้เกิด ต้นทุนในการผลิตสูงขึ้น รวมทั้งขาดแคลนทันตแพทย์ด้วย เหตุผลที่จำนวนประชากรของ ประเทศ เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว มากกว่าจำนวนทันตแพทย์ที่สำเร็จออกมาหลายเท่า นอก จากนี้คลินิกทันตกรรมของ เอกชนในกรุงเทพมหานคร ต้องแข่งขันกันเอง และต้องแข่งขันกับโรงพยาบาลของรัฐและโรงพยาบาลของ เอกชน ทำให้ต้องเพิ่มคุณภาพและต้อง ให้บริการในด้านความสะดวกสบาย ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ต้นทุนในการดำเนินงานสูงตาม ไปด้วย

ขอเสนอแนะ

ภาครัฐบาลควรแก้ไขด้านการขาดแคลนทันตแพทย์โดยผลิตบุคคลากร ทางด้านทันตกรรม ซึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าทันตแพทย์ปริญญาให้มากกว่าเดิม และ คลินิก ทันตกรรมของ เอกชนไม่ควรที่จะ เรียกอัตราค่าบริการในอัตราที่สูงเกินไป ควรให้ เหมาะสมกับบริการที่ให้และจำเป็นต้องมีทันตแพทย์ที่ชำนาญงานประจำคลินิก ตลอดจน ติดตามอาการของผู้บริโภค เป็นประจำโดยการนัดกับผู้บริโภคบ่อย ๆ เน้นการส่งเสริม และปรับปรุงในด้านบริการต่าง ๆ รวมทั้งบรรยากาศให้ดีเสมอ อัตราค่าบริการต่าง ๆ อาจจัดทำ เป็นแบบฟอร์มไว้ เพื่อแสดงให้ผู้บริโภคทราบ เพื่อก่อให้เกิดความ เข้าใจที่ถูก

ต้องในด้านราคา และควรมีบริการตรวจสอบสภาพฟันฟรีให้แก่ผู้บริโภครีครั้งแรก เพื่อเป็น
การบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม และสร้างศรัทธาความ เชื่อถือในคลินิกให้เกิดขึ้นด้วย



ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Thesis Title A Study on Consumers' Behavior on Private dental
 Clinic Service in Bangkok Metropolitan Area
Name Miss Saovanee Yamsaeng
Thesis Advisor Dr. Kasem Pinitbenjapol
Thesis Co-Advisor Miss Ploentip Kometsopa
Department Marketing
Academic Year 1985

ABSTRACT

As there is an increase in the dental and Periodontal diseases as well as oral cavity diseases in correlation to the population increase, this study, has therefore been conducted concerning the behavior of consumers towards dental services in the Bangkok metropolitan area. The objective is to study significant factors that affect the consumer choice of dental service from private clinics. Also, the objective is to study the amount of consumer demanded on dental service from private clinics. This can lead to a better understanding of the population's dental health. The members of the study (400 clients whose ages are above 15 Years) were interviewed from 491 clinics in the Bangkok area.

It was found That most of the population studied have had dental service before and about 71% of them have had service from private clinics. Their reasons for their preference of private clinics to government hospitals or health centers are related to much more efficient dentists and faster service at the former. Furthermore, it was found that the consumers usually go to the dentist when they can not tolerate the pain anymore. Their choice of private clinics are based firstly upon the quality of the Service, Secondly upon transportation convenience, and thirdly upon which clinics are recommended by friends or relatives. The types of Services

sought by consumers most are cavity fillings, followed by tooth extractions. With regard to private dental clinic costs, most of the consumer feel that the fees are far too expensive when compared with government hospitals or health centers fees. As for the demand of the consumers on dental services, the study reveals that the number of private dental clinics in Bangkok is sufficient to meet the demand of the clients. Therefore, dental clinics should expand into rural areas or suburban areas of Bangkok rather than in the Bangkok metropolitan area.

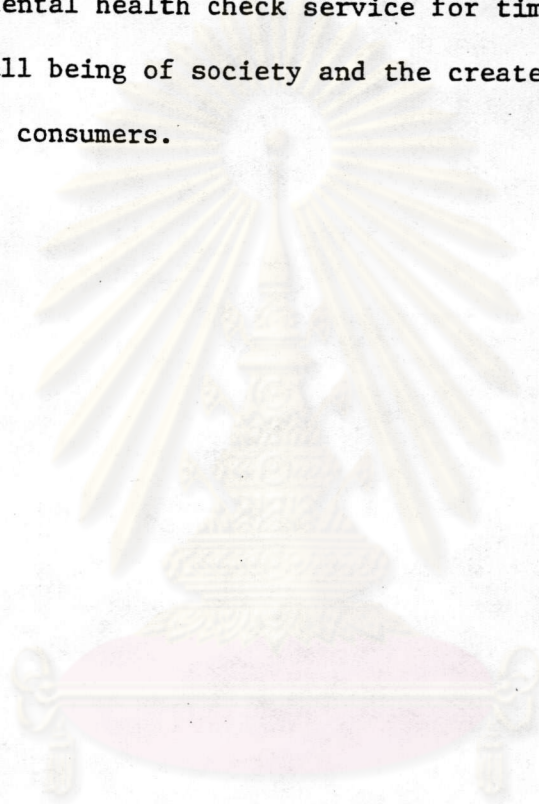
Problem in the operation

Private dental clinics have to face the problem of production of equipment and tools in dentistry especially those items that must be imported at a high cost. There is also a shortage of dentists due to the rapid increase in population which exceeds the number of dentists who graduated, by several times. Moreover, private dental clinics in Bangkok have to compete not only with one another but also with public and private hospitals. Therefore, must improve their services with regard to convenience and comfort, which of course leads to higher operating costs.

Recommendation

The public sector should amend the problem of a dentist shortage by producing personnel with qualifications below University level. Furthermore, the private dental clinics should not charge excessive service fees, the fees should be commensurate with the service rendered. There should also be experienced dentists stationed at the clinics and follow ups should also made on the symptoms of the clients by making

regular appointments with the consumers. There should also be upon the promotion and improvement of various services as well as an improved clinic atmosphere. The rate of fees should be arranged into a special format to show the various type of charges so that the clients may have a better understanding of dental fees. Finally, there should be free dental health check service for time as a taken contribution to the well being of society and the create trust and belief in clinics among consumers.



ศูนย์วิทยุทันตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



กิตติกรรมประกาศ

ความสำเร็จของวิทยานิพนธ์เรื่องนี้ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณทันตแพทย์
เกษม พินิจเบญจพล และอาจารย์เพลินทิพย์ โกเมศโสภากา ที่ได้กรุณาสละเวลาให้คำ
ปรึกษาแนะนำและตรวจทานแก้ไขวิทยานิพนธ์ ทำให้วิทยานิพนธ์นี้มีเนื้อหาครบถ้วนสมบูรณ์
ยิ่งขึ้น และผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ปรียา วอนขอพร ที่กรุณาเป็น
ประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ทันตแพทย์ไพรัช อีรวรางกูร และรอง
ศาสตราจารย์ สุรัชณา วิวัฒน์ชาติ ที่ได้กรุณาช่วยแก้ไขความผิดพลาด

นอกจากนี้ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ท.พ.ทรงวุฒิ ดวงรัตนภัณฑ์ ที่กรุณา
ให้คำแนะนำด้วยดีตลอดมา และขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือวิทยานิพนธ์ฉบับ
นี้สำเร็จลงได้

เสาวณี แยมแสง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
รายการตารางประกอบ	ญ
รายการภาพประกอบ	ท
บทที่	
1. บทนำ	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา	5
สมมติฐานในการศึกษา	5
วิธีการศึกษา	5
แบบแผนในการสุ่มตัวอย่าง	5
การประมวลผลและการวิเคราะห์แปลความหมาย	6
2. ประวัติความเป็นมาของบริการด้านทันตกรรมในประเทศไทย	10
การบริการด้านทันตกรรมในประเทศไทย	10
การบริการโดยเอกชน	10
การบริการโดยรัฐบาล	11
ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านทันตกรรม	14
ลักษณะและชนิดของบริการในคลินิกเอกชน	16
ความสำคัญของทันตกรรมทางเศรษฐกิจ	17

บทที่	หน้า
๓. ลักษณะตลาดบริการด้านทันตกรรม.....	19
การพัฒนาและนโยบายบริการ.....	19
การกำหนดราคาสำหรับบริการ.....	22
ช่องทางการจำหน่าย.....	24
การส่งเสริมบริการ.....	24
4. แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล และ เสนอผลที่ได้จากการวิเคราะห์.....	34
5. ปัญหาและข้อ เสนอแนะ.....	103
บรรณานุกรม.....	111
ภาคผนวก.....	113
ประวัติผู้เขียน.....	127

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

	หน้า
ตารางที่	
1. แสดงข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์	36
2. แสดงการ เคยและไม่ เคยรับบริการด้านทันตกรรมของผู้บริโภค ในเขตกรุงเทพมหานคร	38
3. แสดงสถานพยาบาลที่ผู้บริโภค เคยรับบริการทันตกรรมมาแล้ว	38
4. แสดงเหตุผลที่ผู้บริโภคไม่ เคยรับบริการด้านทันตกรรมมาก่อน	39
5. แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจาก คลินิก เอกชน	40
6. แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจาก คลินิก เอกชน แยกตามเพศ	42
7. แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจาก คลินิก เอกชน แยกตามอายุ	44
8. แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจาก คลินิก เอกชน แยกตามอาชีพ	46
9. แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจาก คลินิก เอกชน แยกตามการศึกษา	48
10. แสดงปัจจัยสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการด้านทันตกรรมจาก คลินิกเอกชน แยกตามรายได้	50
11. แสดง เหตุผลสำคัญที่ผู้บริโภคพอใจรับบริการทันตกรรมจาก โรงพยาบาลของรัฐ	53
12. แสดงประ เภทของบริการทันตกรรมที่ผู้บริโภคต้องการรับบริการ	54
13. แสดงสา เหตุที่ผู้บริโภค เข้ารับบริการด้านทันตกรรม แยกตาม เพศ อายุ การศึกษา	55

ตารางที่	หน้า
14. วันที่ผู้บริโภครอคอยเข้ารับบริการทันตกรรมมากที่สุด ในสัปดาห์ หนึ่งๆ โดยแยกตามเพศ อายุ และอาชีพ	58
15. แสดงความถี่ของการรับบริการทันตกรรมด้านการตรวจฟันและ ช่องปากของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร แยกตามเพศ อายุ และรายได้	61
16. แสดงเหตุผลในการเลือกคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกของผู้บริโภค .	64
17. แสดงความแตกต่างของคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขต กรุงเทพมหานคร	65
18. แสดงความแตกต่างของคลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขต กรุงเทพมหานครแยกตามเพศ	66
19. แสดงความแตกต่างของ คลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขต กรุงเทพมหานครแยกตามอายุ	67
20. แสดงความแตกต่างของ คลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขต กรุงเทพมหานครแยกตามอาชีพ	68
21. แสดงความแตกต่างของ คลินิกทันตกรรมแต่ละคลินิกในเขต กรุงเทพมหานครแยกตามการศึกษา	69
22. แสดงความแตกต่างของ คลินิกทันตกรรมแต่ละ คลินิกใน เขต กรุงเทพมหานครแยกตามรายได้	70
23. แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับสถานที่ตั้งของ คลินิก ทันตกรรมแยกตามเพศ อายุ อาชีพ	71
24. แสดงพฤติกรรมของผู้บริโภค เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลง คลินิก ทันตกรรม หลังจากรับบริการจากคลินิกแรก เสร็จสิ้นแล้ว	72
25. แสดงถึงแหล่งข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ด้านทันตกรรม ของผู้บริโภคได้รับจากแหล่งไหนมากที่สุด	73
26. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับพระราชบัญญัติห้ามการโฆษณาของบริการ ทันตกรรมของผู้บริโภค	75

ตารางที่		
27.	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิก ทันตกรรม เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐแตกต่างกันขนาดไหน	76
28.	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิก ทันตกรรม เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ แยกตามเพศ	77
29.	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิก ทันตกรรมของ เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ โดยแยกตามอายุ	79
30.	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิก ทันตกรรม เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ โดยแยกตามการศึกษา	81
31.	แสดงความคิดเห็นของผู้บริโภค เกี่ยวกับความแตกต่างของคลินิก ทันตกรรม เอกชนกับสถานพยาบาลของรัฐ โดยแยกตามรายได้	83
32.	แสดง เหตุผลที่บริการทันตกรรมของคลินิกทันตกรรม เอกชนแตกต่าง กับบริการของรัฐบาล	85
33.	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมของ เอกชน แยกตาม เพศ	86
34.	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมของ เอกชน แยกตามอายุ	87
35.	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมของ เอกชน แยกตามการศึกษา	88
36.	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการปรับปรุงคลินิกทันตกรรมของ เอกชน แยกตามรายได้	89
37.	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับจำนวนคลินิกทันตกรรม เอกชนในเขต กรุงเทพมหานครกับความต้องการของผู้บริโภคแยกตาม เพศ อายุ และอาชีพ	92
38.	แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับจำนวนคลินิกทันตกรรมของ เอกชนในเขต กรุงเทพมหานครกับความต้องการของผู้บริโภค แยกตามการศึกษา และรายได้	94

รายการตารางประกอบ (ต่อ)

ตารางที่

หน้า

๓๑. แสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการเพิ่มจำนวนคลินิกทันตกรรมในเขต

กรุงเทพมหานคร

95



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการภาพประกอบ

ภาพที่	หน้า
1. ผลเสียหายที่เกิดจากโรคพิษสุนัขและโรคปริณต	2



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย