

ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม  
ในจังหวัดเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์  
เรื่อง  
ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม  
ในจังหวัดเชียงใหม่

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต  
วันที่ 3 กันยายน พ.ศ. 2561



.....  
พิชญ์สินี ศรีสว่าง  
ผู้วิจัย

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลภัฏา ปิติสันต์,  
Ph.D.  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

.....  
บุญยิ่ง คงอาชาภัทร,  
Ph.D.  
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

.....  
ดวงพร อาภาศิลป์, Ph.D.  
คณบดี  
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

.....  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อสิสรา ชรินทร์สาร,  
Ph.D.  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์หัวข้อ “ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่” นี้จะสำเร็จลุล่วงมิได้หากผู้วิจัยไม่ได้รับการกรุณา จากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอใช้พื้นที่กิตติกรรมประกาศนี้ในการกล่าวขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร. พลัฏกา ปิติสันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาที่เสียสละเวลาอันมีค่า ให้คำแนะนำ ตลอดจนช่วยตรวจทาน และแก้ไขให้งานวิจัยนี้เป็นรูปเป็นร่างขึ้น

ขอขอบพระคุณประธานกรรมการและคณะกรรมการสอบ ซึ่งให้คำแนะนำแนวทาง เพื่อการปรับปรุงงานงานวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทางผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการวิทยาลัทยการจััดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้ความรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำความรู้เหล่านั้นมาใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาวิจัยนี้

ขอขอบคุณคณะเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานสาขาการตลาด และเจ้าหน้าที่อื่นของวิทยาลัย การจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่คอยอำนวยความสะดวกให้การศึกษาวิจัยสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ขอขอบคุณกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ที่สละและให้ข้อมูล ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการ วิเคราะห์ผลการวิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัว ตลอดจนเพื่อนๆ ที่ คอยให้กำลังใจซึ่งเป็นสิ่งสำคัญให้งานวิจัยดำเนินและสำเร็จลุล่วงได้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมวิจัยที่ร่วมทุกข์ ร่วมสุข ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยตลอด ตั้งแต่ เริ่มต้นการวิจัย จนกระทั่งการวิจัยเสร็จสมบูรณ์

สุดท้ายผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาวิจัยอิสระครั้งนี้จะสามารถเป็นแหล่งอ้างอิง ที่มีประโยชน์สำหรับนักการตลาด ตลอดจนนักวิจัยอื่นๆ ที่สนใจในการวิจัยอิสระนี้ เพื่อนำไปต่อยอด ได้ หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัย ที่นี้ด้วย

พิชญ์สินี ศรีสว่าง

ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่  
 A STUDY OF CONSUMERS' DENTAL SERVICE SELECTING ATTITUDE IN CHIANGMAI  
 PROVINCE

พิชญ์สินี ศรีสว่าง 6050034

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปีติสันต์, Ph.D., บุญยิ่ง คงอาษา  
 ภัทร, Ph.D., ผู้ช่วยศาสตราจารย์อลิสรา ชรินทร์สาร, D.B.A.

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้จัดทำเพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมและเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภคหรือคนไข้ในตลาดธุรกิจประเภทการบริการทางทันตกรรม โดยมีขอบเขตในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยจะเน้นให้ความสำคัญในด้านเนื้อหาตั้งแต่สถานที่ที่เลือกรับบริการ สาเหตุในการตัดสินใจเลือกรับบริการ การให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย สถานที่ โดยมีวิธีการวิจัยโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการ 26 คน ผู้ช่วยทันตแพทย์ 2 คน และทันตแพทย์ 2 เพื่อนำเชื่อถือของข้อมูล นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ชุดคำถามแบบกึ่งโครงสร้างชุดเดียวกันในการสัมภาษณ์ทุกคน โดยชุดคำถามจะได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของสถานประกอบการ ทั้งนี้ผู้รับบริการทางทันตกรรมส่วนมากมีประสงค์ที่จะเลือกไปคลินิกเอกชน เนื่องจากมองว่าโรงพยาบาล หรือคณะทันตแพทย์มีขั้นตอนที่ซับซ้อน ทำให้ใช้เวลานานในการดำเนินการ รวมถึงการรอ นอกจากนี้ผู้รับบริการยังให้ความสำคัญกับความสะอาดของเครื่องมือเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นสถานที่นั่งรอภายนอก รวมถึงกลิ่นของความสะอาด ผู้รับบริการเพศหญิงจะให้ความสำคัญในเรื่องระยะเวลาในการรอมากกว่าเพศชาย และผู้รับบริการเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องของราคา โดยมีการเปรียบเทียบราคาก่อนเข้ารับบริการ อีกทั้งผู้รับบริการส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับที่จอดรถ จากการวิเคราะห์พบว่าผู้รับบริการเลือกที่จะไปคลินิกจากคำแนะนำ ค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเอง หรือไม่ก็รู้จักกับทันตแพทย์ หรือผู้ช่วยทันตแพทย์ที่ประจำอยู่ที่คลินิก

คำสำคัญ : ผู้รับบริการทางทันตกรรม / คลินิกเอกชน / คลินิกแฟรนไชส์

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	4
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	9
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	9
3.2 กลุ่มตัวอย่าง	9
3.3 เครื่องมือการวิจัย	10
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	23
บรรณานุกรม	32
ภาคผนวก	35
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	36
ภาคผนวก ข การตรวจสอบค่าความสอดคล้องของเนื้อหา	40
ภาคผนวก ค การถอดเทปสัมภาษณ์	48
ภาคผนวก ง ตารางสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	132
ประวัติผู้วิจัย	137

## สารบัญตาราง

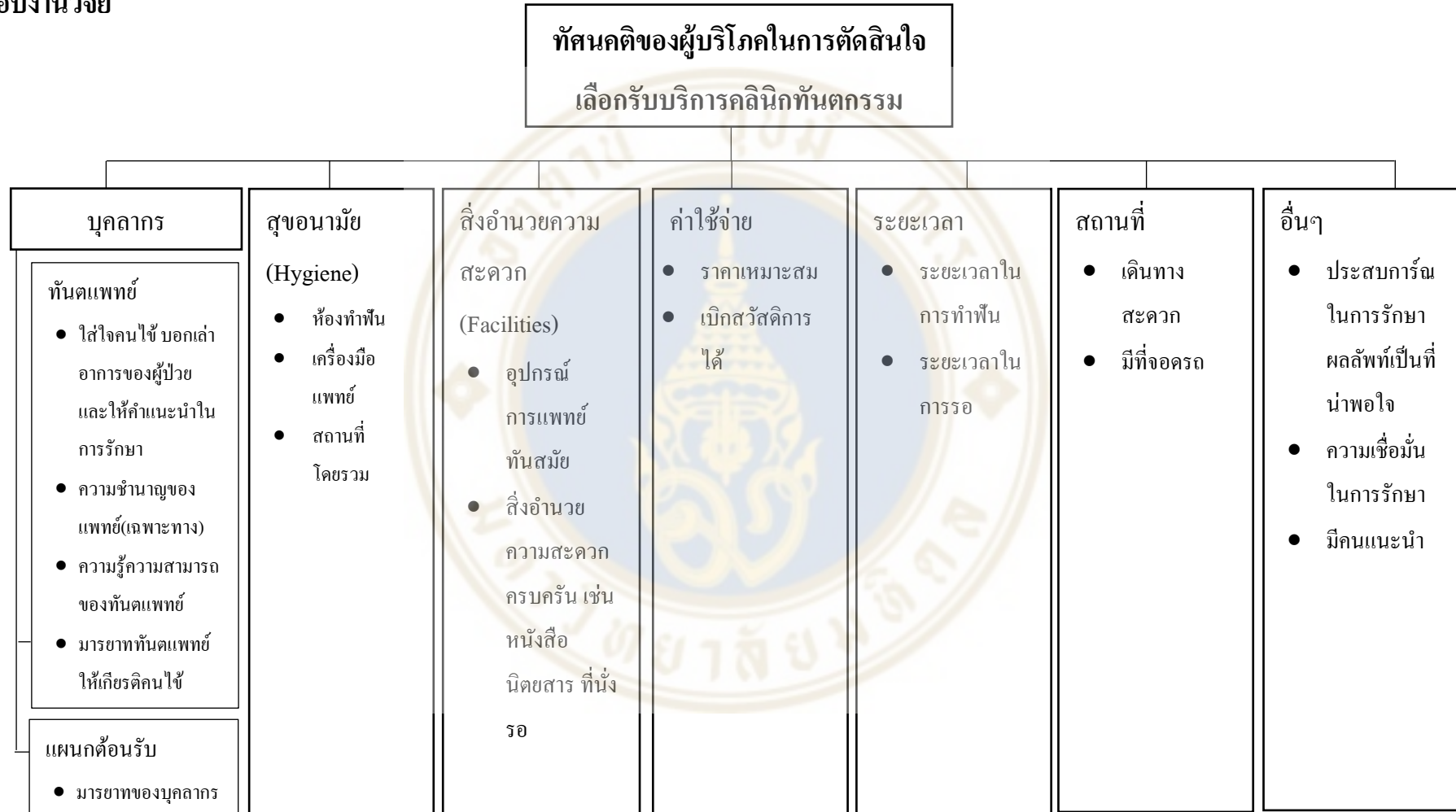
ตาราง		หน้า
2.1	สรุปการทบทวนวรรณกรรม	7
1	ตารางสรุปรายชื่อสัมภาษณ์	131
2	ตารางความถี่ในการเข้ารับบริการทางทันตกรรม	132
3	ตารางแสดงสถานที่ที่เข้ารับบริการทางทันตกรรม และมุมมองความแตกต่างระหว่างโรงพยาบาลและคลินิกเอกชน	133
4	ปัจจัยที่เลือกให้มีความสำคัญในการเข้ารับบริการ	134
5	เหตุผลด้านความเชื่อมั่น ลักษณะทันตแพทย์ที่พึงพอใจ และ ความคาดหวังที่จะได้รับบริการ	134
6	ความสำคัญเรื่องความสะอาด และค่าใช้จ่าย	135
7	ความสำคัญเรื่องระยะเวลา	136
8	ความสำคัญเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก	136

## สารบัญญภาพ

ภาพ		หน้า
2.1	กรอบงานวิจัย	8
4.1	ประเด็นของสถานบริการทางทันตกรรมที่ผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่เลือกไป	12
4.2	แสดงประเด็นของเหตุผลในการเลือกไปคลินิกทันตกรรมของผู้รับบริการในเชียงใหม่	13
5.1	กรอบงานวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรม	29
5.2	กรอบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก	29



กรอบงานวิจัย



ภาพที่ 2. 1กรอบงานวิจัย



## บทที่ 1

### ที่มาและความสำคัญ

จากสถิติของจำนวนทันตแพทย์ในประเทศไทยมีอัตราเพิ่มขึ้นเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 5 (องค์กรทันตแพทยสภา, 2560) และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต เนื่องจากการผลิตกำลังคนด้านสุขภาพจากเดิมทันตแพทย์จาก 13 สถาบัน ผลิตได้ปีละ 616 คน และจะปรับเพิ่มเป็น 826 คน (สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2560) ซึ่งทันตแพทย์จบใหม่ที่ออกสู่ตลาดจำนวนเพิ่มมากขึ้น ก็ได้เพิ่มจำนวนคลินิกทันตกรรมหรือที่เรียกว่าคลินิกทำฟัน ทั้งนี้ก็เพราะทันตแพทย์จบใหม่ก็เปิดและบริหารคลินิกเอง ทันตแพทย์ที่เกิดใน Generation Y ก็จะมีแนวคิดและมุมมองเหมือนกับเด็กที่เกิดใน Generation Y คือจะความสนใจเรื่องการลงทุน และมีแนวคิดที่อยากจะมีธุรกิจเป็นของตัวเอง นอกจากนั้นแล้วยังไม่ชอบทำงานเป็นลูกจ้างอีกด้วย(วิไลพร ทวีลาภพันทอง, 2556)

ในระยะหลังนี้คลินิกทันตกรรมที่บริหารงานโดยทันตแพทย์จบใหม่ขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะเมืองใหญ่(เคนทอลล์ คอรัปอเรชั่น, 2559) ทั้งนี้ก็เพราะนักศึกษาทันตแพทย์ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยตามหัวเมือง ก็จะเปิดคลินิกของตัวเองในพื้นที่ที่ตนได้อาศัยอยู่ ประกอบกับการแข่งขันทางการศึกษา โดยเฉพาะทางสาขาวิชาชีพทันตแพทย์ที่มีหลักสูตรเฉพาะทาง เช่นทันตกรรมสำหรับเด็ก ทันตกรรมจัดฟัน หรือปริทันตวิทยานั้นก็มีเพียง 13 มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ ซึ่งล้วนแล้วอยู่ตามหัวเมืองใหญ่ทั้งสิ้น(สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2560) ดังนั้นหากทันตแพทย์ที่มีความประสงค์ที่อยากจะเปิดคลินิกเป็นของตนเองจึงเลือกที่จะเปิดคลินิกบริเวณสถานศึกษาที่ตนเลือกศึกษาต่อ เพื่อที่จะสามารถเรียนดูแลและทำงานที่คลินิกของตนเองได้ในเวลาเดียวกัน ยิ่งไปกว่านั้นแล้วยังสามารถปรึกษาเคสของคนไข้กับอาจารย์ได้อย่างใกล้ชิด แต่ถึงกระนั้นคลินิกทันตกรรมหลายแห่งที่เกิดขึ้นใหม่ก็ได้ปิดตัวไปเช่นเดียวกัน เนื่องจากรายรับของคลินิกน้อยกว่ารายจ่ายทั้งหมด คนไข้ต่อวันที่มีน้อยเกินไป หรือการบริหารที่ลองผิดลองถูกของทันตแพทย์ที่เป็นเจ้าของเอง(อภิชาติ สีนานุรักษ์, 2560)

นอกจากนั้นการบริการทางทันตกรรมในปัจจุบัน ไม่เพียงแต่ตอบโจทย์ในการดูแลรักษาสุขภาพช่องปากของคนไข้ แต่ได้เข้ามามีบทบาทในด้านความสวยความงามมากขึ้น เนื่องจากค่านิยมทางสังคมและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป (เคนทอลล์ คอรัปอเรชั่น, 2559) ดังนั้นเพื่อให้คลินิกทันตกรรมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะเก็บข้อมูลเพื่อหาถึงปัจจัยในการตัดสินใจในการเลือกรับบริการทางทันตกรรม และเพื่อที่จะทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคในตลาดธุรกิจประเภทการบริการทางทันตกรรม

## คำถามงานวิจัย

อะไรเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของผู้รับบริการ

## วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม
2. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภคหรือคนไข้ในตลาดธุรกิจประเภทการ

บริการทางทันตกรรม

## ขอบเขตงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาทัศนคติการตัดสินใจในการเลือกรับบริการทางทันตกรรมของกลุ่มประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่สถานที่ที่เลือกรับบริการ สาเหตุในการตัดสินใจเลือกรับบริการ การให้ความสำคัญกับด้านบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย สถานที่
2. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษากลุ่มประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีประสบการณ์ในการรักษาทางด้านทันตกรรม จำนวน 30 คน

## นิยาม

คลินิกทันตกรรม จัดเป็นประเภทคลินิกเฉพาะทาง คือ คลินิกที่จัดให้มีการประกอบวิชาชีพเฉพาะทางด้านทันตกรรมดำเนินการโดยผู้ประกอบ วิชาชีพทันตกรรม โดยวิชาชีพนั้นต้องได้รับวุฒิบัตรหรือหนังสืออนุมัติจากทันตแพทยสภา (ราชกิจจานุเบกษา, 2558)

คลินิกทันตกรรมนั้นจะบริการทางด้านทันตกรรม เช่น ตรวจวิเคราะห์โรคภายในช่องปาก (OPD / Emergency) งานทันตกรรมหัตถการ เช่น อุดฟัน หรือ รักษาคลองรากฟัน เป็นต้น งานปริทันตวิทยา เช่น ขูดหินน้ำลาย รักษาโรคเหงือกอักเสบ รักษาโรคปริทันต์ เป็นต้น งานทันตกรรมประดิษฐ์ เช่น ทำฟันปลอมทั้งปาก ฟันปลอมบางส่วน ฐานพลาสติก โครงโลหะ ฟันปลอมติดแน่นครอบฟันเพื่อการรักษา เป็นต้น งานทันตกรรมบดเคี้ยว เช่น อาการปวดของกล้ามเนื้อบดเคี้ยวและข้อต่อขากรรไกร หรือ นอนกัดฟัน งานทันตกรรมทั่วไป เช่น อุดฟัน งานศัลยกรรม เช่น ถอนฟัน ผ่า

พื้นที่คัดกรองกระดูกที่เปดาน งานทันตกรรมรากเทียม เช่น บริการปรึกษาและใส่ฟัน โดยการฝังรากเทียมถาวร หรือ การปลูกกระดูก เป็นต้น (คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2561)

ประเภทของคลินิกทันตกรรมนั้นแบ่งเป็น คลินิกทันตกรรมเจ้าของเดี่ยว(standalone) คลินิกทันตกรรมแฟรนไชส์ เช่น DKG บริษัทเคลทท์คิงดอม กรุ๊ป (สมฤทธิ จิโรจน์วิเศษชากร,2554) หรือ LDC บริษัท แอลดีซี เค็นท์ล จำกัด (มหาชน) ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนสาขาอยู่ที่ 31 สาขา และจำนวนทันตแพทย์ประจำอยู่ที่ 400 คน (ชัยวัฒน์ มณีบุญย์, 2561) และคลินิกทันตกรรมตามโรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์ตามสถาบันการศึกษาต่างๆ

ผู้บริโภค หมายถึงผู้รับบริการทางทันตกรรม หรือคนไข้ การที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจเข้ารับบริการนั้นๆ ส่วนหนึ่งมาจากความพึงพอใจ กล่าวคือความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือรับบริการ (Pongsakornrungrungsilp, 2009)



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

#### ทัศนคติในการตัดสินใจเลือกรับบริการ

ทัศนคติคือแนวความคิดที่ทำให้เกิดการกระทำ การกระทำในที่นี้หมายถึงการเลือกซื้อหรือเลือกรับบริการ ทัศนคติในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกรับบริการเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น ความเชื่อมั่นในตัวสินค้า หรือ ความพึงพอใจของผู้บริโภค (Pongsakornrungsilp, 2009) ความพึงพอใจยังทำให้เกิดการบอกต่อระหว่างผู้บริโภคด้วยกันเอง (Haryono, Suharyono, Achmad, Fauzi, and Suyadi, 2015) ซึ่งการบอกต่อยังนำไปสู่การตัดสินใจในการเลือกทดลองซื้อสินค้าของผู้ที่ยังไม่เคยซื้อ หรือเลือกรับบริการ ในสิ่งที่เราไม่เคยทำ (Ehrenberg, 1972) นอกจากนั้นความพึงพอใจยังส่งผลให้เกิดการซื้อซ้ำ ซึ่งทางด้านงานบริการ ผู้บริโภคต้องมีประสบการณ์ในการรับบริการ หรือจากคำแนะนำของคนรู้จัก (การบอกต่อ) เพื่อมาประกอบในการตัดสินใจเลือกรับบริการนั้นๆ ถึงแม้ว่าความพึงพอใจยังไม่สามารถนำไปสู่การเกิดความรักภักดีได้ แต่ความพึงพอใจเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะนำไปสู่ความรักภักดีต่อสินค้าและบริการ (Omar & Sawmung, 2007) และยังป้องกันให้ลูกค้าไม่เปลี่ยนใจไปเลือกรับบริการของกลุ่มแข่ง นอกจากนั้นแล้วความพึงพอใจยังก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสินค้าและบริการอีกด้วย

ดังนั้นหากทราบถึงความพึงพอใจต่อการรับบริการทางทันตกรรม ก็สามารถทราบถึงทัศนคติในการตัดสินใจเลือกรับบริการ และยังสามารถทราบถึงความต้องการของผู้บริโภค (คนไข้) ได้ ความพึงพอใจในการรับบริการคลินิกทันตกรรมมีหลากหลายด้าน ซึ่งขึ้นอยู่กับทัศนคติของคนไข้ที่เข้ามาใช้บริการนั้นๆ เช่นด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งในห้องฟันและบริเวณต้อนรับ ด้านความสะอาด หรือผลการรักษาได้ เป็นต้น

จากการทบทวนวรรณกรรมประเด็นที่เกี่ยวข้องของความคิดของผู้รับบริการที่เข้ามาเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมนั้นสามารถจำแนกได้เป็น 6 ข้อหลัก คือด้านบุคลากร ด้านสุขอนามัย (Hygiene) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านระยะเวลา ด้านสถานที่ และอื่นๆ (ชนาภรณ์ สิลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; บรรเจิด สิงขโรทัย และ ครรชิตพล ยศพรไพบูรณ์, 2557 ; Newsome and Wright, 1999 ; Tamaki et al., 2005); (Inglehart and habil, 2013 ) ซึ่งแต่ละหัวข้อนี้มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านบุคลากร บุคลากรนั้นแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ทันตแพทย์และแผนกต้อนรับ ซึ่งผู้รับบริการจะให้ความสำคัญเรื่องทันตแพทย์เป็นหลัก โดยคำนึงถึงความใส่ใจ บอกเล่าอาการของผู้ป่วย และให้คำแนะนำในการรักษาของทันตแพทย์ เช่น โต้ตอบตอนที่ผู้รับการรักษาเจ็บ พยายามพูดเพื่อให้ผู้รับการรักษากลัวน้อยลง และสามารถควบคุมผู้รับการรักษาขณะที่กังวลใจได้(ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; บรรเจิด สิงขโรทัย และ ครรชิตพล ยศพรไพบูรณ์, 2557; Newsome and Wright, 1999; Tamaki et al., 2005) รองลงมาคือความชำนาญของแพทย์ที่มีทักษะเฉพาะทาง โดยที่สามารถอธิบายรายขั้นตอนการรักษาได้อย่างละเอียด (บรรเจิด สิงขโรทัย และ ครรชิตพล ยศพรไพบูรณ์, 2557; Newsome and Wright, 1999; Tamaki et al., 2005) และสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญถัดมาคือ ความรู้ความสามารถของแพทย์ที่สามารถอธิบายผลตรวจ และชี้แจงแนวทางการรักษาในขั้นต่อไปได้ (บรรเจิด สิงขโรทัย และ ครรชิตพล ยศพรไพบูรณ์, 2557; Newsome and Wright, 1999) และมารยาทของทันตแพทย์ที่ผู้รับบริการคาดหวังให้ทันตแพทย์อ่อนน้อมและให้เกียรติผู้รับบริการ สนทนาโดยไม่แบ่งแยกหมอกคนไข้ (ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; บรรเจิด สิงขโรทัย และ ครรชิตพล ยศพรไพบูรณ์, 2557; Inglehart and habil, 2013) บุคลากรกลุ่มที่ 2 คือบุคลากรแผนกต้อนรับ โดยผู้รับบริการให้ความสำคัญกับมารยาทและอัธยาศัยของพนักงานแผนกต้อนรับมากที่สุด (ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2557; Inglehart and habil, 2013) นอกจากนี้ผู้รับบริการยังให้ความสำคัญกับความสะอาดที่ได้รับจากแผนกต้อนรับ เช่น การประสานงาน หรือการนัดให้เข้ามารักษาเป็นต้น(บรรเจิด สิงขโรทัย และ ครรชิตพล ยศพรไพบูรณ์, 2557)

2) ด้านสุขอนามัย(Hygiene) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจอย่างมากหากสถานบริการนั้นถูกสุขอนามัย (ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; Newsome and Wright, 1999; Tamaki et al., 2005; Inglehart and habil, 2013) นอกจากนี้สถานที่โดยรวมแล้ว ผู้รับบริการยังคำนึงถึงความสะอาดของเครื่องมือทางการแพทย์ (ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; Newsome and Wright, 1999; Tamaki et al., 2005) และความสะอาดถูกสุขอนามัยของห้องทำฟันอีกด้วย (Inglehart and habil, 2013)

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก(Facilities) ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกนอกห้องฟันสุขอนามัย เช่นที่นั่งรอที่สะดวกสบาย นิตยสาร หนังสือ หรือแม้กระทั่งผนังห้องเป็นต้น(ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; Newsome and Wright, 1999) นอกจากนี้ผู้รับบริการยังสนใจในความพร้อมของเครื่องมือแพทย์หรือเครื่องมือทำฟัน(Newsome and Wright, 1999)

4) ด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการมองถึงราคาที่เหมาะสมกับการรักษา (ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; Newsome and Wright, 1999; Tamaki et al.2005; Inglehart and habil, 2013) และสามารถเบิกสวัสดิการได้ (ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558)

5) ด้านระยะเวลา ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอรักษาที่สมเหตุสมผล(Tamaki et al., 2005; Inglehart and habil, 2013) รองลงมาคือระยะเวลาในการรักษาของทันตแพทย์ที่มีต่อผู้รับบริการ (Yoh Tamaki et al., 2005; Inglehart and habil, 2013)

6) ทางด้านสถานที่ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจต่อการเดินทางที่สะดวก และมีที่จอดรถ(ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; Newsome and Wright, 1999; Inglehart and habil, 2013)

เนื่องจากการทบทวนวรรณกรรมยังพบข้อมูลที่ไม่สามารถนำจำแนกเข้ากลุ่มใดได้ ผู้ศึกษาจึงประสงค์จะแยกเป็นหมวดอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย ประสบการณ์ในการรักษาเป็นที่น่าพึงพอใจ(good practice image) ความเชื่อมั่นในการรักษา และมีคนแนะนำ ปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมดังกล่าวสูงสุดคือ มีคนรู้จักแนะนำ (ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; Newsome and Wright, 1999; Tamaki et al.2005; Inglehart and habil, 2013) ถัดมาคือ ความเชื่อมั่นในการรักษา ในที่นี้หมายถึงความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการรักษา เช่นเชื่อมั่นว่าผลลัพธ์การรักษาจะออกมาเป็นที่น่าพอใจ (ชนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ, 2558; Newsome and Wright, 1999) นอกจากนี้ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการคลินิกทันตกรรมอีกครั้งเมื่อผู้รับบริการนั้นๆมีประสบการณ์ในการรักษาที่ดีกับคลินิกนั้น และเขาพอใจกับผลการรักษา (Newsome and Wright, 1999; Inglehart and habil, 2013)

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดสามารถสรุปปัจจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทางทันตกรรมได้ตามตาราง1ในหน้าถัดไป;

ตาราง 2.1 สรุปการทบทวนวรรณกรรม

		ธนาคาร สหกรณ์วิวัฒน์ และคณะ	บรรเจด สงขสิทธิ์ และคณะ	Newsome and Wright	Yoh Tamaki et al.	R. Hashim et al.	
บุคลากร	ทันตแพทย์	ใส่ใจคนไข้ นอกเวลาทำการของหน่วย และโรค แฉิม ในกรรกรษา	√	√	√	√	
		ความช ชาญของแพทย์(เฉพาะทาง)		√	√		
		ความสามารถของแพทย์		√	√		
		มารยาททันตแพทย์ในเกียรติคนไข้	√				√
	แผนกต้อนรับ	มารยาทของบุคลากร	√				√
ลักษณะอนามัย (Hygiene)	ห้องท ฟัน				√		
	เครื่องมือแพทย์	√		√	√		
	สถานที่โดยรวม	√		√	√	√	
สิ่งอ ำนวยความสะดวก (Facilities)	อุปกรณ์การแพทย์ทันสมัย			√			
	สิ่งอ ำนวยความสะดวก ครบครน ینگส์ นดิยสิาร ทนงรอี	√		√			
ค่าใช้จ่าย	ราคาเหมาะสม	√		√	√		
	เมกสวัสดิการใด	√					
ระยะเวลา	ระยะเวลาในการท ฟัน				√		
	ระยะเวลาในการรอ				√	√	
สถานที่	เคนทิงสะดวก	√		√		√	
	มทจอีตริก	√		√		√	
อื่นๆ	ประสบการณ์ในการกรรกรษา ผลลพพนบ่นท่นาพอีใจ			√		√	
	ความเขมมบ่นบการกรรกรษา	√		√			
	มคนบ่นบ	√		√	√	√	

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) เพื่อศึกษาถึงกลุ่มประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีทัศนคติในการตัดสินใจเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2561 ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีการออกแบบคำถามที่สามารถนำไปใช้ในการสัมภาษณ์ชี้แจง โดยให้อยู่ในกรอบงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม กล่าวคือ เน้นถึงเรื่องทัศนคติในการตัดสินใจเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรม ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย สถานที่ เพื่อให้แนวทางคำตอบอยู่ในกรอบงานวิจัยและตรงตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย นอกจากนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตงานวิจัยดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในงานวิจัยนี้ ได้แก่ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ เหตุที่ผู้วิจัยประสงค์จะทำวิจัยโดยเจาะกลุ่มประชากรในจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่มีคลินิกทันตกรรมเกิดใหม่เพิ่มขึ้น และผู้วิจัยเป็นคนภูมิลำเนาจังหวัดเชียงใหม่ จึงมีความประสงค์ที่จะทราบข้อมูลความต้องการที่แท้จริงเพื่อหาโอกาสในธุรกิจทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่

#### 3.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากงานวิจัยชิ้นนี้ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยประสงค์ที่จะสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง 30 คน (Nastasi and Schensul, 2005; ประไพพิมพ์ สุธีวสินนันทน์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 กลุ่ม โดยแยกเป็นเพศชาย 15 คน และเพศหญิง 15 คน ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพบจากงานวิจัยของ Inglehart and habil (2013) ว่าเพศมีผลต่อความพึงพอใจของการรับบริการคลินิกทันตกรรม เช่นเพศหญิงจะให้ความสำคัญกับการอธิบาย และคาดหวังที่จะได้รับคำชี้แจง รายละเอียดการรักษาของทันตแพทย์มากกว่าเพศชาย ทั้งนี้งานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยมี



ความประสงค์ที่จะศึกษาเฉพาะคลินิกทันตกรรมที่มีเจ้าของคนเดียว โดยที่จะศึกษาทัศนคติในการตัดสินใจเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมของผู้บริโภค

### 3.3 เครื่องมือการวิจัย

เนื่องจากรายงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative Research) โดยผู้วิจัยประสงค์ที่จะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก(In- depth interview)กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน (Nastasi and Schensul, 2005; ประไพพิมพ์ สุธีวสินนนท์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559) โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ เพศชาย 15 คน และเพศหญิง 15 คน โดยบทสัมภาษณ์และคำถามจะใช้แนวคำถามที่กำหนดไว้เป็นหลักการในการสัมภาษณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงวางเครื่องมือการวิจัยโดยใช้คำถามสัมภาษณ์ชุดเดียวกัน โดยอิงจากรอบงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างตามเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงการขออนุญาตบันทึกเทปการสนทนาตามแนวคำถามที่ได้จัดเตรียมไว้เพื่อนำมาถอดเทปและวิเคราะห์ในขั้นตอนถัดไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเทปและหาคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจหรือความพึงพอใจทั้งโดยทั่วไป และความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริโภค เพื่อหาทัศนคติในการตัดสินใจเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมที่แท้จริง และนำคำสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์มาเปรียบเทียบกับกรอบงานวิจัยเพื่อหาข้อเหมือนและข้อแตกต่าง

นอกจากนี้เพื่อความถูกต้องแม่นยำ(Validity)ของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงใช้การตรวจสอบค่าดัชนีความเที่ยงตรงของเนื้อหา หรือที่เรียกว่า CVI (Content Validity Index) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ 4 ท่าน เป็นผู้ประเมินคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ซึ่งแบ่งวัดดูจากผลคะแนนรวม โดยคำนวณจากจำนวนข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน ที่มีความเห็นว่าคำถามมีความสอดคล้องกัน ส่วนด้วยจำนวนคำถามทั้งหมด โดยกำหนดตัวเลือกเป็น 4 ระดับ 4 หมายถึง สอดคล้องอย่างยิ่ง 3 หมายถึง สอดคล้องมาก 2 หมายถึง ไม่สอดคล้อง และ 1 หมายถึง ไม่สอดคล้องอย่างยิ่ง (Davis, 1992; Lynn,

1986) ซึ่งผลการประเมินคำถามทั้งหมดจะต้องมีคะแนนมากกว่า 0.80 คะแนนขึ้นไป (Polit & Hungler, 1999) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องแม่นยำของความสอดคล้องของเนื้อหาในงานวิจัย

ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของงานวิจัย ผู้วิจัยจึงได้เพิ่มความน่าเชื่อถือของงานวิจัย (Reliability) โดยเลือกใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) ผู้วิจัยเลือกตรวจสอบแบบสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยพิจารณาแหล่งบุคคลที่ต่างกัน (สุภางค์จันทวานิช, 2554) โดยแยกเป็นสัมภาษณ์ผู้รับบริการทางทันตกรรม 26 ท่าน สัมภาษณ์ผู้ช่วยทันตแพทย์ในแง่ของการเป็นผู้รับบริการทางทันตกรรม 2 ท่าน และสัมภาษณ์ทันตแพทย์ 2 ท่าน ได้แก่

1. ท.พ. นิธิโรจน์ พัทชมลพจน์ อายุ 28 ปี เจ้าของคลินิก N Smile เชียงใหม่
2. ท.พ. ภูมิพัฒน์ ลิขนะวานิชพันธ์ อายุ 29 ปี ทันตแพทย์ทั่วไป
3. ผู้ช่วยทันตแพทย์ นางสาววิภาพร กายยา อายุ 30 ปี
4. ผู้ช่วยทันตแพทย์ นางสาวพรทิพย์ คนอาทิตย์ อายุ 20 ปี

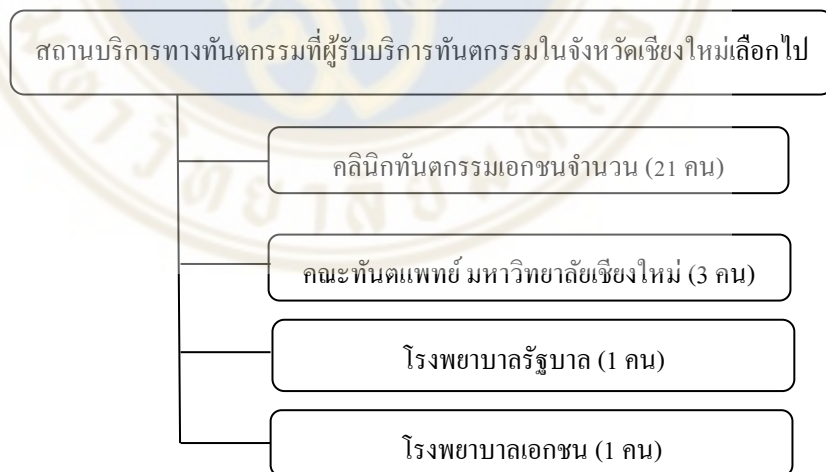
เนื่องจากผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาความต้องการของผู้รับบริการทางทันตกรรม ในแง่ของผู้บริโภคเป็นหลัก จึงแบ่งกลุ่มสัมภาษณ์เป็นสัดส่วนดังกล่าว นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเลือกตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (สุภางค์จันทวานิช, 2554) โดยอิงจากกรอบงานวิจัยที่ได้รับจากการทบทวนวรรณกรรม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

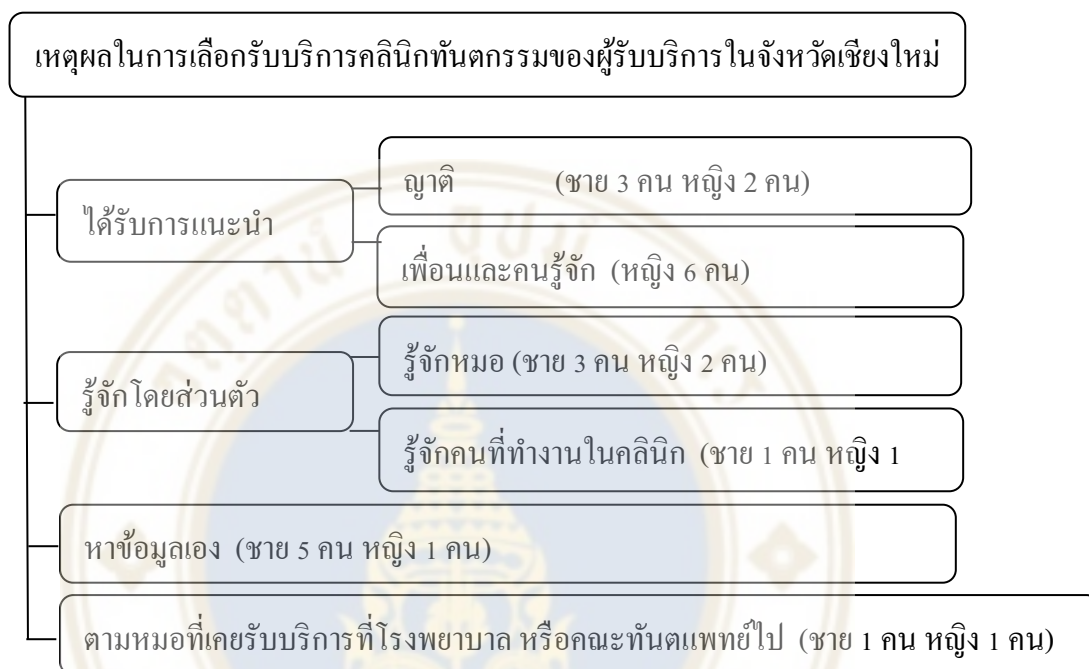
จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 26 คน รวมถึงทันตแพทย์ 2 คน และผู้ช่วยทันตแพทย์ 2 คน รวมเป็น 30 คน ทั้งนี้แบ่งเป็นเพศชาย 15 คนและเพศหญิง 15 คนและนำมาวิเคราะห์หาข้อมูลเพื่อนำมาหาความต้องการของผู้บริโภคหรือคนไข้ในตลาดธุรกิจประเภทการบริการทางทันตกรรม และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม

จากการถอดเทปสัมภาษณ์และนำคำสำคัญ มาจัดหมวดหมู่กันพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ดูแลสุขภาพช่องปากเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี จำนวน 9 คน รองลงมาคือดูจากอาการและค่อยไปพบทันตแพทย์จำนวน 7 คน ซึ่งจำนวนผู้รับบริการทางทันตกรรมน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปีและมากกว่า 2 ครั้งต่อปี มีจำนวนเท่ากันคือ 5 คน ทั้งนี้ผู้รับบริการทางทันตกรรมเลือกสถานที่ที่จะรับบริการทางทันตกรรมได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 ประเด็นของสถานบริการทางทันตกรรมที่ผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่เลือกไป

ผู้รับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่เลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกเอกชนเป็นส่วนใหญ่ จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพศชายเลือกรับบริการคลินิกเอกชน 10 คน เพศหญิงเลือกรับบริการคลินิกเอกชน 11 คน ซึ่งเหตุผลในการเลือกรับบริการที่คลินิกเอกชนของเพศชายและหญิงแตกต่างกันดังนี้



ภาพที่ 4.2 แสดงประเด็นของเหตุผลในการเลือกไปคลินิกทันตกรรมของผู้รับบริการในเชียงใหม่

ผู้รับบริการเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมในเหตุผลที่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภกละเลือกไปคลินิกทันตกรรมตามคำแนะนำนั้น แบ่งแยกได้เป็น 2 ประเด็นคือ ได้รับคำแนะนำของญาติ ไม่ว่าจะ เป็นพ่อ แม่ หรือ สามีภรรยาเอง และอีกประเด็นคือตามคำแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก คำแนะนำในที่นี้หมายถึง เมื่อผู้รับบริการมีความประสงค์ที่จะไปรับบริการทางทันตกรรมจะสอบถามคนใกล้ตัวเพื่อขอคำแนะนำว่าควรไปที่ใด และพบกับทันตแพทย์ท่านใด ซึ่งประเด็นนี้พบว่ามีเพียงเพศหญิงที่เลือกไปรับบริการคลินิกทันตกรรมตามคำแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก เช่น เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมชั้นเรียนในสถาบันการศึกษาเดียวกัน เป็นต้น นอกจากประเด็นการได้รับคำแนะนำแล้ว ผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่ยังเลือกไปคลินิกทันตกรรมที่มีความรู้จักเป็นการส่วนตัวไม่ว่าจะ แพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์เอง

“...ตอนแรกรู้จักเขา รู้จักผู้ช่วยหมอ ผู้ช่วยทันตะและเขาแนะนำ และเห็นว่ามันสะดวก อย่างประกันสังคมเราไม่ต้องสำรองจ่ายเลย คลินิกที่นี่สำรองให้ออก...”

พนักงานเอกชน อายุ 38 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...คู่มือ และก็ส่วนใหญ่รู้จักด้วย เป็นเพื่อนๆ พี่ๆ อะไรแบบนี้ครับ พอดีผมเตะบอล กับอาจารย์หมอกับ ผมเตะผลตั้งแต่อายุปี 1 จนทุกวันนี้เป็นอาจารย์ 40 กว่า 50 มีหมอคครับ”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 27 ปี จังหวัดเชียงใหม่

เหตุผลถัดไปคือการหาข้อมูลเอง ซึ่งผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า เพศชายมีการหา ข้อมูลมากกว่าเพศหญิง โดยจะหาข้อมูลคลินิกหรือข้อมูลของแพทย์ในอินเทอร์เน็ต และเหตุผลข้อ สุดท้ายในการเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกคือตามหมอที่เคยดูแลรักษา ตัวอย่างเช่น หมอ เคยดูแลรักษาที่โรงพยาบาลและเปิดคลินิกเป็นของตนเอง ผู้รับบริการนั้นก็ทำตามหมอไปรักษาที่ คลินิกเอกชนของหมอนั้นๆ ตัวอย่างดังบทสัมภาษณ์

“...ก็เขาเป็นอาจารย์หมอของคนที่เขาจัดฟันให้ผมเนี่ยแหละ และเขามาเปิดที่นี่ และพอ หมอที่จัดฟันให้ผมเขาจบโทปุ๊บก็ไปต่างจังหวัดพอดี ผมไม่สะดวก ผมเลยมาต่อเนื่องจากอาจารย์ หมอเขา...”

ช่วยธุรกิจทางบ้าน อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...จริงๆก็ทำตามหมอ เมื่อก่อนคือหมอยู่ที่เดนทัลแลนด์ แล้วหม้อออกมาเปิดคลินิก เอง แต่หมอก็ยังอยู่ที่เดนทัลแลนด์อยู่ แต่รู้ว่าเขามาเปิดเอง เลยตามไปที่คลินิกของเขา...”

พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 27 ปี จังหวัดเชียงใหม่

ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มองว่าคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มีจำนวนมาก สามารถพบเห็นตามท้องถนนได้ง่าย โดยเฉพาะในตัวเมืองจังหวัดเชียงใหม่เอง

“...ปี 2 ปี เพราะว่า ใน 3-4 ปีเอาจริงๆก็คือ เห็นขึ้นทุกปี และแต่ละที่ไม่ใช่แบบว่าห้อง  
 คูหาแบบสมัยก่อน ล่อเป็นแบบอาคารเดี่ยวใหญ่ๆ เราก็งว่าราคาค่าบริการจะเป็นเท่าไร... ก็ง่ายๆ  
 เชียงใหม่คลินิกเยอะมาก เราจะไปมั่วเลยก็ได้ แต่เราต้องหาข้อมูลว่าคนไหนมือเบา คนไหนอะไร  
 คล้ายๆพันธุทย์ไร้ และมีที่ที่เคยไปเนี่ย โผล่มาตลอดเลย ก็เลยลองไป...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งมุมมองของผู้บริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มองว่าคลินิกทันตกรรมแตกต่างกันกับ  
 โรงพยาบาลและคณะทันตแพทย์ในเรื่องของการรอคิว และขั้นตอนการดำเนินการใน โรงพยาบาล  
 และคลินิกทันตกรรมที่ใช้เวลานานกว่าคลินิกเอกชน ถึงแม้ว่าผู้รับบริการจะมองว่าการรับบริการที่  
 คณะทันตแพทย์เองจะมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าคลินิกเอกชนค่อนข้างมาก แต่ผู้บริโภคก็เลือกที่จะรับ  
 บริการคลินิกเอกชนมากกว่าเพราะมองว่าการรับบริการที่ทันตแพทย์จะเสียเวลามาก และไม่ฉับไว  
 เท่าที่คลินิกทันตกรรม

“...ผมว่าเป็นเรื่องเวลาในการรอคอย เนี่ยครับซ้ำๆกันเยอะมาก สมมติผมเคยแจ้งชื่อ  
 อยากรอคัดฟันที่คณะทันตฯ นานครับ และเรียกผม 2-3 ปีหลังจากนั้น เราต้องรอว่าเราจะไปเคสที่  
 หมอสนใจจะทำเทคนิคนี้กับเคสนี้ถึงจะเรียกเราไป แต่ถ้าเป็นเอกชน ก็เหมือนเราเอาเงิน  
 ไปให้เขาเราจะเคสไหนเขาก็ทำ ประมาณนี้ครับเท่าที่ผมรู้สึก...”

ช่วยธุรกิจที่บ้าน อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างได้ให้สัมภาษณ์ค่อนข้างสอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ทันต  
 แพทย์นิติโรจน์ พัทชมลพจน์ และทันตแพทย์ภูมิพัฒน์ ลิขณะวานิชพันธ์

“... เคียวนี่ก็คล้ายๆกัน แต่อาจจะรับบริการขั้นตอนไม่ยาวมั้ง ก็สมมติว่าเป็น  
 โรงพยาบาลหรือทันตแพทย์เอง กว่าจะเดินเข้าคิวไปตรวจกับนักศึกษาหรือไม่นักศึกษาก็หะ กว่าจะ  
 เข้าคิวทำประวัติ แต่ถ้าเป็นคลินิกก็เข้ามาเข้าคิวและก็ทำฟันได้เลย ส่วนคลินิกก็แล้วแต่ใหญ่เล็ก  
 ...”

ทันตแพทย์เจ้าของคลินิก N Smile อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...หมายถึงอยากไปทำฟันแบบไหนหรือ มั่นแล้วแต่งงานถ้าชุดหินปูน มันทำที่ไหนก็  
 ได้ ไม่อะไรเท่าไร แต่ถ้าไปทำที่ทันตแพทย์จะช้า งานละเอียดจะช้า โรงพยาบาลก็จะมีค่าใช้จ่ายที่

แพงขึ้น เพราะเขาจะคิดการฆ่าเชื้อ การsterile ค่าสถานที่อะไรก็ว่าไป แต่ว่าที่คลินิกจะเร็ว และคุณภาพก็พอๆกัน แต่ถ้าเป็นงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ก็อยากได้หมอที่ดี เช่น หมอที่เชี่ยวชาญ หมอที่จบมาเฉพาะทาง ก็อาจจะเลือกโรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์...”

ทันตแพทย์ทั่วไป อายุ 29 ปี จังหวัดเชียงใหม่

นอกจากนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์และจัดกลุ่มความสำคัญของการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยแบ่งปัจจัยในการเลือกรับบริการเป็นหัวข้อย่อยตามกรอบงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมได้ดังนี้

1.ด้านบุคลากร ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 11 คน ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรเป็นหลักในการตัดสินใจเลือกรับบริการทันตกรรม ซึ่งแบ่งเป็นเพศชาย 5 คนและเพศหญิง 6 คน ทั้งนี้ปัจจัยทางบุคลากรที่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความสำคัญคือทันตแพทย์ ซึ่งทั้ง 11 คนให้ความสำคัญกับทันตแพทย์เป็นหลักในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ไม่ว่าจะเป็นคลินิกทันตกรรมหรือคณะทันตแพทย์เอง ทั้งนี้เมื่อสอบถามถึงคุณลักษณะทันตแพทย์ที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 26 คนพบว่าส่วนใหญ่ชอบทันตแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่ คอยพูดจา อธิบายอาการ รายละเอียดการรักษา มากกว่าทันตแพทย์ที่มีคุณวุฒิ หรือมีความชำนาญเฉพาะทาง ทั้งนี้ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 26 คน ให้เลือกที่จะรับบริการกับทันตแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่ พูดจาเป็นกันเอง และคอยบอกเล่าอธิบายรายละเอียดการรักษาจำนวน 21 คน เพศชาย 11 คน เพศหญิง 10 คน

“...การบริการของพนักงาน การดูแลของหมอเอง ไม่ใช่แบบเข้ามาทำๆแล้วออกไป แต่เขาทำให้เรารู้สึกผ่อนคลาย ไม่ได้มีการต่อต้านกับการทำฟัน...ชอบแบบที่บอกมากกว่าเลือกคนที่ทำให้เรารู้สึกสบาย เขาอาจจะไม่ได้จบเกียรตินิยม แต่หมอฟันก็คือหมอฟัน แต่เรารู้สึกโอเคมากกว่าที่จะทำกับเขา...”

พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 27 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...นอกจากมือเบาหรือ ก็ชวนคุยนอกเรื่องด้วย ทำให้บรรยากาศในห้องรักษามันFlow จริงคนที่ชอบที่สุดไม่เกี่ยวกับคุณวุฒินะ วิจะอ่อนกว่าอาจารย์เยอะมาก คือแก่กว่าชั้นไม่กี่ปี และเขาก็เปิดเพลงเบาๆของเขาและเขาก็ฮัมเพลงไปด้วย แบบ อยากให้เธอรู้เลย อะไรรแบบนี้ มีเป็นท่อนๆโผล่ออกมา...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 29 ปี จังหวัดเชียงใหม่

นอกจากในส่วนของท่านตแพทย์แล้ว ผู้รับบริการก็คาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากแผนกต้อนรับเช่นกัน โดยผู้รับบริการทางทันตกรรมคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากแผนกต้อนรับ เช่นการยิ้มแย้ม อธิบายรายละเอียดขั้นตอนอย่างชัดเจน หรือให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้

“...ยิ้มมาก่อนเลย และกรีเซปชั่นต้องสะอาดด้วยนะ สุขภาพฟันต้องดี ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ถึงจะรอคิวนานแต่ก็ต้องคอยถามตลอดเวลา ยังไง คิวที่เท่าไรแล้ว ต้องรู้ทูกอย่างที่อยู่ในคลินิก...”

พนักงานเอกชน อายุ 48 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...อย่างน้อยก็ต้องให้คำแนะนำได้ ต้องมีความรู้เบื้องต้น และก็สุภาพเนี่ยแน่นอนอยู่แล้ว ต้อนรับ อธิบายดี และก็อย่างน้อยต้องมีบุคลิกดี หน้าตาอาจจะไม่เกี่ยวแต่บุคลิกทำให้คนดูดีอยู่แล้ว...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 30 ปี จังหวัดเชียงใหม่

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปได้ว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ การใส่ใจคนไข้ บอกเล่าอาการของผู้ป่วย และให้คำแนะนำในการรักษาของท่านตแพทย์ และคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เป็นมิตรจากแผนกต้อนรับเอง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ช่วยทันตแพทย์ที่เขายกจะได้รับการดูแลรักษาช่องปากกับทันตแพทย์ที่ใจดี มีเวลา

“...เลือกที่มีมือเบาก็ไปสอบถามก่อนว่าคนไหนมือเบาสุดก็อยากให้คนนั้นทำให้เรา...”

ผู้ช่วยทันตแพทย์ อายุ 20 ปี จังหวัดเชียงใหม่

ยิ่งไปกว่านั้นมุมมองของท่านตแพทย์เอง ก็มองว่าแผนกต้อนรับนั้นสำคัญกับคลินิกทันตกรรมทั้งด้านรายได้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การบริหารจัดการเวลาอีกด้วย

“สำคัญในด้านบริการมาก เพราะจะเป็นคนในการจัดคิว เป็นผู้ต้อนรับคนไข้ คนไข้จะประทับใจไม่ประทับใจ ส่วนที่สำคัญก็คือการบริการด้านรีเซปชั่น ในเรื่องของรายได้ของหมอ หรือคลินิกก็การนัดผู้ป่วยก็จะอยู่ที่รีเซปชั่นให้พอเหมาะสมพอดี ก็ทำให้เกิดรายได้ที่คุ้มค่า ก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ”

ทันตแพทย์ทั่วไป อายุ 29 ปี จังหวัดเชียงใหม่



นอกจากนี้สิ่งที่ได้เพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้รับบริการนั้นให้ความเชื่อมั่นกับชื่อของทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของสถานที่ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์ที่ให้ความสำคัญกับแพทย์ที่เก่งเชี่ยวชาญมากกว่าการเอาใจใส่นั้น มักจะเลือกทำที่คณะทันตแพทยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากมีความเข้าใจว่าทันตแพทย์ที่ให้การรักษาที่คณะทันตแพทยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความเชี่ยวชาญและจะเป็นอาจารย์แพทย์ ดังนั้นผู้ที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คณะทันตแพทย์จะให้ความเชื่อมั่นกับชื่อเสียงของคณะทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของทันตแพทย์

2.ด้านสุขอนามัย ผู้ให้สัมภาษณ์จำนวน 4 ใน 26 คนให้ความสำคัญกับสุขอนามัย และจะเลือกคลินิกที่ตนจะไปเข้ารับบริการ โดยตัดสินใจจากความสะอาดเป็นอันดับแรก ทั้งนี้จากการเรียงลำดับความสำคัญในเรื่องสุขอนามัย ผู้รับบริการทางทันตกรรมให้ความสำคัญกับสุขอนามัยในส่วนของอุปกรณ์เครื่องมือทำฟันเป็นอันดับแรก จำนวน 12 คน เลือกบริเวณนั่งรอเป็นอันดับแรกใน ความสำคัญ จำนวน 8 คน และเลือกสุขอนามัยของห้องทำฟันเป็นอันดับแรกจำนวน 6 คน ซึ่งบางคนมองว่าหากบริเวณนั่งรอสะอาด พื้นที่ทั้งหมดรวมถึงห้องฟันและอุปกรณ์ก็จะสะอาดไปด้วย

“...สถานที่ก่อน ถ้าไปแล้วต้องไปรอสถานที่มันไม่สะอาด มันดูไม่ดี เราก็ไม่อยากจะไปตั้งแต่แรกมันเป็นหน้าตาอะนะ ถึงชื่ออาจจะดียังไงแต่อยู่บ้านไม้ไทรมๆมันก็ไม่ใช่ ถัดไปก็คนที่เข้ามาต้อนรับเรา เพราะหน้าตา และก็ต้องเป็นวาจาละ การกระทำคือหมอก็หลัง เชื่อว่าหมอบุคคลที่เรียนจบมาอย่างน้อยก็ต้องมีพื้นฐานที่แบบว่า เป็นได้ ทำได้ และแอดวานซ์ขึ้นไปมันแล้วแต่ความถนัดของทุกคนละ...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 30 ปี จังหวัดเชียงใหม่

ถึงแม้ว่าผู้รับบริการเพียง 4 ใน 26 คนมองถึงสุขอนามัยเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเรื่องรับบริการ จากการสัมภาษณ์ท.พ.ภูมิพัฒน์ ลิขนะวานิชพันธ์ทำให้ทราบว่า ทันตแพทย์เองให้ความสำคัญด้านสุขอนามัย และความสะอาดเป็นอันดับแรก และให้ความสำคัญกับความสะอาดของเครื่องมือทำฟันเป็นอันดับแรก

“...อันดับหนึ่งต้องเครื่องมือแน่นอน เครื่องมือต้องสะอาด บางอย่างมัน penetrate ไปใน Tissue ของผู้ป่วยทำให้เกิดการติดเชื้อได้ แต่ข้างนอกไม่สะอาด ข้างในไม่สะอาดก็ยิ่งพอไหว แต่อาจจะทำให้คน ไขว้สับสน ไม่อยากเข้ามาอะไรก็ว่าไป แต่หัวใจสำคัญคือเครื่องมือ...”

ทันตแพทย์ทั่วไป อายุ 29 ปี จังหวัดเชียงใหม่

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างการรอรับบริการที่ผู้รับบริการมองว่าเป็นคือ นิตยสาร โทรทัศน์ น้ำดื่ม ที่นั่ง(โซฟา) และWi-Fi เรียงตามลำดับจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ไม่มีการพูดถึง Wi-Fi แต่เมื่อไปลง ไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการพบว่า 5 ท่านพูดถึงWi-Fi และ ส่วนใหญ่มองว่าปัจจุบันคนเล่นโทรศัพท์ของตนเองมากขึ้น

“...ก็ให้ความสำคัญมากไหม ก็ไม่ได้มากเท่าไร แต่ก็น่าจะเป็นในมุมมองที่ว่าคนที่เข้าไปใช้บริการเขาประทับใจในสถานที่ตรงนั้นอะไรบ้าง อย่างถ้ามันมีสิ่งอำนวยความสะดวกตรงนี้มา คอยดูแลใส่ใจแบบนั้นถึง หนังสือเอเย ฟรีWi-Fiเอเย ถ้ามีตรงนี้เสริมเข้ามามันก็จะดียิ่งขึ้นไปอีก...”

พนักงานเอกชน อายุ 48 ปี จังหวัดเชียงใหม่

ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของท.พ.ภูมิพัฒน์ ลิขนะวานิชพันธ์ที่มองว่าปัจจุบัน โทรศัพท์มือถือเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งและคนไข้ที่รอก็มาเวลาด้วยการเล่นโทรศัพท์ส่วนตัว

“...ถ้าเป็นสมัยนี้ก็คงเป็น WIFI นิตยสารหรือว่าTVแต่เขาน่าจะดูได้ใช้มากที่สุดคือ Wi-Fi...”

ทันตแพทย์ทั่วไป อายุ 29 ปี จังหวัดเชียงใหม่

4.ด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการ 14 คน คำนึงถึงค่าใช้จ่ายโดยมีการเปรียบเทียบราคารักษาทางทันตกรรมที่คลินิก 2-3แห่งก่อนเลือกรับบริการ และผู้รับบริการ 12 ท่าน ไม่คำนึงถึงเรื่องค่าใช้จ่าย เพราะไม่สนใจในการเปรียบเทียบราคาระหว่างคลินิก เนื่องจากมองว่าราคาค่ารักษารักษาทางคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่มีระดับราคาใกล้เคียงกัน มองว่าทำที่ไหนก็ได้ ซึ่งการเปรียบเทียบราคานั้นเพศหญิงจะเป็นเพศที่มีการเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจมากกว่าเพศชาย

“...ราคาก็มีเปรียบเทียบเหมือนกันนะ ที่เปรียบเนี่ยอีกที่นึงเมื่อเทียบกับระยะทางแล้ว มันก็พอๆกัน ก็เลยเลือกใกล้ดีกว่า...”

พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 35 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...ค่าใช้จ่ายส่วนมากก็พอๆกันนะคะ เปรียบเทียบแล้ว เอาที่สบายใจไม่เยอะเกิน ไม่น้อยเกิน ต่างกันแค่หลักร้อย...”

พนักงานเอกชน อายุ 38 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...เคยดูมาหลายๆที่เขาก็ใช้เวลาอย่างน้อย 2ปี 3ปี และไปเจอY&B Y&B ก็บอก8 เดือนก็เลยตกใจว่าได้ด้วยหรือก็เลยเลือกตรงนั้น ส่วนใหญ่1โรคคิดก็นานละ 2 เลี้ยงไข่ และก็แพง แพงนี้เท่าที่อื่นใหม่ มันไม่ได้แพงตรงนั้น แต่แบบมันต้องจ่ายไปเรื่อย...ที่ได้บอกไปตอนแรก คือไปปรึกษาเขา ที่อื่นจัดฟัน 2 ปี 3 ปี เราก็คงแบบที่เร็วที่สุด เพราะตอนนั้นเรียนจบแล้ว ก็จะบินไปเรียนต่อที่นอกสุดท้ายคือที่อื่นเขาบอกไม่ได้ แต่Y&B บอกว่าได้ 8 เดือนเดียวเขาทำให้ ก็เลยเลือกที่นี่ และเขาก็ดูแลดี และโดยรวมแล้วคำนวณเงินที่ต้องใช้กลายเป็นว่าถูกกว่าที่อื่น 2 หมื่น ค่ารายเดือนจากที่ต้องจ่ายเดือนละ 2,000 2,000 2,000 มันหายไป 2 ปี ก็เลยรู้สึก ว่า ถูกกว่า เร็วกว่าแม้ค่าแรกเข้าจะแพงก็ตาม...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 30 ปี จังหวัดเชียงใหม่

นอกจากนี้ทางท.พ.นิธิโรจน์ พัชกมลพจน์ อายุ 28 เจ้าของคลินิก N Smile เชียงใหม่ ก็ได้กล่าวถึงเนื่องจากคลินิกในจังหวัดเชียงใหม่มีมากขึ้น เกิดการแข่งขันด้านราคา ทำให้บางที่ปรับราคาลดลง ซึ่งส่งผลให้บางการรักษาของคลินิกเขาเองก็ต้องปรับราคาลงด้วย

“...ก็ เดียวนี้คลินิกมันก็เยอะ ใครๆจะเปิดก็เปิดได้ ส่วนจะได้มาตรฐานก็แล้วแต่ที่คนไข้จะเข้าไปสัมผัสหรือปากต่อปาก ตามกันมาใช่ไหม แต่สมัยนี้ใครๆก็ลงทุนได้ ส่วนจะเจ๋งไม่เจ๋งอีกเรื่องนึง ธุรกิจทางด้านนี้ก็จะเจ๋งยากแต่ถ้าไร่น้อยถ้าเกิดบริการไม่ดี เดียวนี้ก็เกิดการตัดราคากัน ซึ่งมันไม่เหมาะสมเท่าไร...”

ทันตแพทย์เจ้าของคลินิก N Smile เชียงใหม่ อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

ในด้านของการเบิกสวัสดิการเพื่อให้ครอบคลุมค่าใช้จ่ายในการรักษา มีเพียงบางท่านที่จะเลือกสถานที่ที่เบิกสวัสดิการได้ ทั้งนี้ผู้เบิกสวัสดิการทั้งหมดจากที่สัมภาษณ์มาเป็นเพศหญิง

“...ใช่ แต่แบบคลินิกที่พี่ไปเนี่ย เขารู้ว่าพี่จะเบิกประกันสังคมเขาจะแบ่งให้เราเลย คือเราจะไม่ได้จ่ายเกิน แต่ถ้าจะมีค่าใช้จ่ายเกินเขาก็จะแนะนำให้มาครั้งหน้า แบบว่าครั้งหน้าค่อยมาอุดตรงนั้นตรงนี้...”

พนักงานเอกชน อายุ 36 ปี จังหวัดเชียงใหม่

มีเพียง 2 คนที่เป็นข้าราชการและเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาลรัฐและคณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากสามารถเบิกค่ารักษาทางทันตกรรมได้

5.ด้านระยะเวลา เนื่องจากการรอรับบริการทางทันตกรรมค่อนข้างให้ระยะเวลาในการรอ เมื่อถามผู้รับบริการทั้งหมดพบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก สามารถรอรับบริการทางทันตกรรมเต็มที่ได้ไม่น้อยกว่า 30 นาที จำนวน 11 คน รอได้ตั้งแต่ครึ่งชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมง จำนวน 6 คน และสามารถรอได้นานกว่า 1 ชั่วโมง รวมถึงไม่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอ(รอได้) จำนวน 9 คน

“...การรอ คือระยะเวลา เราไม่มีเวลามาในการรอ ถ้ามันเยอะก็เปลี่ยนที่ ก็จะถามเขาก่อนว่ามีเยอะไหมคะ มีก็คิว ก็จะไปตามเขาก่อน หรือถ้าเห็นคนนั่งรอเยอะ ก็จะขอไปที่อื่นมีธุระ ก็เป็นเหตุผลรองลงมา...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...ถ้าแจ้งชื่อผมแล้ว แต่นัดไป 15 นาทีไม่ทำอะไรผมเลย ผมจะถามเขาก่อนว่าทำไมถึงช้า ผมอยู่ขั้นตอนไหนผมจะถาม และอีก 30 นาทีไม่ทำอะไรผมเลย ผมก็จะแจ้งให้ทราบที่ผมอาจจะรอไม่ได้ ผมไม่ชอบรอแบบไม่มีจุดหมาย ให้ผมรอ 1 ชั่วโมงก็ได้แต่ต้องแจ้งให้ผม ผมจะได้เอาเวลา 1 ชั่วโมงไปทำอย่างอื่นก่อนและกลับมาอีกทีก็ได้ถ้าผมสะดวก แต่อย่าให้ผมแบบรอแบบไร้ประโยชน์...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

ในส่วนของระยะเวลาในการทำฟันนั้น ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่เข้มงวดกับเวลาในการรักษา เขาสามารถรับการรักษาด้วยระยะเวลาที่หมอกำหนดได้ ซึ่งมีเพียง 2 คนค่อนข้างเข้มงวดเรื่องระยะเวลาระหว่างการรักษา เนื่องจากไม่ชอบที่จะอ้าปากนาน รู้สึกอึดอัดหายใจไม่ออก

6.ด้านสถานที่ ผู้รับบริการไม่ค่อยคำนึงถึงสถานที่ตั้งหากทันตแพทย์ที่ตนรักษาย้ายไปหากไม่ไกลมากเดินทางสะดวกเขาก็สามารถตามไปได้ ไม่ค่อยให้ความสำคัญในเรื่องระยะทาง แต่ผู้รับบริการจะให้ความสำคัญกับเรื่องที่จอดรถมากกว่า

“...ผมว่ายังไงผมก็ต้องตามไปหาหมอที่ผมคอยรักษาอย่างต่อเนื่อง และเราก็ต้องจัดการตัวเองว่าอามอไซค์ไปได้ไหม หรือหาใครไปส่งได้ไหม เพราะเราก็ไม่สะดวกใจที่ต้องเริ่มใหม่...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...จริงๆคือตามหมอ เมื่อก่อนคือหมออยู่ที่เคนทัลแลนด์ แล้วหม้อออกมาเปิดคลินิกเอง แต่หม้อก็ยังอยู่ที่เคนทัลแลนด์อยู่ แต่รู้ว่าเขามาเปิดเอง เลยตามไปที่คลินิกของเขา...”

พนักงานรัฐวิสาหกิจ อายุ 27 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...จำเป็นนะ คำว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเนี่ย ไม่ใช่แค่ข้างใน facility ข้างใน ต้องมี 1 ลานจอดรถละ เข้าถึงง่าย รถไม่ติด ไปถึงง่าย สามารถอยู่ในแหล่งชุมชน ไม่ได้ไกล นี่คือโอเค แต่ไม่พวกนิตยสารหรืออะไรพวกนี้ ทุกวันนี้เรามีสิ่งที่พกพาอยู่ละคือมือถือ มันสามารถฆ่าเวลาได้อยู่แล้ว...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 30 ปี จังหวัดเชียงใหม่

7.ด้านอื่นๆ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มองถึงความเชื่อมั่นในชื่อของทันตแพทย์มากกว่า ความเชื่อมั่นของชื่อสถานที่ นอกจากนี้ผลการรักษาที่สามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ สามารถทำให้เกิดการบอกต่อและเกิดคำแนะนำจากผู้บริการได้ และหากผู้รับบริการพึงพอใจในผลลัพธ์ในการรักษาแล้ว ถึงแม้ว่าการรักษาครั้งล่าสุดจะไม่พึงพอใจเท่าไร ผู้รับบริการยังจะให้โอกาสแพทย์หรือคลินิกนั้นๆดูแลรักษาอีกครั้ง และยังไม่เกิดการเปลี่ยนคลินิก(Switching)ในทันที ผู้รับบริการเลือกคลินิกจากคำแนะนำ 11 คน ทั้งจากญาติและจากเพื่อนหรือคนรู้จัก และ

“..จะให้โอกาสอีกครั้งนึง ขอลองเพื่อความมั่นใจอีกครั้งนึง...”

พนักงานเอกชน อายุ 48 ปี จังหวัดเชียงใหม่

“...ต้องทำดี เชื่อถือได้ ดูจากผลลัพธ์ ถึงแม้ว่าเราไม่มีโอกาสลองหลายที่หรอก แต่สมมติเราทำที่นี่แล้วแบบเสีย มัน โอเค และยังไม่เคยอยู่ ยังสะอาด และมีระบบที่ดี ก็จะเป็นที่นี้ เรื่องต่อไปก็จะเป็นเรื่องเวลา เช่นสมมติว่านัดผม 5 โมง ก็ควรจะเป็น 5 โมง เพราะผมต้องเตรียมเวลา เช่น 5 โมง ผมก็ต้องเตรียมคิวก่อนนั้น ระหว่างนั้นเราก็อะไรไม่ได้...”

เจ้าของธุรกิจ อายุ 28 ปี จังหวัดเชียงใหม่

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้ จัดทำเพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมและเพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภคหรือคนไข้ในตลาดธุรกิจประเภทการบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากประชากรที่มีภูมิลำเนาจังหวัดเชียงใหม่ และผู้ที่พักอาศัยหรือทำงานในจังหวัดเชียงใหม่ งานวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจสอบถามทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อคลินิกทันตกรรมเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ที่มีประสบการณ์รับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งนี้ประกอบด้วยคลินิกทันตกรรมเอกชน โรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึกในงานวิจัยชิ้นนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 30 ท่าน ทั้งนี้รวมถึงทันตแพทย์ในจังหวัดเชียงใหม่ 2 ท่าน และผู้ช่วยทันตแพทย์อีก 2 ท่าน

#### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มตัวอย่าง 30 ท่าน พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ มีการรับบริการทางทันตกรรมเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี ในที่นี้ผู้รับบริการเพศหญิงจะเข้ารับบริการทางทันตกรรมเฉลี่ย 1 ครั้งต่อปี มากกว่าเพศชาย ซึ่งผู้รับบริการเพศชายจะเข้ารับบริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี โดยขึ้นอยู่กับอาการ ความเจ็บปวดแล้วจึงจะไปรับบริการ นอกจากนี้เมื่อดูรายละเอียดของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการมากกว่า 1 ครั้งต่อปี จะพบว่าผู้เข้ารับบริการเพศชาย ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่รับบริการทางทันตกรรมจัดฟัน หรือสุขภาพฟันไม่แข็งแรง เนื่องจากสูบบุหรี่ และไม่ตรวจสุขภาพฟันเป็นประจำเป็นต้น

นอกจากนี้สถานบริการทางทันตกรรมที่ผู้รับบริการเลือกเข้าส่วนใหญ่จะเป็นคลินิกเอกชน ซึ่งมีสัดส่วนมากกว่าโรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เนื่องจากผู้บริโภคมองว่าระยะเวลาการดำเนินการของโรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์เองที่ค่อนข้างช้าเมื่อเปรียบเทียบกับคลินิกเอกชน ถึงแม้ว่าคลินิกเอกชนจะมีค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าก็ตามแต่มีระยะเวลาในการดำเนินการไวกว่า

1.ด้านบุคลากร สิ่งที่สำคัญและพบจากการทบทวนวรรณกรรมคือ ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับเรื่องบุคลากรในการเลือกรับบริการทางทันตกรรมเป็นหลัก บุคลากรในที่นี่หมายถึงทันตแพทย์ รวมทั้งแผนกต้อนรับ ในส่วนของทันตแพทย์เอง ผู้รับบริการพึงพอใจกับทันตแพทย์ที่ใส่ใจ คอยแนะนำซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของธนาภรณ์ ติลาทรัพย์วงศ์ และคณะ (2558) ที่ระบุว่า สาเหตุที่มีผู้มารับบริการคลินิกกลางมาจาก การใส่ใจผู้ป่วยและให้คำแนะนำของทันตแพทย์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของบรรเจิด สิงขโรทัย และ ครรชิตพล ยศพรไพบูรณ์ (2557) ที่ระบุว่าระดับความพึงพอใจของปัจจัยบริการทางทันตกรรมสูงสุดคือการรักษาด้วยความเอาใจใส่และจริงใจ

ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่หม่อมองว่าการดูแลเอาใจใส่และการให้คำแนะนำของทันตแพทย์คือ ทันตแพทย์ที่คอยบอกเล่าขั้นตอนและแนวทางการรักษา เช่นกำลังจะใช้เครื่องมือไหนทำอะไร รวมถึงคอยอธิบายบอกเล่าอาการ มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรักษา เช่นถามว่าเจ็บหรือไม่ อีกทั้งติดตามเคสการรักษา เช่นคลินิกโทรสอบถามอาการหลังการรักษา นอกจากนี้ผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่ยังพึงพอใจกับทันตแพทย์ที่ชวนคุยเรื่องทั่วไป เรื่องที่เป็นกระแส ซึ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นกันเองกับแพทย์ และรู้สึกผ่อนคลายไม่กังวลกับการทำฟัน เมื่อเปรียบเทียบแล้วผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่จะพึงพอใจกับทันตแพทย์ที่ใส่ใจ คอยแนะนำ และเป็นกันเองมากกว่าทันตแพทย์ที่เก่ง มีคุณวุฒิ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพราะผู้รับบริการมองว่าทันตแพทย์เมื่อจบมาแล้วก็สามารถรักษาในขั้นตอนพื้นฐานได้เช่นกัน ถึงแม้จะพบเรื่องความชำนาญและความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ในบททบทวนทันตกรรม แต่จากการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่าผู้รับบริการไม่ได้คำนึงมากเท่าใด จะคำนึงก็ต่อเมื่อเขามองว่าเคสเขาหนัก และจำเป็นต้องให้ทันตแพทย์เฉพาะทางรักษา เช่นการรักษารากเทียม เป็นต้น

นอกจากบุคลากรด้านทันตแพทย์แล้วในส่วนของแผนกต้อนรับผู้รับบริการมีคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดี การบริการที่ดีคือแผนกต้อนรับควรยิ้มแย้ม ให้คำแนะนำถึงขั้นตอนเบื้องต้น และสามารถตอบคำถามผู้รับบริการได้เบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของธนาภรณ์ ติลาทรัพย์วงศ์ และคณะ (2558) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจสูงสุดนอกจากกิริยามารยาทของทันตแพทย์แล้วคือบุคลากร รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยต่างประเทศในอดีตของNewsome and Wright(1999) ที่ระบุว่าคนไข้คาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากคลินิกทันตกรรม

2.ด้านสุขอนามัย (Hygiene) ผู้รับบริการมองถึงเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่สะอาดถูกสุขอนามัยเป็นหลัก รองลงมาคือ บริเวณที่นั่งรอภายนอก และห้องฟันเป็นอันดับสุดท้าย ทั้งนี้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับความสะอาดถูกสุขอนามัยบริเวณนั่งรอคือ ผู้บริโภคมองว่าหาก

บริเวณนั่งรอมีความสะอาดถูกสุขอนามัยภายในห้องพินก็จะสะอาดเช่นเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของธนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ (2558) ที่ระบุถึงความพึงพอใจของผู้ที่เข้ามาใช้บริการทางทันตกรรมที่คลินิกกลางในเรื่องของอุปกรณ์ทางการแพทย์และสถานที่ที่สะอาดสวยงาม

ถึงแม้ว่าผู้รับบริการทันตกรรมในเชียงใหม่จะให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องมือเป็นหลัก แต่ยังให้ความสำคัญกับบริเวณที่นั่งรอภายนอกสำหรับการตัดสินใจเข้าไปรับบริการในครั้งแรก ซึ่งบางท่านมองถึงความสะอาดของห้องน้ำ เนื่องจากการรับบริการทางทันตกรรมจำเป็นต้องใช้ห้องน้ำในการแปรงฟันก่อนเข้ารับการรักษา ดังนั้นจึงคำนึงถึงความสะอาดของห้องน้ำด้วย นอกจากนี้ผู้รับบริการยังพูดถึงกลิ่นของความสะอาดของสถานที่ ซึ่งหมายถึงสถานที่ต้องมีกลิ่นสะอาด ไม่มีกลิ่นอาหาร หรือกลิ่นน้ำหอมดับอากาศ

3.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนิตยสาร ทีวี หรือโซฟาที่สะดวกสบายแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของNewsome and Wright(1999) ที่ระบุว่าสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ได้พิจารณาให้มีความสำคัญเท่ากับปัจจัยอื่นๆแต่ผู้รับบริการจะพึงพอใจกับที่นั่ง หรือนิตยสาร

สิ่งที่ผู้วิจัยพบเพิ่มเติมคือผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่ยังให้ความสำคัญกับ Wi-Fi และน้ำดื่มในบริเวณที่นั่งรอ ผู้วิจัยเห็นว่าคลินิกทันตกรรมควรจะนำWi-Fiและน้ำดื่ม เพื่อตอบสนองความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการในระหว่างการนั่งรอ ถึงแม้ว่าจะพบประเด็นของอุปกรณ์การแพทย์ที่ครบครันที่ระบุในงานวิจัยของ Newsome and Wright (1999)แต่ผู้รับบริการทางทันตกรรมในเชียงใหม่ไม่ได้คำนึงถึงอุปกรณ์การแพทย์ที่ครบครัน เพราะผู้รับบริการมองว่าคลินิกเอกชนมีอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบครันและทันสมัยมากกว่าโรงพยาบาลรัฐ

4.ด้านค่าใช้จ่าย ผู้บริโภคนในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเบิกสวัสดิการการรักษา มีเพียง 2 ท่านที่เป็นข้าราชการ ที่เข้าการรักษาตามโรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์ ถึงแม้ว่าข้อมูลเรื่องสวัสดิการจะสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของธนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ(2558) ที่ระบุถึงความพึงพอใจในการเบิกจ่ายสวัสดิการของผู้ที่มารับบริการทันตกรรมที่คลินิกกลาง แต่ผู้รับบริการที่คลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเบิกสวัสดิการ และประสงค์ที่จะชำระค่าใช้จ่ายเอง

ในเรื่องของราคานั้น จากการวิเคราะห์พบข้อมูลเพิ่มเติมว่าผู้รับบริการเพศหญิงคำนึงเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษามากกว่าเพศชาย โดยจะเปรียบเทียบราคาระหว่างคลินิก โรงพยาบาล แล้วจึงจะตัดสินใจเลือกรับบริการ ทั้งนี้ผู้บริการที่มีการเปรียบเทียบราคา เขาจะคำนึงถึงราคาที่เหมาะสม

5.ด้านระยะเวลา ผู้วิจัยพบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอที่ควรจะสมเหตุสมผลมากกว่าระยะเวลาระหว่างการรักษา



โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้รับบริการเพศหญิงให้ความสำคัญเรื่องระยะเวลาในการรอมากกว่าเพศชาย จากการสัมภาษณ์เชิงลึกยังพบข้อมูลเพิ่มเติมว่าผู้รับบริการเพศหญิงรอได้เต็มที่ไม่เกินครึ่งชั่วโมง ซึ่งเพศชายเองจะสามารถรอนานกว่าคือครึ่งชั่วโมงเป็นต้นไป หรือบางคนสามารถรอได้โดยไม่มีระยะเวลาจำกัด

ในส่วนของระยะเวลาในการทำฟัน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่กังวลถึงระยะเวลาในการทำ กล่าวคือสามารถรับบริการได้ตามระยะเวลาที่ทันตแพทย์กำหนด ถึงแม้ว่าจะมีเพียงบางท่านที่ให้ระยะเวลาทำฟันไม่เกินครึ่งชั่วโมง เนื่องจากผู้รับบริการรู้สึกนานและอึดอัดหากหายใจไม่ออก ระหว่างเวลาทำฟันเนื่องจากอายุมาก แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้เข้มงวดกับระยะเวลาระหว่างการรักษา ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีตของ Tamaki et al(2005) ที่เลือกจะระบุหัวข้อระยะเวลาในการรักษาที่สมเหตุสมผลเป็นหลักในการประเมินความพึงพอใจ และไม่มีหัวข้อระยะเวลาในการรอในแบบสอบถามความพึงพอใจของคลินิกทันตกรรม 17 จังหวัดในประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยมองว่าผู้รับบริการในต่างประเทศให้ความสำคัญแตกต่างกันกับผู้วิจัยในจังหวัดเชียงใหม่

6.ด้านสถานที่ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องระยะทาง ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีตของธนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ(2558) Newsome and Wright(1999) และ Inglehart and habil (2013) ที่ระบุไว้ว่าเป็นเหตุผลหลักในการตัดสินใจเลือกรับบริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยพบว่าผู้รับบริการสามารถเดินทางตามทันตแพทย์ที่เขาพึงพอใจ หากทันตแพทย์ย้ายไปในบริเวณใกล้เคียง หรือในตัวเมือง โดยมีขอบเขตอยู่ในจังหวัด ถึงแม้ว่าจะระยะเวลาการเดินทางจะใช้เวลาประมาณ 20-30 นาที ถึงแม้ว่าผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่จะไม่คำนึงถึงเรื่องระยะทางในการเดินทางและสถานที่ตั้ง แต่ผู้รับบริการส่วนมากคำนึงถึงเรื่องที่จอดรถ เนื่องจากเขาให้ความเห็นว่าการรับบริการทางทันตกรรมมักใช้เวลานาน ที่จอดรถจึงสำคัญ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยในอดีตของ Newsome and Wright(1999) ที่ระบุไว้ว่าไม่ควรยึดที่จอดรถและโลเคชั่นเป็นหลักของความสะดวกสบายที่ให้กับผู้บริโภคแต่ควรให้ความสำคัญของแก่นแท้ในการบริการ ทั้งนี้ผู้วิจัยมองว่าคลินิกทันตกรรมควรให้ความสำคัญทุกส่วนทั้งในเรื่องของการบริการและการสร้างความสะดวกสบายให้ผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

7.ด้านอื่นๆ เหตุผลหลักในการเลือกสถานบริการทางทันตกรรมของผู้รับบริการคือการที่ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำของคนที่รู้จัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตของธนาภรณ์ ลีลาทรัพย์วงศ์ และคณะ(2558) Newsome and Wright(1999) Tamaki et al(2005) และ Inglehart and habil(2013) ที่ระบุถึงการเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคำแนะนำ

สิ่งที่ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมจากการทำวิจัยในครั้งนี้คือ คำแนะนำนั้นผู้รับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่คือคนใกล้ชิดหรือญาติ และเพื่อนหรือคนที่รู้จัก ซึ่งเกิดจากการซักถามเกี่ยวกับสถานที่หรือทันตแพทย์ที่แนะนำ

นอกจากนี้สิ่งที่ไม่พบจากการทบทวนวรรณกรรมคือผู้รับบริการบางคนเลือกรับบริการทางทันตกรรมกับคลินิกที่รู้จักกับทันตแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์ที่ประจำอยู่ที่คลินิกนั้นๆ และสิ่งที่ได้พบเพิ่มเติมจากงานวิจัยคือผู้รับบริการเพศชายมีการหาข้อมูลคลินิกหรือทันตแพทย์เองจากอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการตัดสินใจเลือกรับบริการสถานที่นั้นๆ นอกจากนี้ผู้รับบริการบางกลุ่มเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรม เนื่องจากติดตามทันตแพทย์ที่เคยดูแลรักษาที่โรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์เดิม ซึ่งพอทันตแพทย์ย้ายมาเปิดคลินิกส่วนตัว ผู้รับบริการทันตกรรมจะติดตามมารักษาที่คลินิกนั้นๆด้วยเช่นกัน

นอกจากนั้นหากผู้รับบริการมีประสบการณ์ที่ดีในการรักษาและประทับใจในการรักษา ผู้รับบริการก็จะเป็นผู้บอกต่อหรือแนะนำให้กับญาติหรือคนรู้จักอีกด้วย

### สรุปสิ่งที่พบจากการวิจัยเพิ่มเติมจากการทำวิจัยในครั้งนี้คือ

1. พบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมในเชียงใหม่ที่เลือกรับบริการที่คลินิกเอกชนจะให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิกหรือสถานที่ กล่าวคือเขาจะมองหาทันตแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่ดี เป็นกันเองกับคนไข้ และยิ่งไปกว่านั้นผู้รับบริการทางทันตกรรมที่กลัวการรักษาจะพึงพอใจกับทันตแพทย์ที่ชวนคุยเรื่องทั่วไป ทำให้รู้ผ่อนคลาย และไม่กังวลกับการรักษา และรู้สึกเป็นกันเองกับทันตแพทย์ มากกว่าชื่อเสียงของคลินิก(สถานที่) ส่วนผู้รับบริการบางท่านให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของสถานที่ที่จะเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คณะทันตแพทย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะมองว่าทันตแพทย์ที่ประจำอยู่ที่คลินิกพิเศษคณะทันตแพทย์เป็นทันตแพทย์ที่เก่ง มีประสบการณ์ และเป็นอาจารย์แพทย์ ซึ่งทำให้มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการรักษา
2. ถึงแม้ว่ามุมมองของทันตแพทย์ 2 ท่าน มีความเห็นตรงกันที่ผู้รับบริการที่มีอายุมากจะคำนึงถึงวุฒิและความเชี่ยวชาญของทันตแพทย์มากกว่าผู้รับบริการที่อายุน้อย ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบว่าผู้รับบริการที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงอายุ ไม่มีความแตกต่างในด้านความพึงพอใจกับคุณสมบัติหรือลักษณะของทันตแพทย์ ซึ่งขัดแย้งกับความเข้าใจของทันตแพทย์ทั้ง 2 ท่าน
3. พบว่าผู้รับบริการมองถึงความสะอาดของสถานที่ภายนอก โดยเฉพาะบริเวณที่นั่งรอ เพื่อประเมินว่าจะตัดสินใจเลือกรับบริการที่คลินิกนั้นๆหรือไม่

4. ผู้รับบริการบางท่านมองถึงกลิ่นที่ทำให้เขาารู้สึกสะอาด กล่าวคือคลินิกทันตกรรมไม่ควรมีกลิ่นอาหารหรือกลิ่นน้ำหอมปรับอากาศ กลิ่นสะอาดเช่นกลิ่นแอลกอฮอล์เป็นต้น

5. ผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอ แต่ไม่เข้มงวดกับระยะเวลาในการรักษา เนื่องจากผู้รับบริการมองว่าคลินิกเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่มีค่อนข้างมาก จึงไม่จำเป็นที่จะต้องเสียเวลารอที่มากกว่า 1 ชั่วโมง หรือบางท่านมองว่าสามารถขับรถกลับไปได้หากทราบว่าต้องรอนานกว่า 1 ชั่วโมง

6. สิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมที่ผู้รับบริการต้องการในระหว่างการรอทำฟัน คือ Free Wi-Fi และน้ำดื่ม ซึ่งเพิ่มเติมจากนิตยสาร โทรทัศน์ หรือที่นั่งรอที่คลินิกทันตกรรมทั่วไปมี

7. พบว่าผู้รับบริการเพศหญิงมีการเปรียบเทียบราคาค่ารักษามากกว่าเพศชาย และจะเปรียบเทียบราคาของค่ารักษาแต่ละเคสประมาณ 2-3 คลินิก โดยการโทรสอบถามหรือสอบถามคนที่เคยมีประสบการณ์การรับบริการ

8. พบว่าผู้รับบริการที่เลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมจากคำแนะนำ จากการทำวิจัยพบว่าจากคำแนะนำนั้นแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือคำแนะนำจากญาติหรือคนใกล้ชิด และเพื่อนหรือคนรู้จัก

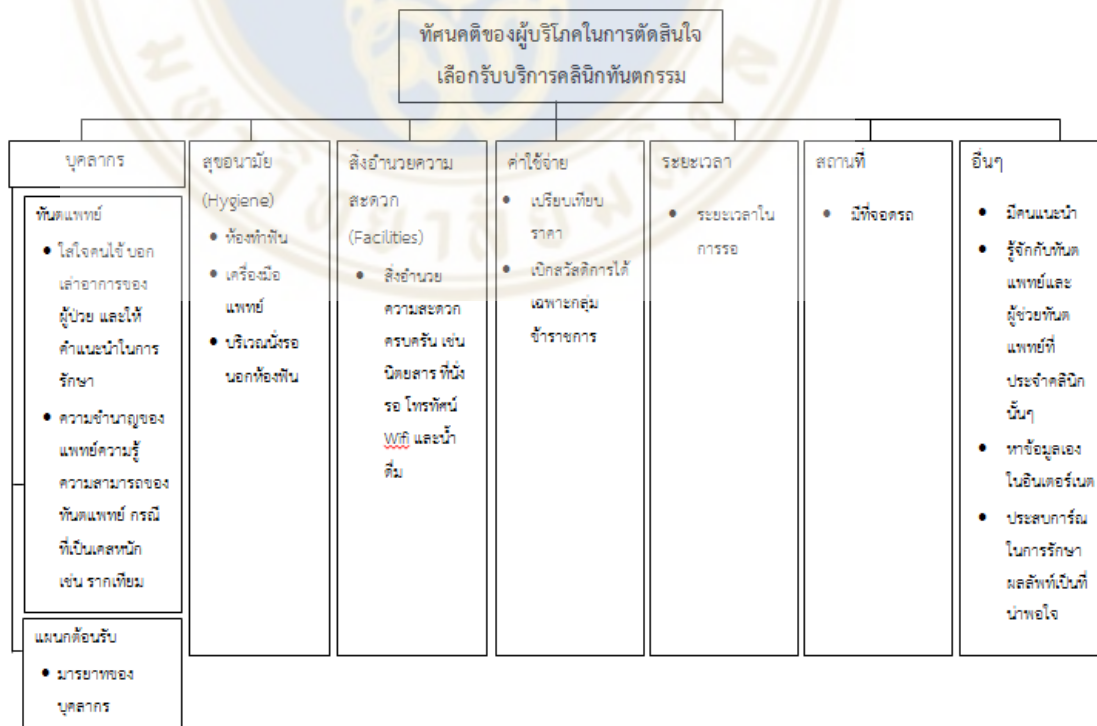
9. พบว่าผู้รับบริการบางท่านเลือกรับบริการที่คลินิกทันตกรรมที่เขารู้จักกับทันตแพทย์ หรือผู้ช่วยทันตแพทย์ที่ประจำอยู่ที่คลินิกนั้น ๆ

10. พบว่าในการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมครั้งแรกผู้รับบริการเพศชายเลือกที่จะหาข้อมูลคลินิกหรือทันตแพทย์จากอินเทอร์เน็ตเอง มากกว่าเพศหญิงที่ให้ความสำคัญกับคำแนะนำ

ผู้วิจัย ได้สรุปและเปรียบเทียบกับกรอบงานวิจัยที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรมดังนี้



ภาพ 5.1 กรอบงานวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรม



ภาพ 5.2 กรอบจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

## ข้อจำกัดของงานวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้ได้มีขอบเขตงานวิจัยในภาคเหนือ โดยจำกัดเฉพาะในตัวเมือง ซึ่งอาจจะความแตกต่างกับคนที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือคนในภูมิภาคอื่น

## ข้อเสนอแนะทางการตลาด

งานวิจัยชั้นนี้พบว่า ผู้รับบริการในจังหวัดเชียงใหม่มีความพึงพอใจกับบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา สถานที่ และเป็นหลักในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกทันตกรรม ยิ่งไปกว่านั้นผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการที่จะได้รับการดูแล เอาใจใส่ จากทันตแพทย์ ซึ่งผู้วิจัยมองว่าทั้งหมดนี้คือ 7Ps ของ Service marketing กล่าวคือ นอกจากเรื่อง Products Price Place Promotion แล้วคลินิกทันตกรรมควรจะเน้นให้ความสำคัญกับเรื่อง People Process และ Physical Evidence (Juneja, 2018)

People เนื่องจากผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นหลักในการตัดสินใจเลือกคลินิก และบุคลากรเองก็เป็นผู้ที่ดำเนินงานในคลินิก และเป็นผู้ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในตัวทันตแพทย์เองหรือคลินิก เช่นทันตแพทย์ควรมีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ คอยพูดคุยให้คำแนะนำ และแผนกต้อนรับเองควรมียิ้มแย้ม และสามารถตอบคำถามผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้เบื้องต้น

Process ในขั้นตอนดำเนินการเอง ถึงแม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับเวลาที่ทำฟัน แต่ผู้รับบริการก็คำนึงถึงระยะเวลาในการรอ ซึ่งทันตแพทย์เองควรจะควบคุมเวลาในการรักษา เพื่อไม่ให้กระทบกับคนไข้ที่รอ หรือแผนกต้อนรับเองควรจะจัดสรรคิวให้ไม่กระทบกับผู้รับบริการที่รออยู่

Physical Evidence ถึงแม้ว่าการบริการจะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผู้บริโภคก็ให้ความสำคัญกับสิ่งของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ภายในคลินิก ดังนั้นคลินิกควรจะให้ ความสำคัญกับความสะอาดของสถานที่ บริเวณที่นั่งรอ ห้องฟัน รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ อีกทั้งคลินิกทันตกรรมควรจะมีการให้บริการWi-Fi และน้ำดื่มให้ผู้รับบริการในระหว่างที่นั่งรอรับบริการ นอกจากนี้คลินิกทันตกรรมควรมีพื้นที่รับรองในการจอดรถให้กับผู้รับบริการด้วย

เพื่อรักษาฐานลูกค้าให้เข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสร้างการบอกต่อ หรือ Word of Mouth คลินิกทันตกรรมควรจะให้ ความสำคัญกับทุกๆปัจจัยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเองทั้ง 6 ปัจจัยหลัก เนื่องจากความพึงพอใจเป็นทัศนคติ

หนึ่งที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดการบอกต่อ (Pongsakornrungsilp, 2009) ดังนั้นคลินิกทันตกรรมควรให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆดังนี้

บุคลากร ทันตแพทย์และแผนกต้อนรับ ควรมีอุปนิสัยเป็นกันเอง สามารถอธิบายและชี้แนวทางการรักษาได้

สุขอนามัย คลินิกควรให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุปกรณ์ทำฟัน รวมถึงสถานที่โดยรวม สามารถเพิ่มเติมกลิ่นที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสะอาดได้

สิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนิตยสาร โทรทัศน์ที่คลินิกมีในปัจจุบันแล้ว ควรเพิ่ม Wi-fi และน้ำดื่ม ให้ผู้รับบริการรู้สึกสะดวกสบายในการนั่งรอ

ค่าใช้จ่าย คลินิกควรตั้งราคาค่าใช้จ่ายให้เหมาะสมกับตลาด และมีการเปรียบเทียบกับคลินิกใกล้เคียง

ระยะเวลาในการรอ ทันตแพทย์และแผนกต้อนรับควรจะบริหารจัดการเวลา ไม่ให้ผู้รับบริการรู้สึกรอนาน โดยเฉพาะผู้รับบริการเพศหญิงเนื่องจากเพศหญิงให้ความสำคัญในการรอมากกว่าผู้รับบริการเพศชาย

สถานที่ คลินิกควรจัดสรรที่จอดรถให้เพียงพอกับผู้รับบริการ

### ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการตัดสินใจของผู้บริโภคที่เข้ารับบริการทางทันตกรรมในจังหวัดตามหัวเมืองใหญ่ เพื่อหาความเหมือนและความแตกต่างของผู้บริโภคในแต่ละภูมิภาค

## บรรณานุกรม

กำหนดลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล

พ.ศ. 2558, (2 เมษายน 2558).ราชกิจจานุเบกษา.เล่ม 132 ตอนที่26 ก., หน้า 23.

บรรเจิด สิง ข โร ทัย, & ครรชิต พล ศ พร ไพบูลย์. (2557). ความพึงพอใจของ ผู้รับ บริการ ทันตกรรม คณะ ทันตแพทย์ ใน โรงเรียน แพทย์. MBA-KKU Journal, 7(1), 39-52.

ประไพพิมพ์ สุชีวะสินนนท์และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ . กรุงเทพฯ: วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ

ลีลา ทรัพย์ วงศ์, ธ นา ภร ณั, เจ้า พิทักษ์ วงศ์, นพ ณั ช, โฉ สุภ กา ณู จ นั, รัจ วั น น ท์, ... & เกิด วงศ์ บัณฑิต. (2015). ความพึงพอใจของ ผู้รับ บริการ คลินิก กลาง โรง พยาบาล ทันต กรรม คณะ ทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล. วิทยา สาร ทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY DENTAL JOURNAL), 8(2), 19-29.

โลกวันนี้. (2554). เล็งเปิดแฟรนไชส์ทันตกรรม. สืบค้น 7 มิถุนายน2561, จาก <http://www.thaifranchisecenter.com/info/show.php?etID=1339>

วิไลพร ทวีลาภพันทอง. (2556). การ ตอบ สอนอง ของ พนักงาน และ ผล กระทบ จาก การ รับ รั การเมือง ใน องค์กร ของ พนักงาน เจ เนอ เร ชั น Y ใน องค์กร ธุรกิจ ข้าม ชาติ สัญชาติ ญี่ปุ่น.

สถาบันวิจัยประชากรและสังคมมหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). บทคัดย่อชุดโครงการวิจัย และพัฒนาพื้นที่ลุ่มน้ำปากพนัง. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

สุภางค์จันทวานิช. (2554). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทีมมติชนออนไลน์. (2560). หมอ-พยาบาลไทยไม่ขาดแคลนแต่มีปัญหากระจายตัวชี้10ปีข้างหน้า “สาธารณสุข” ล้นตลาด. มติชนออนไลน์. สืบค้น 7 มิถุนายน 2561, จาก <https://mgronline.com/qol/detail/9600000033816>

องค์กรทันตแพทย์สภา. (2561). สถิติของทันตแพทย์สภา.สืบค้น 25 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.dentalcouncil.or.th/th/statistic.php>

## บรรณานุกรม(ต่อ)

- อภิชาติ ลีนาอนุรักษ์. (2560). Marketing for dental business การตลาดสำหรับธุรกิจทันตกรรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด
- แอลดีชี เต็นทอลล์. (2559). บริษัท เดนทัล คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) : รายงานประจำปี 2559, 13-20.
- Davis, L. (1992). Instrument review: Getting the most from your panel of experts. *Applied Nursing Research*, 5, 194-197.
- DH, S. H. S. A., & Suyadi, I. (2015). The effects of service quality on customer satisfaction, customer delight, Trust, Repurchase Intention, and Word of Mouth.
- Ehrenberg, A. S. C. (1972). Repeat-buying; theory and applications. North-Holland Pub. Co.
- Haynes, S., Richard, D., & Kubany, E. (1995). Content validity in psychological assessment: A functional approach to concepts and methods. *Psychological Assessment*, 7, 238-247.
- Lynn, M. R. (1986). Determination and quantification of content validity. *Nursing Research*, 35, 382-385.
- Inglehart, M. R., & Bagramian, R. (Eds.). (2002). Oral health-related quality of life. Quintessence Pub..
- Nastasi, B. K. and Schensul, S. L. (2005). "Contributions of qualitative research to the validity of intervention research", *Journal of School Psychology*. 43(3), 177-195.
- Newsome, P. R. H., & Wright, G. H. (1999). Patient Management: A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: An appraisal of recent literature. *British dental journal*, 186(4), 166.
- Omar,O.&Sawmong,S(2017).Customer Satisfaction and Royalty to British Supermarkets, *Journal of Food Products Marketing*,13(2).19-32
- Polit, D.F., & Hungler, B.P. (1999). *Nursing research: Principles and methods* (6th ed.). Philadelphia: Lippincott.



### บรรณานุกรม(ต่อ)

- Pongsakornrunsilp, S. (2009). The Important Factors in Consumers' Purchasing Decision Making of One Tambon One Product Goods in Nakhon Sri Thammarat Province. School of Management, Walailak University, 14(2).
- Prachi Juneja. (2018). Services Marketing Moment of Truth. Retrieved Aug 12, 2018, from <https://www.managementstudyguide.com/seven-p-of-services-marketing.htm>
- Sinhaneti, K. (2011). Emerging Trends of Thai Higher Education and a Case Study of Shinawatra University in Coping with Global Challenges. Online Submission.
- Tamaki, Y., Nomura, Y., Nishikawara, F., Motegi, M., Teraoka, K., Arakawa, H., ... & Hanada, N. (2005). Correlation between patient satisfaction and dental clinic credibility in regular dental check-ups in Japan. *Journal of oral science*, 47(2), 97-103.



ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

งานวิจัยเรื่อง

“ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรม”

ผู้วิจัย : นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

นักศึกษาปริญญาโท สาขาการจัดการการตลาด วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล

---

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นแนวทางสำหรับใช้ในการสัมภาษณ์ท่านเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิจัยเรื่อง “ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรม” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า

- เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม
- เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภคหรือคนไข้ในตลาดธุรกิจประเภทการบริการทางทันตกรรม

ข้อมูลที่ได้รับจะถูกรักษาเป็นความลับและจะถูกนำไปใช้เพื่อเกิดประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอบพระคุณอย่างสูง

## แบบคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ :

.....

อาชีพ ..... อายุ

.....

รายได้ ..... โทรศัพท์ :

.....

### คำถามเกี่ยวกับการรับบริการทันตกรรมเบื้องต้น

1. ท่านรับบริการทันตกรรมบ่อยแค่ไหน ในระยะเวลา 1 ปี
2. ท่านเข้ารับบริการทันตกรรมด้วยสาเหตุใด
3. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่
4. ท่านคิดว่าคลินิกทันตกรรมทั่วไป กับคลินิกทันตกรรมที่โรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความแตกต่างกันอย่างไร
5. ท่านเคยเข้ารับบริการทันตกรรมตาม โรงพยาบาลหรือไม่ และท่านมีความรู้สึกอย่างไร
6. ท่านเคยเข้ารับบริการทางทันตกรรมที่คณะทันตแพทย์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่หรือไม่ และท่านมีความรู้สึกอย่างไร
7. ท่านเคยเข้ารับบริการทางทันตกรรมตามคลินิกเอกชนหรือไม่ และท่านมีความรู้สึกอย่างไร
8. ท่านเคยไปรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกทันตกรรมที่แห่ง เพราะเหตุใดถึงเปลี่ยนเป็นคลินิกปัจจุบัน
9. คลินิกทันตกรรมที่ท่านไปในปัจจุบันคือที่ใด และเหตุใดที่ท่านเลือกที่จะไปที่นั่น

### คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม

1. ปัจจัยใดบ้างที่ท่านนึกถึงกรณีที่ต้องเลือกไปรับบริการคลินิกทันตกรรม
2. หากมองถึงปัจจัยด้านบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา สถานที่ และสิ่งที่ท่านได้กล่าวข้างต้น ท่านคำนึงถึงสิ่งใดเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจเลือกคลินิกทันตกรรม
3. ท่านคาดหวังอะไรจากการเข้ารับบริการคลินิกทันตกรรม

### ด้านบุคลากร

1. ท่านคาดหวังการรับบริการจากบุคลากรที่คลินิกทันตกรรมอย่างไร
2. ท่านคิดว่าทันตแพทย์มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าไปรับบริการคลินิกนั้นๆหรือไม่อย่างไร
4. ท่านมองว่าทันตแพทย์ที่สามารถทำให้ท่านพึงพอใจ และทำให้อยากรับบริการที่คลินิกที่มีทันตแพทย์ลักษณะดังกล่าว ต้องมีลักษณะแบบใด
5. ในด้านทันตแพทย์ท่านคิดว่า ใส่ใจคนไข้ บอกล่าอาการของผู้ป่วย และให้คำแนะนำในการรักษา

ความชำนาญของแพทย์ที่จบเฉพาะทาง ความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ หรือมารยาทของทันตแพทย์ หรือปัจจัยที่ท่านได้กล่าวมานอกเหนือจากข้างต้น ท่านมองว่าปัจจัยใดสำคัญมากที่สุด กรุณาเรียงลำดับ

6. ในด้านของแผนกต้อนรับ ท่านให้คาดหวังจะได้รับบริการด้านใดมากที่สุด

### ด้านสุขอนามัย

1. ท่านกังวลเรื่องความสะอาดให้ถูกสุขอนามัยกับคลินิกทันตกรรมมากน้อยเพียงใด
2. ในส่วนของห้องฟัน เครื่องมืออุปกรณ์ทำฟัน และสถานที่โดยรวม ท่านให้ความสำคัญกับสุขอนามัยเรื่องใดมากที่สุด กรุณาเรียงลำดับ

### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1. ท่านให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิกทันตกรรมมากน้อยเพียงใด
2. ท่านให้ความสำคัญเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ครบครันหรือไม่ อย่างไร
3. ท่านให้ความสำคัญเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกนอกห้องฟัน สำหรับนั่งรอหรือไม่ อย่างไร
4. ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกท่านให้ความสำคัญของสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่างอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่บริการนอกห้องฟัน

### ด้านค่าใช้จ่าย

1. ท่านเบิกสวัสดิการทำฟันเป็นประจำหรือไม่
2. ท่านคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการรักษามากน้อยเพียงใด
3. ท่านคำนึงถึงการเบิกสวัสดิการโดยไม่ต้องสำรองจ่ายหรือไม่

### ด้านระยะเวลา

1. ท่านให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการทำฟันมากน้อยเพียงใด
2. ท่านให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอคิวทำฟันมากน้อยเพียงใด
3. ท่านให้ความสำคัญกับระยะเวลาทำฟัน หรือระยะเวลารอคิวมากกว่ากัน
4. ในวัน ท่านให้เวลาไปรับบริการคลินิกทันตกรรมได้กี่ชั่วโมง
5. ระยะเวลาทำฟันที่ท่านรับได้มากที่สุดกี่นาที
6. ระยะเวลาที่รอคิวทำฟันที่ท่านรับได้มากที่สุดกี่นาที

#### ด้านสถานที่

1. ท่านคำนึงเรื่องสถานที่ตั้งของคลินิกมากน้อยเพียงใด
2. ท่านคำนึงถึงที่จอดรถของคลินิกหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

#### ด้านอื่นๆ

1. มีปัจจัยอื่นๆใดบ้างที่นอกเหนือจากข้างต้น ที่ท่านมองว่าเป็นปัจจัยที่ท่านคำนึงเป็นอันดับแรกในการเลือกตัดสินใจรับบริการคลินิกทันตกรรม
2. ผลลัพธ์ของการรักษาครั้งก่อน สามารถทำให้ท่านเลือกจะไปรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกเดิมหรือไม่ อย่างไร
3. ความเชื่อมั่นในการรักษา สามารถทำให้ท่านเลือกจะไปรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกหรือไม่ อย่างไร
4. หากมีใครรู้จักท่านแนะนำคลินิกทันตกรรมให้ ท่านจะเลือกไปตามคำแนะนำหรือไม่ เพราะเหตุใด

**ภาคผนวก ข**  
**การตรวจสอบค่าความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity Index : CVI)**  
**ของแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง**

เรื่อง “ศึกษาทัศนคติของผู้บริโภคในการตัดสินใจเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรม”

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า

- เพื่อศึกษาปัจจัยการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม
- เพื่อวิเคราะห์ความต้องการของผู้บริโภคหรือคนไข้ในตลาดธุรกิจประเภทการบริการทางทันตกรรม



คำชี้แจง : จงทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน โดยระดับ4 หมายถึง สอดคล้องอย่างยิ่ง ระดับ3 หมายถึง สอดคล้องมาก ระดับ2 หมายถึง ไม่สอดคล้อง ระดับ1 หมายถึง ไม่สอดคล้องอย่างยิ่ง

ข้อ	แบบสัมภาษณ์ถึงโครงสร้าง	ระดับความสอดคล้องของคำถามตามวัตถุประสงค์			
		1	2	3	4
คำถามเกี่ยวกับการรับบริการทันตกรรมเบื้องต้น					
1.	ท่านรับบริการทันตกรรมบ่อยแค่ไหน ในระยะเวลา 1 ปี				
2.	ท่านเข้ารับบริการทันตกรรมด้วยสาเหตุใด				
3.	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่				
4.	ท่านคิดว่าคลินิกทันตกรรมเอกชนทั่วไป กับคลินิกทันตกรรมในโรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่มีความแตกต่างกันอย่างไร				
5.	ท่านเคยเข้ารับบริการทันตกรรมตามโรงพยาบาลหรือไม่ และท่านมีความรู้สึกอย่างไร				
6.	ท่านเคยเข้ารับบริการทางทันตกรรมที่คณะทันตแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่หรือไม่ และท่านมีความรู้สึกอย่างไร				
7.	ท่านเคยเข้ารับบริการทางทันตกรรมตามคลินิกเอกชนหรือไม่ และท่านมีความรู้สึกอย่างไร				
8.	ท่านเคยไปรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกทันตกรรมที่แห่ง เพราะเหตุใดถึงเปลี่ยนเป็นคลินิกปัจจุบัน				
9.	คลินิกทันตกรรมที่ท่านไปในปัจจุบันคือที่ใด และเหตุใดที่ท่านเลือกที่จะไปที่นั่น				
คำถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม					
10.	ปัจจัยใดบ้างที่ทำให้ท่านเลือกไปรับบริการทางทันตกรรม				
11.	หากมองถึงปัจจัยด้านบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา สถานที่ และสิ่งที่ท่านได้กล่าวข้างต้น ท่านคำนึงถึงสิ่งใดเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรม				



12.	ท่านคาดหวังอะไรจากการเข้ารับบริการคลินิกทันตกรรม				
ด้านบุคลากร					
13.	ท่านคาดหวังการรับบริการจากบุคลากรที่คลินิกทันตกรรมอย่างไร				
14.	ทันตแพทย์มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเข้าไปรับบริการคลินิกนั้นๆของท่านหรือไม่ อย่างไร				
15.	ท่านคิดว่าทันตแพทย์ที่สามารถทำให้ท่านพึงพอใจ และทำให้อยากรับบริการที่คลินิกที่มีทันตแพทย์ลักษณะดังกล่าวต้องมีลักษณะแบบใด				
16.	ท่านชอบที่ทันตแพทย์ ที่มีความใส่ใจคนไข้ บอกเล่าอาการของผู้ป่วย และให้คำแนะนำในการรักษามากน้อยเพียงใด				
17.	ความชำนาญของแพทย์ที่จบเฉพาะทาง ความรู้ความสามารถของทันตแพทย์ หรือมารยาทของทันตแพทย์ หรือปัจจัยที่ท่านได้กล่าวมานอกเหนือจากข้างต้น ท่านมองว่าปัจจัยใดสำคัญมากที่สุด กรุณาเรียงลำดับ				
18.	ในด้านของแผนกต้อนรับ ท่านให้คาดหวังจะได้รับบริการอย่างไร				
ด้านสุขอนามัย					
19.	ท่านให้ความสำคัญเรื่องความสะอาด ถูกสุขอนามัยกับคลินิกทันตกรรมมากน้อยเพียงใด				
20.	ในส่วนของห้องฟัน เครื่องมืออุปกรณ์ทำฟัน และสถานที่โดยรวม ท่านให้ความสำคัญกับสุขอนามัยเรื่องใดมากที่สุด กรุณาเรียงลำดับ				
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
21.	ท่านให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวกในคลินิกทันตกรรมมากน้อยเพียงใด				
22.	ท่านให้ความสำคัญเรื่องอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ครบครันหรือไม่ อย่างไร				
23.	ท่านให้ความสำคัญเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกนอกห้องฟัน สำหรับนั่งรอหรือไม่ อย่างไร				

24.	ท่านให้ความสำคัญของสิ่งใดมากกว่ากัน ระหว่างอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่บริการนอกห้องฟัน				
ด้านค่าใช้จ่าย					
25.	ท่านเบิกสวัสดิการทำฟันเป็นประจำหรือไม่				
26.	ท่านคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการรักษามากน้อยเพียงใด				
27.	ท่านคำนึงถึงการเบิกสวัสดิการโดยไม่ต้องสำรองจ่ายหรือไม่				
ด้านระยะเวลา					
28.	ท่านให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการทำฟันมากน้อยเพียงใด				
29.	ท่านให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอคิวทำฟันมากน้อยเพียงใด				
30.	ท่านให้ความสำคัญกับระยะเวลาทำฟัน หรือระยะเวลารอคิวมากกว่ากัน				
31.	ในวัน ท่านให้เวลาไปรับบริการคลินิกทันตกรรมได้กี่ชั่วโมง				
32.	ระยะเวลาทำฟันที่ท่านรับได้มากที่สุดกี่นาที				
33.	ระยะเวลาที่รอคิวทำฟันท่านรับได้มากที่สุดกี่นาที				
ด้านสถานที่					
34.	ท่านคำนึงเรื่องสถานที่ตั้งของคลินิกมากน้อยเพียงใด				
35.	ท่านคำนึงถึงที่จอดรถของคลินิกหรือไม่ มากน้อยเพียงใด				
ด้านอื่นๆ					
36.	ปัจจัยใดที่ท่านคำนึงเป็นอันดับแรกในการเลือกตัดสินใจรับบริการคลินิกทันตกรรมในทัศนคติของท่านคืออะไร มีนอกเหนือจากข้างต้นหรือไม่				
37.	ผลลัพธ์ของการรักษาครั้งก่อน สามารถทำให้ท่านเลือกจะไปรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกเดิมหรือไม่ อย่างไร				
38.	ความเชื่อมั่นในการรักษา สามารถทำให้ท่านเลือกจะไปรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิกหรือไม่ อย่างไร				

39.	หากมีใครรู้จักท่านแนะนำคลินิกทันตกรรมให้ ท่านจะเลือกไปตามคำแนะนำหรือไม่ เพราะเหตุใด				
-----	---	--	--	--	--



**การคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity Index : CVI)  
ของแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง**

ผู้เชี่ยวชาญคนที่1 คือ ศ.คลินิก ทพญ. ทศนีย์ เต็งรังสรรค์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่2 คือ ผศ.ดร.ทพ. พรพจน์ เพ็ญธารทิพย์

ผู้เชี่ยวชาญคนที่3 คือ ผศ.ดร.ชนินทร์ อยู่เพชร

ผู้เชี่ยวชาญคนที่4 คือ อาจารย์ ดร.บุญยิ่ง คงอาชาภัทร

นำผลที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 4 ท่าน มาวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ โดย  
คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI) โดยแสดงความคิดเห็นเป็น 2 ระดับคือ สอดคล้อง  
และไม่สอดคล้อง โดยคิดจากร้อยละเฉลี่ยของข้อคำถามที่ได้คะแนน 3 ขึ้นไป ตามสูตร

$$\text{ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (CVI)} = \frac{\text{จำนวนข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญคนเห็นว่าสอดคล้องกัน}}{\text{จำนวนข้อคำถามทั้งหมด}}$$

## แบบสัมภาษณ์

ระดับความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1, 2, 3 และ 4 ตามลำดับ

ข้อ	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 1	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 2	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 3	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ 4	คะแนน
1.	3	4	4	4	3.75
2.	3	3	4	4	3.50
3.	3	3	4	3	3.25
4.	3	3	4	3	3.25
5.	4	3	4	4	3.75
6.	3	3	4	4	3.50
7.	3	3	4	4	3.50
8.	3	3	4	4	3.50
9.	4	3	4	4	3.75
10.	3	4	4	4	3.75
11.	4	4	3	4	3.75
12.	4	4	4	3	3.75
13.	3	3	4	4	3.50
14.	4	3	4	4	3.75
15.	3	3	4	4	3.50
16.	3	3	4	4	3.50
17.	4	3	4	4	3.75
18.	4	4	4	4	4.00
19.	3	3	4	4	3.50
20.	4	3	4	4	3.75
21.	3	3	3	4	3.25
22.	3	3	4	3	3.25
23.	3	3	4	4	3.50
24.	3	3	3	3	3.00
25.	4	3	4	4	3.75

26.	4	3	4	4	3.75
27.	4	3	4	4	3.75
28.	3	3	4	2	3.00
29.	3	3	4	4	3.50
30.	3	3	4	2	3.00
31.	3	3	4	2	3.00
32.	3	3	4	2	3.00
33.	3	3	4	4	3.50
34.	3	3	4	4	3.50
35.	4	3	4	4	3.75
36.	4	4	4	4	4.00
37.	3	3	3	4	3.25
38.	3	4	4	4	3.75
39.	3	3	4	4	3.50
คะแนนรวม					3.51

จากตารางจะเห็นว่า ค่า CVI คนที่ 1, 2, 3 และ 4 คือ ข้อคำถามที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3 ขึ้นไป มีจำนวน 39 ข้อ ใน 39 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 100 นั่นคือค่าความสอดคล้องของเนื้อหา คือ 1.00

**ภาคผนวก ก**  
**การถอดเทปสัมภาษณ์**

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายธนภัทร เรือนแก้ว อาชีพพนักงานเอกชน เพศชาย อายุ 40 ปี รายได้ 40,000 – 45,000 บาทต่อเดือน

(Q) ในรอบ 1 ปี ท่านรับบริการทางทันตกรรมกี่ครั้ง

(A) ในปีนี้ครั้งเดียว

(Q) โดยส่วนใหญ่ไปรับบริการด้วยสาเหตุใด

(A) ไปอุดฟัน

(Q) แล้วมีการไปตรวจสุขภาพปกติหรือไม่คะ

(A) ไม่นะ โดยปกติก็รู้สึกปวดฟัน อยากอุดฟันถึงจะไป

(Q) แล้วมีความเห็นเห็นอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมที่เชียงใหม่

(A) ค่อนข้างมีเยอะขึ้น อาจจะเป็นเพราะการจัดฟันเป็นแฟชั่น เยอะมาก

(Q) โดยปกติคิดว่าคลินิกทันตกรรมทั่วไป กับตรงพยาบาล หรือคณะทันตแพทย์เอง มีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

(A) รู้สึกว่าคณะทันตแพทย์จะมีค่าบริการถูกกว่า ค่าใช้จ่ายน้อยกว่า

(Q) ส่วนของโรงพยาบาลและคลินิกละคะ

(A) คลินิกจะแพงกว่า แต่บริการจับไวกว่า

(Q) แล้วเคยรับบริการที่โรงพยาบาลหรือไม่

(A) ไม่เคย เคยไปแค่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน แต่รู้สึกว่าหมอไม่ค่อยดี

(Q) ไม่ค่อยดีนี่คือยังไงคะ

(A) ฟันที่ไปอุดมามันไม่ค่อยดี

(Q) อ้อ งั้นแสดงว่าผลลัพธ์ของการรักษา

(A) และเหมือนเครื่องมือเครื่องใช้ไม่ครบ

(Q) รู้ได้อย่างไรคะ ว่ามันไม่ครบ

(A) เขาบอกเลยว่ามันไม่ครบ

(Q) แล้วมีคลินิกที่ไปเป็นประจำไหมคะ

(A) เป็นคลินิกของเพื่อนแฟน เขาเป็นหมอฟัน

(Q) หมอฟันที่รู้สึกประทับใจนั้นมีลักษณะแบบไหนคะ ที่มองว่าหมอกคนนี้ดูแลดี

(A) แนะนำว่าฟันนี้ควรจะอุดมัย หรือต้องถอนหรืออะไรแบบนี้ ให้คำแนะนำที่ดี ให้คำปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ มีการนัดอย่างสม่ำเสมอ

(Q) และมองว่าบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นหมอฟันเอง หรือแผนกต้อนรับข้างนอกมีความสำคัญกับคลินิกมัยคะ

(A) มี

(Q) และคลินิกทำฟันที่ดีที่คนอยากไปต้องมีอะไรบ้างในมุมมองของพี่บี

(A) ต้องสะดวกสบาย คลินิกต้องมีที่จอดรถ ราคาเหมาะสม ไม่แพงเกินไป 1 คือที่จอดรถ โลเคชั่นต่างๆต้องดี 2 คุณภาพต้องเหมาะสมกับราคา 3 เป็นหมอที่เป็นที่รู้จักในวงการแพทย์ เช่นหมอฟันต้องเป็นคนนี้ มีคนแนะนำ

(Q) ถ้าให้เรียงลำดับความสำคัญจากเรื่อง บุคลากร ทั้งทันตแพทย์และแผนกต้อนรับ สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ มองว่าอะไรสำคัญที่สุด

(A) อันดับแรกมองเรื่องสุขอนามัย

(Q) ถ้าให้เลือกทันตแพทย์ที่มีชื่อเสียงมากๆ มีแต่คนแนะนำว่าคนนี้เก่ง แต่ไม่ค่อยพูด ทำฟันอย่างเดียว กับอีกคนนึงไม่รู้ว่าเขามีชื่อเสียงมากน้อยแค่ไหน แต่พูดจาดีดูแลเอาใจใส่ชอบทันตแพทย์แบบไหนมากกว่ากันคะ

(A) ชอบแบบที่ 2 คุยดีให้คำแนะนำ

(Q) แผนกต้อนรับคาดหวังการให้บริการแบบใดมากที่สุด

(A) กล่าวทักทาย เอาใจใส่ ความเป็นกันเอง ถามถึงปัญหาที่มา สาเหตุเพราะอะไร เหมือนสกินเราก่อนที่จะถึงหมอ

(Q) ก็สรุปได้ว่าต้องการคนที่เข้ามาคุยกับเราก่อน

(A) ใช่ ควรที่จะเข้ามาทักแครงดูแล

(Q) แล้วถ้ากลับมาเรื่องสุขอนามัย ถ้ามองว่าความสำคัญของสุขอนามัยของห้องฟัน อุปกรณ์ และภายนอก พี่บีให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุดคะ

(A) เครื่องมือต้องสะอาด รองลงมาคือเป็นห้องฟัน แต่สะอาดข้างในต้องเนียบกว่าข้างนอก

(Q) สิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการรอนันมองว่าสำคัญไหมคะ

(A) สำคัญ เพราะการรอทำฟัน แต่ทุกคนต้องรอนาน รอนานมาก ต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นนิตยสาร ทีวี



(Q) และเบิกสวัสดิการเป็นประจำหรือไม่

(A) ไม่เคย

(Q) ตอนที่สัมภาษณ์ไปตอนต้นก็เหมือนเป็นคนให้ความสำคัญกับราคาที่เหมาะสมเช่นเดียวกันใช่ไหมคะ

(A) ใช่

(Q) และระยะเวลาในการรอ รอได้เต็มที่กี่ชั่วโมงคะ

(A) ชั่วโมง ชั่วโมงครึ่ง

(Q) และเคยรอนานสุดกี่ชั่วโมง

(A) 2 ชั่วโมง ส่วนใหญ่หอมจะนัดก่อน หอมเขาจะมีคิว รอเต็มที่ 10 นาที 20 นาที แค่นั้น แต่เขารู้ว่าเคลสไหนใช้เวลาประมาณเท่าไร เขาก็จัดคิวของเขา

(Q) แล้ว 2 ชั่วโมงที่รอนี้คือไม่ได้นัดใช่ไหมคะ

(A) ไปครั้งแรกครับ

(Q) แต่ครั้งแรกที่ไปนั่นคือแฟนแนะนำใช่ไหมคะ

(A) ใช่คนแนะนำ

(Q) และในส่วนของระยะเวลาทำฟัน เคยทำนานสุดกี่นาทีคะ

(A) เกือบชั่วโมงนึง แต่รอได้

(Q) และถ้ามองว่าชื่อเสียงของคลินิก กับชื่อเสียงของทันตแพทย์ อันไหนที่ทำให้เราตัดสินใจจะไป

(A) ส่วนใหญ่เราดูชื่อแพทย์ ต้องเป็นหอมที่เรารู้จัก แบบภรรยาบอกให้ไปร้านคนนี้เลย คนเยอะมาก

เราก็จะรู้ว่าคนแนะนำว่ามันน่าจะดี และยิ่งถ้าเป็นคนรู้จักเขาก็จะช่วยเรื่องราคาให้ และช่วยดูแลเป็นพิเศษว่าควรจะทำอะไรบ้าง อะไรจำเป็นไม่จำเป็น

**(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**

**(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายนิสสรณ์ พลภานุมาศ อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 28 ปี รายได้ 15,000 บาทต่อเดือน**

(Q) ในหนึ่งปีมีการได้รับบริการทางทันตกรรมหรือ รับบริการการดูแลกี่ครั้ง

(A) มันก็ไม่แน่นอนขนาดนั้น ส่วนใหญ่ก็จะดูแลเฉพาะหมอนัด ช่วงที่รู้สึกว่ามีปัญหา เช่นปีหนึ่งครั้งนึง ไปอุดหินปูนอะไรแบบนี้ครับ

(Q) แล้วปกติจะเข้ารับบริการด้วยหาเหตุใดเป็นหลัก

- (A) ส่วนใหญ่ก็ซุกกินปูน แต่ผมจัดฟันด้วยครับ ก็เลยไปหาหมอบ้างแต่พอตัดเสร็จแล้ว มันก็ใส่แคร์เทรนเนอร์นะ มันก็เลย เมื่อไหร่ที่คิดว่ายังโอเคอยู่ก็ไม่ไป หรือเมื่อไหร่ที่คิดว่าฟันผมมีปัญหาที่จะไป
- (Q) มีปัญหาที่คือเหมือนใส่แล้วแน่นอะไรแบบนี้รีเปลาอะ
- (A) ก็ใส่แล้วแน่นด้วย หรือรีเทนเนอร์หาย หรือรู้สึกว่ามันน่าจะเคลื่อนแล้วนะอะไรประมาณนี้
- (Q) แล้วมีความคิดเห็นอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมในเชียงใหม่คะ
- (A) ผมก็ไม่เคยใช้บริการที่อื่นเลยไม่แน่ใจว่ามาตรฐานมันจะต้องประมาณไหน บางทีคลินิกหรือนานไปรีเปลา เช่นการจัดลำดับคิว ถ้าคนที่ไปทุกเดือนก็จะรู้ว่าต้องทำอะไร เช่นต้องเขียนชื่อหรือยังงัย แต่ก็ไม่รู้ว่ามีไปแจ้งชื่อ ก็เจอแบบเขียนให้หน่อยได้ไหน น้ำเสียงก็เหมือนว่าเราไม่รู้เรื่องนิดนึง
- (Q) แล้วมองถึงจำนวนคลินิกทันตกรรมเชียงใหม่ยังงัยบ้างคะ
- (A) เยอะนะครับ ผมว่าเยอะ แต่ว่าใครทำที่ไหนก็ทำที่นั่นตลอด
- (Q) ส่วนใหญ่ก็จะเป็นอย่างนั้นเนาะคะ
- (A) ส่วนใหญ่ก็จะทำที่เดิม จนกว่าที่เดิมจะเจอปัญหา หรือไม่พอใจ
- (Q) แล้วเคยได้รับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์หรือไม่
- (A) เคยครับ ผมจัดฟันจากคณะทันตะ และอาจารย์ที่ผมจัดฟันที่คณะทันตะเปิดคลินิก เพราะฉะนั้นพอผมตัดจบแล้ว มันก็เลยต่อเนื่องเป็นของเอกชน มันสะดวกกว่า มันเร็วกว่า ถึงแม้มันจะแพงกว่า
- (Q) งั้นจากเท่าที่ฟังเมื่อซักครู่ ก็เหมือนมีมุมมองแตกต่างกันอย่างชัดเจน
- (A) ผมว่าเป็นเรื่องเวลาในการรอคอย เนี่ยครับช้ากว่ากันเยอะมาก สมมติผมเคยแจ้งชื่ออยากขอตัดฟันที่คณะทันตะ นานครับ และเรียกผม 2-3 ปีหลังจากนั้น เราต้องรอว่าเราจะเป็นคนที่หมอสนใจจะทำเทคนิคนี้กับเทคนิคนี้กับเคลสนี้ถึงจะเรียกเราไป แต่ถ้าเป็นเอกชน ก็เหมือนเราเอาเงินไปให้เขาเขาจะเคลสไปไหนเขาก็ทำ ประมาณนี้ครับเท่าที่ผมรู้สึก
- (Q) งั้นถ้ามองในด้านบุคลากร ไม่ว่าจะทันตแพทย์หรือแผนกต้อนรับ สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา สถานที่ มองอะไรเป็นปัจจัยหลักที่จะทำให้เลือกที่นั่น
- (A) ต้องทำดี เชื่อถือได้ ดูจากผลลัพธ์ ถึงแม้ว่าเราไม่มีโอกาสลองหลายที่หรอก แต่สมมติเราทำที่นี่แล้วแบบเสีย มันโอเค และยังไม่เคยอยู่ ยังสะอาด และมีระบบที่ดี ก็จะเป็นที่นี้ เรื่องต่อไปก็จะเป็นเรื่องเวลา เช่นสมมติว่านัดผม 5 โมง ก็ควรจะเป็น 5 โมง เพราะผมต้องเตรียมเวลา เช่น 5 โมง ผมก็ต้องเตรียมคิวก่อนนั้น ระหว่างนั้นเราก็ทำอะไรไม่ได้
- (Q) งั้นแปลว่าเรื่องเวลานี้ก็สำคัญเหมือนกันใช่หัยคะ
- (A) สำคัญนะ
- (Q) แล้วระยะเวลาประมาณไหนที่เรารู้สึกว่าเราให้ได้เต็มที่แล้ว ประมาณกี่นาที ก็ชั่วโมงคะ

- (A) มันก็แล้วแต่ว่ามีเหตุผลให้ผมทราบว่าให้ผมรอเพื่ออะไร
- (Q) ถ้าสมมติว่านัด 5 โมงและให้ผมรอไปเรื่อยๆ โดยที่ไม่แจ้งอะไรเลย
- (A) ถ้าแจ้งชื่อผมแล้ว แต่นัดไป 15 นาทีไม่ทำอะไรผมเลย ผมจะถามเขาก่อนว่าทำไมถึงช้า ผมอยู่ขั้นตอนไหนผมจะถาม และอีก 30 นาทีไม่ทำอะไรผมเลย ผมก็จะแจ้งให้ทราบว่าผมอาจจะรอไม่ได้ ผมไม่ชอบรอแบบไม่มีจุดหมาย ให้ผมรอ 1 ชั่วโมงก็ได้แต่ต้องแจ้งให้ผม ผมจะได้เอาเวลา 1 ชั่วโมงไปทำอย่างอื่นก่อนและกลับมาอีกทีก็ได้ถ้าผมสะดวก แต่อย่าให้ผมแบบรอแบบไร้ประโยชน์
- (Q) และคิดว่าทันตแพทย์มีความสำคัญต่อการตัดสินใจที่นั้นๆไหมคะ
- (A) ผมว่าเกี่ยวข้องนะ เช่นเราเคยรับบริการกับทันตแพทย์คนไหน เราก็จะตามเขาไปเองไม่ว่าเขาจะอยู่คลินิกไหน เพราะมันเป็นการรักษาที่ต่อเนื่อง จัดฟันก็เป็นการรักษาต่อเนื่อง ก็จำเป็นต้องไปหาหมอคนนั้น
- (Q) ถึงแม้ว่าค่ารักษาจะสูงขึ้น เช่นย้ายไปคลินิกเอกชน
- (A) แต่เขาก็จะมีวิธีการดูแลลูกค้าที่เป็นลูกค้าต่อเนื่องอยู่แล้ว ราคามันก็จะไม่เท่ากับคนที่เขา Walk in เข้ามาใหม่
- (Q) ตอนนั้นก็ไปหาหมอกคนเดิมที่เขาดูแลใช่ไหมคะ
- (A) ใช่ๆ ผมก็ไปหาหมอกคนที่ดูแลผมตั้งแต่ตอนที่ผมจัดฟัน
- (Q) แล้วถ้าสมมติว่าฟันผุ หรืออยากขูดหินปูนก็นึกถึงหมอกคนนี้ไหมคะ
- (A) ไม่เกี่ยวข้องครับ ถ้าคนที่มันไม่เกี่ยวกับการรักษาที่ต่อเนื่องก็เป็นแพทย์คนอื่นก็ได้ที่เรารู้จัก ชื่อเสียง หรือแบบพี่น้องเพื่อนฝูงแนะนำ กรณีที่ไม่ต้องรักษาต่อเนื่องนะครับ
- (Q) และในส่วนของทันตแพทย์ ที่เขาดูแลเรานั้น แบบไหนที่เราคิดว่าเขาดูแลเราดี เขาต้องเทคแคร์ไหม หรือเขาต้องมีลักษณะยังไง
- (A) ก็ไม่ต้องมาดูแลผมขนาดนั้น แต่ผมรู้สึกว่าเป็นงานบริการระดับหนึ่ง ก็ต้องมีจิตบริการทั่วไป ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ก็ผมรู้ว่างานเขายุ่งทั้งวัน ก็โอเคละ
- (Q) ก็ไม่ได้คาดหวังที่ต้องมาเทคแคร์
- (A) ไม่ต้องเทคแคร์อะไรก็ได้ เพราะเขาก็เขอะอยู่แล้ว แล้วก็แค่แบบรักษาเวลามากกว่า
- (Q) แล้วให้เลือกระหว่างหมอกที่เก่งเฉพาะทางเลย มาทำๆ อย่างเดียวแล้วไป กับหมอกที่คอยบอกเล่าว่าเราเป็นแบบนี้นะ เราควรทำแบบนี้ไหม หรือคอยจะอธิบายให้เราเข้าใจ ชอบแบบไหน
- (A) เราก็ต้องดูว่าคนที่เราทำเนี่ยซีเรียสขนาดไหน ถ้าสมมติว่าเป็นคนที่ทั่วไป ก็จะเลือกคนที่ 2 อธิบายดีกว่า ถึงแม้ว่าโปรไฟล์จะต่างกันคนึง ก็จะเลือกที่การปฏิสัมพันธ์ก่อน
- (Q) แล้วในส่วนของความสะอาดจะให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหนกับสถานที่ที่เราจะไป

(A) ก็ต้องสะอาด ค่อนข้างซีเรียส เพราะยัง ไขมันก็เป็นการบริการทางด้านการแพทย์ ไม่ใช่เหมือนเรา เข้าร้านอาหาร

(Q) ถ้าให้เรียงลำดับความสำคัญระหว่างห้องฟันสะอาด เครื่องมือแพทย์สะอาด และที่นั่งรอสะอาด ให้ความสำคัญกับสิ่งไหนเป็นอันดับแรก

(A) ถ้าสมมติว่ายังไม่เคยไป สิ่งแรกที่เราดูเลยคือรีเซพชั่นก็อาจจะรู้สึกละ แต่ถ้าเกิดเข้าไปแล้วห้อง มันทำดี เครื่องมือสะอาดก็โอเค แต่ถ้าเกิดรีเซพชั่นดี เข้าไปเรื่องมือกับห้องไม่สะอาดก็ไม่โอเคก็ อาจจะไม่ใช่ไปแล้ว เพราะฉะนั้นหัวใจมันก็น่าจะอยู่ที่ห้องฟัน กับอุปกรณ์มากกว่า

(Q) แล้วถ้ามองถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่นนิตยสาร ทีวีหรือมีอะไรให้ทำ ว่าสำคัญหรือ จำเป็นมากน้อยแค่ไหน

(A) สำหรับผมผมว่าไม่สำคัญ ขอแค่มีที่ที่ให้ผมนั่งรอ เพราะผมว่าทุกวันนี้คนก็เล่นโทรศัพท์ และก็มี น้ำก็พอ

(Q) และที่กังวลด้านค่าใช้จ่ายมากน้อยแค่ไหน

(A) ผมว่าควรอิงราคาตลาด แต่ถ้าแบบบริการคืออย่างเห็นได้ชัด มันอาจจะมีค่าใช้จ่ายที่มากกว่า

(Q) ก็ยอมจ่าย

(A) มันก็ต้องสมเหตุสมผล เช่นแบบคณะทันตะถูกนะ แต่รอทีี่เลข กับคลินิกที่ผมรู้ว่าผมได้เงิน 4 หมื่นผมได้จัดฟันเลย ผมก็ยอมจ่ายมันก็ดีกว่ารอ

(Q) แล้วตอนนี้ไปที่ไหนคะ

(A) Y&b Clinic

(Q) อันนี้คือรู้จักหรือคะ

(A) ก็เขาเป็นอาจารย์หมอของคนที่เขาจัดฟันให้ผมเนี่ยแหละ และเขามาเปิดที่นี่ และพอหมอที่จัดฟัน ให้ผมเขาจบโทปุ๊บก็ไปต่างจังหวัดพอดี ผมไม่สะดวก ผมเลยมาต่อเนื่องกับอาจารย์หมอเขา

(Q) แต่ให้ไปที่คณะก็ไม่สะดวกใช่ไหม

(A) ก็ที่คลินิกมีประวัติผมอยู่แล้ว

(Q) แล้วตอนแรกเราเลือกทำที่คณะทันตแพทย์จากอะไร

(A) แม่แนะนำ

(Q) และจากที่พูดมานั้น คิดว่ามีปัจจัยอื่นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกคลินิกของเราไหม เช่น สถานที่ เรากังวลเรื่องที่จอดรถมากน้อยแค่ไหน หรือหมอเองที่ติดตามเขาไปย้ายไปอยู่คลินิกที่จอดรถยากเลยจะตามไปไหม

(A) ผมว่ายังไงผมก็ต้องตามไปหาหมอที่ผมคอยรักษาอย่างต่อเนื่อง และเราก็ต้องจัดการตัวเองว่าเอา หมอไหนไปไหน หรือหาใครไปส่งได้ไหม เพราะเราก็ไม่สะดวกใจที่ต้องเริ่มใหม่

(Q) อันนี้เหมือนมองถึงเคสจัดฟันเนาะ และถ้ามองถึงเคสที่ไม่ได้ใหญ่มากเช่นชุดหินปูน มองอะไรเป็นหลัก

(A) อันนี้เอาที่เราสะดวก

(Q) เราจะตัดสินใจเองหรือหากำแนะนำไหมคะ

(A) ก็ไม่ได้ซีเรียสมาก เช่นถ้าเป็นชุดหินปูนผมก็จะไปคลินิกทันตกรรมพิเศษที่ทันตะ เพราะคนก็ไม่ได้เยอะขนาดนั้น ไม่ต้องจองล่วงหน้าเป็นปีๆ ก็คือเข้าไปจอง ชักแปบก็ทำได้เลย จอครดก็ไม่ลำบาก

(Q) อันนี้ที่เลือกทันตกรรมพิเศษเพราะอะไรคะ

(A) ใกล้ด้วย เคยไปอยู่แล้ว มีประวัติ ก็โอเค

(Q) ก็โอเคคือ

(A) ผลลัพธ์ที่ครั้งก่อน อย่างถอนฟัน แม่ก็จะรู้จักและแม่ก็แนะนำอาจารย์หมอที่อยู่ทันตกรรมพิเศษ แม่ก็จะบอกว่าหมอกคนนี้เก่งนะ

(Q) อ้อ แม่ก็จะหมอบว่าต้องหมอกคนนี้

(A) ใช่ เราก็จะตามไป แบบผมก็จัดฟันกับหมอกคนนึงผมก็จัดฟันอย่างเดียว แต่ไม่ได้ให้หมอกคนนี้ถอนให้

(Q) อ้อ ก็มีเลือกหมอบอยู่แล้วเพราะคุณแม่เขาแนะนำ และพอรู้ใหม่คะว่าคุณแม่แนะนำหมอกคนนี้เพราะเขามีเก่งหรือ มีชื่อเสียง

(A) ก็เป็นหมอบที่เก่งแบบบ้านผมใครมีปัญหาเรื่องฟันก็จะเป็นหมอกคนนี้ตลอด มีอยู่คน 2 คน

(Q) โอเค ก็น่าจะครบแล้วคะ ขอบคุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายวิศลย์ พลภานุมาศ อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 30 ปี รายได้ 20,000 บาทต่อเดือน

(Q) ในหนึ่งมีมีการไปดูแลรักษาหรือรับบริการทางทันตกรรมบ่อยแค่ไหนคะ

(A) ในหนึ่งปีที่ผ่านมายังไม่ได้ทำ

(Q) และโดยปกติแล้วรับบริการเพราะสาเหตุใด

(A) ฟันผุ ถอนฟันและจัดฟัน ทำรีเทนเนอร์ด้วย

(Q) และมีมุมมองอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่

(A) ความเห็นโดยรวมเกี่ยวกับคลินิกทันตกรรมในเชียงใหม่คือใช้เวลาในการดูแลรักษาให้หาย เช่นการจัดฟันใช้เวลานานกว่าที่อื่น มีน้อยที่รักษาตามเวลา

(Q) เคยได้ลองเปรียบเทียบไหมคะ

(A) เคยดูมาหลายๆที่เขาก็ใช้เวลาอย่างน้อย 2ปี 3ปี และไปเจอY&B Y&B ก็บอก8 เดือน ก็เลยตกใจว่าได้ด้วยหรือก็เลยเลือกตรงนั้น ส่วนใหญ่1โรคคิดก็นานละ 2 เลี้ยง ไข่ และก็แพง แพงนี้เท่าที่อื่นไหม มันไม่ได้แพงตรงนั้น แต่แบบมันต้องจ่ายไปเรื่อย

(Q) และถ้ามองเคสทั่วไป และจำนวนของคลินิก หรือภาพรวมเช่นทันสมัยไหม หรือที่อื่นทันสมัยกว่า

(A) ทั่วไปหมายถึงว่าอุดฟัน กรอฟันหรือ ตอนนี้มีคลินิกใหม่เปิดขึ้นเยอะมากเลยนะแต่ตัวเองไม่ได้ไปใช้บริการตรงนั้นประจำ ก็เลยไม่คิดว่ามันทันสมัยขึ้นหรืออะไรไร้เปล่า แต่เห็นว่ามันยุคขึ้นเยอะ และดูจากข้างนอกก็ดูไฮโซ ดูทันสมัย

(Q) และมองว่าคลินิกที่แสดนอ โกลน โรงพยาบาล หรือคณะทันตแพทย์เองนั้นแตกต่างกันหรือเปล่า

(A) อย่างง่ายๆถ้าไปคณะทันตเอง การดูแลก็จะเป็นอีกแบบหนึ่ง เหมือนคล้ายๆเราไปโรงพยาบาลของรัฐหรือ โรงพยาบาลเอกชน กับคลินิกที่คุ้มครองเป็นคนเปิดเอง การดูแลก็จะดูแลเราดีหน่อย

(Q) เคยมีประสบการณ์ทำฟันที่โรงพยาบาลไหมคะ

(A) เคยไปทำที่ทันตฯ ที่ทันตฯนี้ไปถอนฟัน อุดฟัน แล้วก็กรอฟัน

(Q) แล้วถ้าเป็นโรงพยาบาลล่ะคะ เช่น โรงพยาบาลราม

(A) อ้อ ไม่เคย ส่วนมากก็จะเป็นคลินิกที่อยู่ข้างนอกไปเลย

(Q) คลินิกที่เคยไปในชีวิตนี้ประมาณกี่แห่งได้คะ

(A) มีY&B และที่คณะทันตฯ

(Q) เหตุผลที่เลือกไป Y&B คืออะไรคะ

(A) ที่ได้บอกไปตอนแรก คือ ไปปรึกษาเขา ที่อื่นจัดฟัน 2 ปี 3 ปี เราก็ขอแบบที่เร็วที่สุด เพราะตอนนั้นเรียนจบแล้ว ก็จะบินไปเรียนต่อที่นอก สุดท้ายคือที่อื่นเขาบอกไม่ได้ แต่Y&B บอกว่าได้ 8 เดือนเดียวเขาทำให้ ก็เลยเลือกที่นี่ และเขาก็ดูแลดี และโดยรวมแล้วค่านวนเงินที่ต้องใช้กลายเป็นว่าถูกกว่าที่อื่น 2 หมื่น ค่ารายเดือนจากที่ต้องจ่ายเดือนละ 2,000 2,000 2,000 มันหายไป 2 ปี ก็เลยรู้สึกว่าการถูกกว่าเร็วกว่าแม้ค่าแรกเข้าจะแพงก็ตาม

(Q) แล้วรู้จักกับ Y&B ได้ยังไงคะ

(A) คือรู้จักจากเพื่อน คือเป็นเด็กฝึกงานที่นั่น เป็นรีเซปชัน ก็เลยอ้าวหรือ ทำงานอยู่ที่นี้หรือ ก็เลยไปถามหมอให้

(Q) อ้อ

(A) หมอเขาก็เลยบอกว่าเคสนี้ไม่มีปัญหาหรือแค่แปบเดียว

(Q) แล้วถ้ามองถึงปัจจัยด้านบุคลากร สุขอนามัยความสะอาด สิ่งแวดล้อม ความสะดวก ค่าใช้จ่าย และสถานที่ มองอะไรเป็นหลักคะ ในการตัดสินใจเลือกไป

(A) สถานที่ก่อน ถ้าไปแล้วต้องไปรอสถานที่มันไม่สะอาด มันดูไม่ดี เราก็ไม่อยากจะไปตั้งแต่แรก มันเป็นหน้าตาอะนะ ถึงชื่อหอจะดียังไงแต่อยู่บ้านไม่มีโทรมามันก็ไม่ใช่ ถัดไปก็คนที่เขามาต้อนรับเรา เพราะหน้าตา และก็ต้องเป็นวาจาละ การกระทำคือหอนี้หลัง เชื่อว่าหอทุกคนที่เรียนจบมาอย่างน้อยก็ต้องมีพื้นฐานที่แบบว่า เป็นได้ ทำได้ และแอดวานซ์ขึ้นไปมันแล้วแต่ความถนัดของทุกคนละ

(Q) และทัศนแพทย์ที่คิดว่าทำให้ตัวเองพึงพอใจเขาควรมีลักษณะแบบไหน

(A) พูดให้ชัดเจน ก็ไม่ใช่ภาษาเทคนิค เข้าใจง่าย และไม่ย้อใย เป็นคนตรงๆ ใจดีมาอ้อม แบบฟันผุก็ฟันผุ

(Q) แล้วทัศนแพทย์ที่ใส่ใจคนไข้ บอกเล่าอาการนั้น โอเคไหม

(A) ชอบให้หมอที่เขาสรุปมากกว่า สรุปสั้นๆ ไม่ชอบให้อ้อมไปอ้อมมา จะหลอกขายของ แบบเนี่ย เดี่ยวต้องกรอฟันนะ บอกไปเลยว่าเราจะต้องทำอะไร 1 2 3 4 อันไหนทำได้คือทำ

(Q) และถ้ามองในส่วนของแต่ละคนต้อนรับอะคะ มีการคาดหวังในการบริการอย่างไรบ้าง

(A) อย่างน้อยก็ต้องให้คำแนะนำได้ ต้องมีความรู้เบื้องต้น และก็สุภาพเนี่ยแน่นอนอยู่แล้ว ต้อนรับ อธิบายดี และก็อย่างน้อยต้องมีบุคลิกดี หน้าตาอาจจะไม่เกี่ยวแต่บุคลิกทำให้คนดูดีอยู่แล้ว

(Q) และถ้ามองถึงความสะอาด อย่างที่พูดเมื่อกี้นี้จะให้ความสำคัญกับสถานที่ที่สะอาด แต่ถ้าเราแบ่งแยกสถานที่ เป็นที่นั่งรอ ห้องฟัน เครื่องมือสะอาด เรียงอะไรเป็นอันดับแรก

(A) อันแรกก็จะเป็นเครื่องมือ อันที่ 2 ก็ห้องฟันและค่อยเป็นข้างนอก

(Q) แบบถ้าข้างนอกก็กักตุนละคะ

(A) ใช่ แต่ขอสะอาดแต่ถ้าข้างนอกก็กักตุน แต่ข้างในก็ไม่อยากเข้าไปเห็นแล้วนี่ก็ออกปะ แต่ถ้าข้างนอกสะอาดพอใช่แบบ โอเคแต่ข้างในแบบเสียสะอาดหมดเลย อันนั้นแหละดี แต่ถ้าข้างนอกสะอาดแต่ข้างในแบบแอ๊ กูพลาดรีเปล่าวะที่มาตรงนี้ ก็ไม่ได้

(Q) แต่ก็ไม่เคยพลาดใช่ไหมคะ เพราะไปที่เดียว

(A) ใช่ พอไปเสร็จรีบ Y&B ก็พาเดินดูทุกที ห้องทำงาน แม่แต่ห้องน้ำ ห้องหมอดูด้วย คือพาทัวร์ก่อนที่อื่นเขาไม่มีอะ คงแนะนำ พูดยังไงแล้วบอกคอร์สเลย เออ ใช่อย่างนี้

(Q) แล้วสิ่งอำนวยความสะดวกอะคะ เช่นแบบว่ามีนิตสารให้นั่งรอ มีทีวี

(A) จำเป็นนะ คำว่าสิ่งอำนวยความสะดวกเนี่ย ไม่ใช่แค่ข้างใน facility ข้างใน ต้องมี 1 ลานจอดรถ เข้าถึงง่าย รถไม่ติด ไปด้วย สามารถอยู่ในแหล่งชุมชน ไม่ได้ไกล นี่คือโอเค แต่ไม่พวคนิตสาร หรืออะไรพวกนี้ ทุกวันนี้เรามีสิ่งที่พกพาอยู่ละคือมือถือ มันสามารถฆ่าเวลาได้อยู่แล้ว

- (Q) แล้วเรื่องอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ครบครันละคะ ให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหน
- (A) ไม่เคยรู้ว่ามันใช้อะไรบ้าง เลยไม่รู้ว่าคุณครบครันมันคืออะไร แต่รู้สึกถ้าเขาทำให้เราได้อะไรที่อื่น นั่นก็คือที่น่าจะมีอุปกรณ์ครบกว่าที่อื่น
- (Q) แล้วในส่วนของการใช้จ่ายอะคะ concern มากน้อยแค่ไหน
- (A) ไม่ได้ concern กับค่าใช้จ่าย แต่ Concern กับผลกระทบที่ตามมามากกว่าเช่น 1 เวลา 2 สุขภาพ และก็ความเจ็บ ความเจ็บมันไม่เกี่ยว เขาเรียกว่าอะไร Effect หลังจากนั้นมากกว่า เพราะว่าคนแก่เนาะ ก็คือมันเจ็บนะ มันทรมาณและเราทำงานไม่ได้อะ พูดไม่ได้ปวดฟัน กินก็ไม่ได้ ประเด็นคือสำคัญ
- (Q) แล้วระยะเวลาที่วาระเวลาในการรอ ให้ความสำคัญมากน้อยเพียงใด
- (A) อันนี้คือระยะเวลาในการรักษาใช้ไหม ที่ไปยื่นอยู่หน้าเคาน์เตอร์แล้ว
- (Q) แบบว่างคนอาจจะมีการรอนานแล้วไม่ชอบ
- (A) ถูกต้อง เราไม่สามารถ Manage เวลาเราได้ แบบที่ต้องการความไวเพราะที่จะได้รู้ว่าเฮ้ย 4 โมงต้องไปทำฟัน 5 โมงต้องเสร็จแล้วนะ ต่อไป 5 โมงครึ่งเรามีนัดต่อ เพราะฉะนั้นเวลาเป็นสิ่งที่สำคัญมากเลย
- (Q) แล้วเต็มทีที่รอได้คือ
- (A) ครึ่งชั่วโมงถึง 45 นาที
- (Q) นี่คือเต็มทีแล้ว
- (A) ใช่ แค่งงหวะที่รอนะ เพราะเราไม่รู้เวลาที่ทำ เขาใช้เวลาปฏิบัติงานกี่นาที เราตีให้มันมาก หนึ่งชั่วโมงอยู่แล้ว
- (Q) ถ้ามากกว่าชั่วโมงยอมรับได้ไหมคะ ในการทำฟัน
- (A) ถ้าในการทำก็จะไม่เซง ถ้าอยู่ในเนื้องานก็ไม่ว่า แต่ถ้าให้รอโดยไม่รู้อะไรก็ไม่ไหว
- (Q) จากที่คุยกับไปเนี่ยค่า มีปัจจัยอื่นอีกไหมที่เป็นสิ่งที่เราจะตัดสินใจจะเลือกไป แบบความเชี่ยวชาญของแพทย์มีผลไหม แบบแพทย์คนนี้ดังก็เลยจะไป
- (A) ความเชี่ยวชาญของแพทย์ คิดว่าแพทย์ที่ออกมาเปิดคลินิกก็น่าจะมีความเชี่ยวชาญทุกคนอยู่แล้ว
- (Q) และพอมีปัจจัยอื่นอีกไหมคะ
- (A) ที่เลือกมาหลายๆครั้งก็เลือกจากเวลาอย่างเดียว คือเสียเวลาน้อยที่สุด และมีประสิทธิภาพในเวลา นั้นมากที่สุดเราเลือกอันนั้นมากกว่า ไม่เกี่ยวกับชื่อหมอเนาะ
- (Q) และผลลัพธ์ในการรักษาของหมอก่อนนั้นคำนึงมากน้อยแค่ไหนที่จะไปครั้งต่อไป
- (A) มาก ถึงนัดครั้งหน้าแล้ว ครั้งล่าสุดไม่ดีก็ไปที่ใหม่
- (Q) ถ้าคลินิกที่ไปมีหมอกคนอื่นนอกจากหมอที่เคยทำละคะ



- (A) ไม่นะ เราไม่รู้ที่เราไปอีกครั้งนึงเขาจะเปลี่ยนหมอให้เรารีเปล่า
- (Q) อ้อเราเลือกไม่ได้
- (A) ใช่ จะไปแจ้งว่าขอเปลี่ยนหมอได้ไหม หมออีกคนนึงจะรู้สึกไม่ดีรีเปล่า ผู้เราเปลี่ยนที่ไปดีกว่า
- (Q) ก็น่าจะครบถ้วนแล้วละ ขอบคุณมากนะละ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายสมหวัง นากโพรพ อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 51 ปี รายได้ 30,000 บาทต่อเดือน

- (Q) โดยปกติแล้วในหนึ่งปีทำฟันบ่อยแค่ไหนคะ
- (A) ปีละครั้ง
- (Q) แล้วล่าสุดไปทำอะไรคะ
- (A) ไปขูดหินปูนและก็อุดฟัน
- (Q) แล้วที่ที่ไปนี่เป็นคลินิกใช้ใหม่คะ
- (A) เป็นคลินิก คลินิกเปิดใหม่
- (Q) อ้อ คลินิกเปิดใหม่ อันนี้ที่เลือกคลินิกที่นั่นจากอะไรคะ
- (A) เลือกจากใกล้บ้านและก็ดูสะอาด
- (Q) แล้วก่อนหน้านี้ได้ถามใครก่อนใหม่คะ หรือมีคนแนะนำให้ไปรีเปล่า
- (A) ไม่มีคนแนะนำแต่เห็นภายนอกและดูสะอาด
- (Q) แล้วเคยมีประสบการณ์ไปทำฟันที่โรงพยาบาลใหม่คะ
- (A) ไม่เคยครับ
- (Q) และในส่วนของคณะทันตแพทย์เองละคะ
- (A) ไม่เคย คลินิกใกล้บ้านที่เดียว
- (Q) แล้วที่คลินิกจากเท่าที่ฟังมาคะ น่าจะให้ความสำคัญกับความสะอาดเนาะคะ ถ้าให้เรียงลำดับความสำคัญของห้องฟัน อุปกรณ์ทำฟัน ข้างนอกบริเวณนั่งรอ ถ้าให้คะแนน 1 2 3 ให้อะไรเป็นอันดับแรก
- (A) ข้างนอกที่รอก่อน เรายังไม่เคยเข้าไปเรายังมองไม่เห็น เราก็มองข้างนอกถ้ามันดูดีก็โอเค
- (Q) แล้วในส่วนของแพทย์ที่ดูแลเราคะ ชอบแพทย์แบบไหน
- (A) ไม่ได้เลือก แบบไหนก็ได้
- (Q) งั้นก็แสดงว่าก็ไม่ได้ซีเรียสที่ต้องมาดูแลเทคแกร์ขนาดนั้น
- (A) ครับ

- (Q) และถ้าเราให้เลือกระหว่างเข้าไปปั๊พ แพทย์มีใบ มีอะไรทำให้เรารู้สึกได้ว่าแพทย์คนนี้เก่ง กับ แพทย์ที่พูดคุยกับเราชอบอธิบาย เราเลือกแบบไหน
- (A) ชอบแบบอธิบายมากกว่า แต่เราก็มองหาใบอนุญาตที่อยู่แล้ว
- (Q) แต่ไม่จำเป็นต้องมีวุฒิ จบเมืองนอกอะไรแบบนี้ใช้ไหมคะ
- (A) ครับ
- (Q) และถ้ามองถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ที่เขาให้เรานั่งรอ อยากรู้ได้อะไรเป็นพิเศษไหมคะ
- (A) แค่อะไรที่นั่นแหละ ไม่จำเป็นต้องมีอะไร
- (Q) และในส่วนของค่าใช้จ่ายค่านี้น้อยแค่ไหนคะ มีการเปรียบเทียบราคาไหม
- (A) มี ถามก่อนว่าเท่าไรๆ
- (Q) คือไปหาข้อมูลก่อน
- (A) ถามเลย ถามหมดเลยว่าอุดเท่าไร เท่าไร จะได้เตรียมจ่ายเงิน
- (Q) ขึ้นแสดงว่าก่อนไปนี่คือไปถามก่อน แล้วค่อยไปทำอีกที่ไหมคะ
- (A) ถามเลย ถ้าเราโอเคก็ทำเลย กลัวจะเปลี่ยนใจไม่ยอมทำ
- (Q) แล้วในส่วนของระยะเวลาในการรอ รอได้นานที่สุดเท่าไร
- (A) ไม่เคยได้รอนาน เห็นคนไม่เยอะก็เข้าไป ไปส่งดูแล้ว ถ้าคลินิกไหนคนเยอะผมก็ไม่เข้า เงินเราไม่สนอยู่แล้วแต่ถ้าให้รอคิวนี้ไม่เอา
- (Q) แล้วถ้ามองถึงสถานที่ จากเมื่อซักครูบอกว่าจะกลับบ้านเลยเลือก แล้วคำนึงถึงที่จอดรถไหมคะ
- (A) ก็คำนึงถึงที่จอดรถด้วย มันนาน ต้องสะดวก ถ้าเราไม่สะดวกก็ไม่เอา
- (Q) แล้วผลลัพธ์ในการรักษาครั้งที่ผ่านมาระบายใจไหมคะ
- (A) ก็โอเค ระบายใจ
- (Q) และถ้าคราวหน้าฟันเกิดผุ จะกลับไปที่นี่ไหมคะ
- (A) ไป ไปที่เดิม
- (Q) แล้วสมมติว่าไม่ได้เจอหมอคนเดิมละคะ
- (A) ไม่เป็นไร ไม่ได้ซีเรียส ถ้าหมอเปิดคลินิกแล้วก็ถือว่าโอเคแล้ว
- (Q) ขึ้นก็ประมาณนี้คะ ขอบคุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์ลินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายศุภชัย สันติภาพ อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 27 ปี รายได้ 30,000 บาท ต่อเดือน

(Q) ในหนึ่งปีมีการรับบริการทางทันตกรรมบ่อยแค่ไหน

(A) 3-4 ครั้ง

(Q) โท บ่อยมาก

(A) แฟนบังคับครับ

(Q) คือไปตรวจสุขภาพปกติใช้ไหมคะ หรือว่าไปรักษา

(A) เฉพาะช่วงแรกๆจะมีครับ ไปขูดหินปูนและเจอฟันผุ

(Q) มีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับคลินิกทันตกรรมที่เชียงใหม่คะ

(A) โท ผมว่ามันเยอะมาก มันเยอะไป คู่แข่งจันกันอะ

(Q) เยอะพอๆกับ 7-11 แบบนี้

(A) โท เยอะจริงอะ ในเมืองนี้เป็นที่ที่ไม่รู้

(Q) แล้วคลินิกที่โรงพยาบาล หรือที่คณะทันตแพทย์เอง แตกต่างกับคลินิกเอกชนอย่างไรคะ

(A) ผมคิดว่ามันแตกต่างเรื่องความเร็วความชำนาญและครับ

(Q) งั้นก็คือระยะเวลา

(A) ระยะเวลาเนี่ยแหละครับ โรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์รอนานกว่า

(Q) งั้นส่วนมากก็ไปที่คลินิกใช้ไหมคะ

(A) ใช่ครับ

(Q) และตั้งแต่ได้เริ่มทำฟัน มีการเปลี่ยนคลินิกบ่อยไหมคะ

(A) ไม่ค่อยนะครับ ส่วนใหญ่ผมไม่ได้ทำที่เชียงใหม่เลยครับ ผมทำที่สิงห์บุรี แต่ที่เชียงใหม่ผมจะพาคนรู้จักไป แบบเขาจะทำอะไรผมก็จะช่วยไปหาว่าทำที่ไหนดีอะไรแบบนี้ครับ

(Q) แล้วที่ไหนทำอะไรดีคือหาจากอะไรคะ

(A) ผมรู้จักหมอ

(Q) ก็คือดูจากชื่อหมอเป็นหลัก

(A) ดูหมอ และก็ส่วนใหญ่รู้จักด้วย เป็นเพื่อนๆที่อะไรแบบนี้ครับ พอตีผมเตะบอลกับอาจารย์หมอครับ ผมเตะผลตั้งแต่อายุ 11 จนทุกวันนี้เป็นอาจารย์ 40 กว่า 50 มีหมดครับ

(Q) และถ้ามองว่าปัจจัยด้านบุคลากร จากเมื่อซักครูที่บอกว่ามีแพทย์ที่รู้จักตรงนั้นเลยเข้าไป ถ้ามองว่าบุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ระยะเวลา และสถานที่ เราให้อะไรเป็นหลักในการตัดสินใจจะไปที่นี่เพราะอะไร

(A) ก็เรื่องบุคลากรครับ

(Q) ก็คือแพทย์ ถ้าเป็นมุมมองของแพทย์คะ จะเป็นแบบไหนคะ เป็นแพทย์ที่รู้จัก หรือแพทย์ที่มีชื่อเสียง หรือว่าต้องเก่ง

(A) ผมว่าไม่ได้มีชื่อเสียงหรอก แต่เอาเป็นว่าผมจะทำอะไรผมจะถามเพื่อน เพราะเพื่อนเป็นอาจารย์ หมอด้วย เขาก็จะบอกว่าไปที่นี้สิ ดีด้วยถูกด้วย

(Q) งั้นก็แสดงว่าไปตามคำแนะนำใช้ไหมคะ

(A) ครับ

(Q) แล้วเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอนั้น Concern มากน้อยแค่ไหน

(A) มี มีเหมือนกันครับ ผมว่าที่จอดรถสำคัญนะ แบบไม่มีที่จอดนี่ก็ลำบากอยู่นะ

(Q) และถ้ามองถึง Reception ละคะ เราคาดหวังที่จะได้รับบริการแบบไหน

(A) อ้อ ก็ผมว่าพูดดีก็พอละ ถ้าคุยดีก็ไม่มีปัญหา ก็ไม่ได้อะไร

(Q) และถ้าเป็นมุมมองในแง่ของแพทย์ที่แบบเราคิดว่าเฮ้ย คนนี้ดีเราคิดว่าต้องเป็นยังไง

(A) ต้องใส่ใจ

(Q) ใส่ใจนี้หมายถึง

(A) ใส่ใจนี้แบบ อย่างพ่อผมทำรากเทียม ก็เห็นพ่อกับแม่ไปทำหมอนคนละคนกัน ความใส่ใจของคุณหมอก็คือบางคนเขาจะโทรมาถาม ว่าอาการเป็นยังไงบ้าง มีอะไรแปลกๆไหม

(Q) อ้อ แบบติดตามเคสของเขา

(A) ใช่ๆ แบบติดตามเคส

(Q) และถ้าสมมติให้เลือกระหว่าง แพทย์ที่มีใบเซอร์ เต็มเลยดูเก่งมาก ทำรากต้องคนนี้ แต่ไม่ค่อยพูดเท่าไร แบบทำและรีบของแก กับอีกคนที่เราไม่ค่อยทราบ Background เท่าไร แต่คอยใส่ใจและอธิบาย ชอบแบบไหนมากกว่ากันคะ

(A) ผมชอบใส่ใจ ผมว่าฝีมือส่วนใหญ่ เรียนมาแบบเรียนก็คล้ายๆกัน แต่ความต่างคือความใส่ใจ และถ้าเขาใส่ใจแบบหลังทำ ผมว่าเขาก็ต้องใส่ใจขณะทำด้วย

(Q) และถ้าให้เรียงลำดับความสำคัญเรื่องความสะดวก คือภายนอกห้องฟัน ห้องฟัน และเครื่องมือ เราให้อะไรเป็นอันดับ 1 คะ

(A) เครื่องมือ และที่ห้องฟัน

(Q) ถ้านอกนากลัวยังไงก็โอเค

(A)ไม่ถึงขนาดนากลัวหรือครับ แต่ถ้าผมเป็นคนทำผมต้องขอเครื่องมือสะอาดก่อน และที่ภายในห้องที่ทำ คือคนนั่งรอยังไม่อะไรมากมาย คือแบบยังเลือกได้ปรับได้ แต่พอไปทำปุ้ลมันรายละเอียดนิดนึง

- (Q) และเคยมีประสบการณ์กับเครื่องมือที่ไม่ค่อยสะอาดไหมคะ
- (A) ผมก็ไม่เคยเจอ ไปถึงก็เจอปิดหน้าละครับ แต่ก็ขอเครื่องมือสะอาดก่อน
- (Q) และที่นั่งรถตะคะ คิดว่าเราต้องการอะไรบ้าง
- (A) ผมแค่ว่าที่นั่งรถเย็นๆก็พอแล้ว และก็มีน้ำ
- (Q) จำเป็นต้องมีWiFiไหมคะ
- (A) ผมว่าไม่จำเป็นนะ
- (Q) และคิดว่าอุปกรณ์การแพทย์ที่ครบครันให้ควรมีสำคัญมากน้อยแค่ไหน
- (A) ผมว่าแล้วแต่เคสของการรักษา แต่ถ้ารูปลักษณ์ภายนอกออกอาการมาก ข้างในก็อาการมาก ความน่าเชื่อถือก็จะมาก่อน
- (Q) ก็แปลว่าความน่าเชื่อถือของสถานที่ก่อน และต่อด้วยเป็นตัวหมอด้วย
- (A) ใช่ครับ ผมว่าอย่างนั้นมันก็สำคัญนะ
- (Q) แล้วในด้านราคา คำนึงมากน้อยแค่ไหนคะ
- (A) จริงๆแล้วราคา ผมว่าสำหรับผมคิดถึงคุณภาพก่อน ถ้าในดีและสมราคามันก็โอเค แต่ถ้ามันถูกไปอีกมันก็จะยิ่งดี
- (Q) และมีการเปรียบเทียบราคาระหว่างคลินิกกับคลินิกไหมคะ
- (A) ถ้าสุดแบบน้องพี่ชายผมจะจัดฟัน ผมก็รู้จักหมอจัดฟันเยอะนะ ผมก็ไม่เปรียบเทียบว่าแพงหรือถูก ผมเอาความมั่นใจว่าที่นี่ชัวร์กว่า
- (Q) มั่นใจนี่คือมั่นใจอะไรคะ
- (A) ในตัวหมอด้วยส่วนหนึ่ง ผมดูหมอเป็นหลัก ผมเชื่อว่าถ้าเรารู้จัก มีอะไรก็จะคุยง่าย มีปัญหา ก็จะคุยได้เลย
- (Q) และระยะเวลาในการรอเต็มทีที่กินาที
- (A) ผมนั่งรอได้เป็นชั่วโมง ผมเข้าใจ เพราะบางคนเข้าไปทำนานก็บ่น ผมเข้าใจว่ายากง่ายไม่เหมือนกันผมเข้าใจ
- (Q) แล้วในเรื่องสถานที่ จากเมื่อถามไปตอนต้นก็มองว่าที่จอดรถสำคัญและที่ตั้งตะคะ ให้ความสำคัญเท่าไร
- (A) ผมว่าไม่สำคัญเท่าไร
- (Q) งั้นแสดงว่าหมอที่เรารู้จักอยู่ไกลแค่ไหนก็ไปได้
- (A) เนี่ยผมไปบ้านที อย่งไกล ถ้าชอบรู้จัก ภูมิใจ ไกลแค่ไหนก็ไป
- (Q) และแนะนำที่บ้านไปที่เดียวกันไหมคะ
- (A) ก็ที่เดียวกันละครับ

(Q) และผลลัพธ์ในการทำฟันละคร ถ้าหากไปครั้งนึงและผลลัพธ์ออกมาไม่ค่อยพอใจ จะกลับไปที่เดิมอีกไหน แบบให้โอกาสเขาอีกครั้งไหม

(A) สำหรับผมคือไม่ละไปหาที่ใหม่ดีกว่า

(Q) ปกติหาที่ใหม่นี้ทำยังไงคะ Search ไหมคะ

(A) ผมไม่ค่อย Search เพราะปกติผมรู้จักอยู่ละ

(Q) ก็คำถามโดยรวมน่าจะประมาณนี้คะ ขอขอบคุณมากนะคะ

**(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**

**(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายณพล ทิพยมณฑล อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 28 ปี รายได้ 30,000 บาทต่อเดือน**

(Q) ปกติใน 1 ปี รับบริการทางทันตกรรมประมาณกี่ครั้ง

(A) ประมาณ 1 ครั้ง

(Q) และไปเพราะสาเหตุอะไรเป็นหลัก

(A) รู้สึกเจ็บฟัน ฟันคุด

(Q) คือไม่สบายในช่องปาก เลยไปหาหมอ

(A) อ่าใช่

(Q) และคิดยังไงเกี่ยวกับคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่

(A) มีเยอะมาก

(Q) และคิดว่าแต่ละที่เหมือนกันไหม

(A) เหมือนกันไหม อืม ก็มีความแตกต่างเรื่องราคา ถ้าแบบเก่าๆก็จะถูกกว่า ถ้าแบบใหม่ๆก็การบริการ นู่นนี่นั่นอาจจะสบายขึ้น แต่แบบเก่าเท่าที่เคยใช้บริการก็ไม่มีปัญหา

(Q) แบบเก่านี้มองอะไรว่าเก่า สถานที่หรือตัวแพทย์เอง

(A) อ่า ทั้งคู่คิดว่า เพราะว่าบางแห่งก็อยู่มาหลัก 10 ปี 10 -20

(Q) และที่ใหม่นี้ประมาณไหน

(A) ปี 2 ปี เพราะว่า ใน 3-4 ปีเอาจริงๆก็คือ เห็นขึ้นทุกปี และแต่ละที่ไม่ใช่แบบว่าห้องดูหาแบบสมัยก่อน ล่อเป็นแบบอาคารเดี่ยวใหญ่ๆ เราก็งงว่าราคาค่าบริการจะเป็นเท่าไร

(Q) และเคยไปรับบริการที่คณะทันตแพทย์ไหม

(A) ไม่เคย

(Q) และโรงพยาบาลละ

(A) ไม่เคย เพราะว่าไปคลินิกอย่างเดียว ไม่เคยมีอาการหนักขนาดนั้นเกี่ยวกับช่องปากนะ

(Q) และมีความคิดอย่างไรเกี่ยวกับโรงพยาบาล หรือ คณะทันตแพทย์เอง ทำไมถึงเลือกไปคลินิก  
ทั้งๆที่โรงพยาบาลอยู่ใกล้ๆ

(A) ถ้ามองว่าโรงพยาบาลอยู่ใกล้ๆ คือคลินิกใกล้กว่า คือโรงพยาบาลเข้าไปต้องไปติดต่อเป็นอะไร  
เป็นนั่นนี่นั่น แต่ถ้ากับคลินิกถ้าวันนั้นมีคิว 2-3 คน และเจอเจ้าหน้าที่ข้างหน้า เราก็บอกอาการไป  
เบื้องต้น อย่างที่เคยไปเราก็บอกไป เขาตรวจเสร็จ ก็ถามว่าเอาออกเลยไหม ก็จบแล้ว

(Q) ก็ดูไม่เสียเวลา

(A) แบบเรามีธุรกิจเป็นของตัวเอง เราเลยมองเรื่องเวลา ความสะดวกถือว่าเป็นหลัก และคลินิก  
มีเยอะมากจริงๆ

(Q) และถ้ามองถึงด้านบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย กับระยะเวลาในการรอ  
เลือกตัวไหนที่ทำให้เราไปที่นั่น

(A) เลือกแพทย์ เพราะเรื่องการเจ็บป่วย เขาเป็นคนรักษา ฝีมือดี คือ โอเคเราฝากฝังกับคนนั้นดีกว่า

(Q) เคยเปลี่ยนคลินิกประมาณกี่ที่

(A) ที่เคยเปลี่ยนประมาณ 2 ที่

(Q) และทำไมถึงไม่ชอบที่เก่า

(A) แพง

(Q) คือราคาแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดใช่ไหม

(A) อ่า และแบบตรวจ เขาตรวจดีไหม ตรวจดี บริการดีไหมคือ แบบที่บอกตอนแรกเลยคือร้าน  
ใหม่ๆ

(Q) อ้อ แบบที่ทันสมัยเลย เป็นร้านรุ่นใหม่

(A) ไป ข้างนอกดูสวยๆ แต่พอเข้าไปเราต้องรอด้วย เป็น 20-30 นาที ทั้งๆที่ไม่มีใครนะ มันรู้สึก  
แปลกๆ

(Q) เหมือนแพทย์ยังไม่มา

(A) เอ้อ ประมาณนั้น อันที่จริงก็ลืมเวลาไปแล้ว ก็ไม่ได้อะไรกับเวลานะ แต่พาร่าง อย่างที่บอกเรา  
ทำนั่นทำนี่เนาะ ให้เรางงก็ไม่ไหว

(Q) งั้นแสดงว่ารอเต็มที่สุดครึ่งชั่วโมง

(A) แบบว่าถ้าไปตามเวลาแล้ว ก็ควรจะทำได้ทำ

(Q) แล้วถ้าไปตามเวลาแล้วยังได้รออีกละ

(A) ถ้าเขามีเคสอยู่เราไม่ว่าไง แต่อันนี้ไม่มีอะไรซักอย่าง

(Q) และถ้ามีเคสและให้เรารอนานมากเกินครึ่งชั่วโมงละ

(A) ก็ไหวอยู่นะ เราเข้าใจใจ

- (Q) ฉันแปลว่ามองถึงแพทย์เป็นหลัก ที่ที่ไปปัจจุบันนี้ก็มองถึงแพทย์เป็นหลัก
- (A) ใช่ เพราะก็ไปหลายครั้งแล้ว วันนั้นไปผ่าฟันคุดไม่เจ็บเลย แล้วพี่แก 5 นาทีเสร็จ แล้วออกมา 2 ชั่วโมงหายเจ็บละ
- (Q) ฉันแสดงว่าผลลัพธ์ในการทำฟันครั้งก่อนคือพาไปทำครั้งต่อไป
- (A) ใช่ ที่สำคัญคือราคาถูก
- (Q) แล้วทำไมถึงเลือกไปที่นั่น
- (A) ตอนแรกหาในเน็ต
- (Q) อ้อ หาในเน็ต
- (A) ก็ง่ายๆ เชียงใหม่คลินิกเยอะมาก เราจะไปมั่วเลยก็ได้ แต่เราต้องหาข้อมูลว่าคนไหนมือเบา คนไหนอะไร คล้ายๆ ฟันรั้งที่พียูไร้งี้ และมีที่ที่เคยไปเนี่ยโผล่มาตลอดเลย ก็เลยลองไป
- (Q) ฉันก็แสดงว่าไม่ใช่ชื่อแพทย์แล้วสิ สถานที่ที่มีส่วนริเปล่า
- (A) ใช่ แต่ก็อยู่กับฝีมือของเขาด้วย คือไปทำมา 2 ครั้ง 3 แล้ว ก็แพทย์เปลี่ยน 2 คน ก็ใกล้ๆ กันเลยค ฝีมือดีด้วย พอไปแล้วมันก็ไม่ต่าง ก็โอเค 10 15 นาทีก็เสร็จละ
- (Q) อ้อ แล้วแพทย์ที่เคยทำย้ายไปเปิดคลินิกเอง เราจะตามเขาไปไหม หรือไปคลินิกเดิมเนี่ยแหละ
- (A) ถ้าสมมติว่าเขาย้ายก็ต้องไป แต่คลินิกที่ไปทุกวันนี้มีแพทย์ 3-4คน ถ้าไปที่เดิมคนที่อยู่ยังโอเค
- (Q) ก็จะไปลองที่เก่าก่อน
- (A) ใช่ๆ ถ้าเริ่มไม่โอเคก็จะตามเขาไป
- (Q) และทันตแพทย์ที่ทำให้เราประทับใจต้องมีลักษณะประมาณไหน
- (A) บอกอาการชัดเจน เขามีความกระตือรือร้นที่จะรักษาเรา ที่เคยเจอแบบเขาตรวจและเขาบอกว่านี่ ฟันคุดเลขนะเอาออกเลยไหม ก็จะเอานะ คล้ายๆ กับหมายถึงว่ามันไม่ดีเอาออกเลยไหม แต่ที่เก่า ตรวจๆ พอเจอปุ๊บบอกเราว่าเดี๋ยวนัดคิว
- (Q) อ้อ ไม่ชอบแบบนั้น
- (A) อันนี้แบบเขาเสนอมาเลยว่าจะทำเลยไหม ตอนแรกก็งั้นๆ แต่พอคิดก็เอ้อ เอาออกเลยก็ได้
- (Q) ถ้าเรามองว่าแพทย์คนนึงเซิร์จเจอชื่อ แต่เขาเป็นคนไม่ค่อยบอกเล่ากับอีกคนไม่มีชื่อใน อินเทอร์เน็ตแต่ค่อนข้างดูเลิใส่ใจ อธิบายว่าจะทำแบบนี้แบบนี้เนอะ เลือกแบบไหน
- (A) ดูจากฝีมือ แต่สมัยนี้เราจะทำอะไรทุกอย่าง ก็ต้องเลือกจากอินเทอร์เน็ตอะ แพทย์ที่เป็นแบบนี้ เดียวเราก็พบเจออยู่แล้ว
- (Q) และในส่วนของแผนกต้อนรับ คาดหวังที่จะได้รับการบริการแบบไหน



- (A) การถามไถ่ แค่นั้นก็พอแล้ว เพราะบางครั้งเข้าไป ให้เขียนให้อะไรตรงไหน เขาไม่บอก เข็ญคะ และอธิบายนิดหน่อย ไม่จำเป็นต้องเดินเข้ามาสวัสดีอะไรขนาดนั้น คือแค่อธิบายว่าเขียนเสร็จ ลงชื่อเสร็จแล้วทำอะไรต่อ ไม่ต้องเรียบริ่ยมาก ขอแบบเฟรนด์ลี่
- (Q) ถ้าเรื่องความสะอาด ให้เรียงลำดับ 1 2 3 ของห้องทำฟัน อุปกรณ์ และที่รอข้างนอก ให้ความสำคัญอะไรเป็นอันดับแรก
- (A) ห้องทำฟัน อุปกรณ์ และอันดับ 3 เป็นข้างนอก คำว่าแพทย์ก็ควรให้ห้องปฏิบัติการเขาดี สะอาด
- (Q) และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มองว่าเครื่องมือแพทย์ที่ต้องครบครันแล้ว สิ่งที่เราต้องใช้เวลา นั่งรอ คิดว่าต้องมีอะไรบ้าง
- (A) เราต้องดูว่าคนเยอะขนาดนั้น ไหม เช่นบัตรคิวอะไรแบบนี้ ไม่จำเป็นถึงขั้นต้องโทรหาอะไรขนาดนั้น แต่คือเคยเจอเหมือนกันแต่ไม่ใช่ทันตะ แต่เรารู้ว่าตอนนี้คิวเราอยู่ 2 แบบนี้เวลาที่เหลือเราจะได้อะไรยังไง
- (Q) แล้วคิดว่าเวลาที่เหลือทำอะไร นี่ก็คิดว่าคนจะมีอะไร ที่นั่ง
- (A) ที่นั่งมันต้องมีอยู่แล้ว แต่แบบที่อะไรแบบนี้ แก้วหาง และแบบว่าที่นั่งที่มัน โอเค ที่มันดี
- (Q) ที่ไปอยู่ตอนนี้ก็มีเหมือนกันใช่ไหม
- (A) มี
- (Q) และในส่วนของค่าใช้จ่ายที่บอกว่าอันเก่ามันแพง Concern มากน้อยแค่ไหน
- (A) ก็พอสมควร แต่ถ้าถามว่าเรื่องฝีมือ แบบฟันถ้าไม่ใช่ที่มีปัญหาจริงๆ เราก็มีที่เปรียบเทียบ แบบเนี่ยฟันคุณนะมันก็คือฟันคุณ ก็เลยไปถามคู่อื่นด้วย
- (Q) แบบเปรียบเทียบราคา
- (A) ใช่ มันไม่เหมือนที่เราเป็น โรคนุ่น โรคนี่
- (Q) และสถานที่ตั้งให้มีความสำคัญไหม แบบต้องใกล้ หรือไม่จำเป็น
- (A) ไม่จำเป็น
- (Q) อย่างที่ได้ถามไปแบบถ้าหมอเขาย้ายไปไกลหน่อย จะตามไปไหม
- (A) ถ้าสมมติว่าคลินิกย้ายไปไกล และเหมือนเดิม ก็ไปนะ อาจจะเป็นเพราะว่าเป็นเชียงใหม่ ไม่ใช่กรุงเทพฯ
- (Q) และที่รู้จักที่นี่คือเชิร์ชเนตอย่างเดียวใช่ไหม
- (A) ใช่
- (Q) แล้วได้ถามคนอื่นเหมือนกันไหม
- (A) เคยถาม และเขาก็บอกที่นี่เหมือนกัน
- (Q) อ้อ ถามด้วย

(A) ใช่ทั้งถามทั้งเซิร์ช

(Q) มีอะไรนอกเหนือจากนี้ไหมที่ทำให้เราเลือกไปคลินิก

(A) เอาจริงๆก็แพทย์ ชื่อเสียงอย่างเดียว ถ้าถูกและต้องกลับมาทำซ้ำก็ไม่ใช่

(Q) และถ้าคิดถึงว่าคลินิกที่มองเป็น Brand เป็นชื่อคลินิก กับชื่อแพทย์ที่อยู่ในคลินิกนั้น เราให้ความสำคัญกับตรงไหน แบบสมมติว่าคลินิก อาจารย์หมอเป็นเจ้าของเลย แต่แพทย์ข้างในอาจจะเป็นลูกศิษย์ แต่แกอาจจะไปเปิดคลินิกนึงละ

(A) อ้อ ยังไงก็เลือกแพทย์ แต่อย่างเชียงใหม่ ชื่อคลินิกบางครั้งก็เป็นชื่อคน แต่เขาก็เอาลูกศิษย์เอาอะไรมา แต่เขาก็มาเดินตรวจ ก็โอเค

(Q) โอเคน่าจะไม่มีอะไรแล้ว ขอบคุนมาก

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายกัลลสุพงศ์ วิริยดิถกรรม อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 31 ปี รายได้ 20,000 บาทต่อเดือน

(Q) ในหนึ่งปีรับบริการทางทันตกรรมบ่อยแค่ไหนคะ

(A) ประมาณ 1-2 ครั้ง

(Q) แล้วส่วนใหญ่ไปทำอะไรคะ

(A) ขูดหินปูน และก็ไปเซ็ค ไปเซ็คปีละครั้ง

(Q) คือไปเซ็คอยู่แล้ว

(A) ใช่

(Q) และคิดอย่างไรเกี่ยวกับคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่

(A) ใกล้เคียง ราคาที่แพงบ้างถูกบ้าง

(Q) แสดงว่าเคยไปหลายที่แล้ว

(A) ก็เคยไป 2-3 ที่

(Q) แล้วที่ล่าสุดที่ไปเลือกเพราะเหตุผลใด

(A) ล่าสุดที่ไปเลือกเพราะรู้จักกับหมอ

(Q) เป็นหมอที่รู้จักก็เลยไปใช่ไหมคะ แล้วอีก 2 ที่ที่ไม่ได้ไปละคะ รู้จักได้อย่างไร

(A) ก็รู้จักหมอมดเลย ก็เวียนๆไป

(Q) และเคยไปรับบริการที่โรงพยาบาล หรือคณะทันตแพทย์ไหมคะ

(A) เคยไปโรงพยาบาลเทศบาล

(Q) คิดว่ามันต่างกันไหมคะ กับคลินิก

- (A) ต่างกันที่ราคา แต่หมอก็ยังคนเดิมเพราะเรา Google มาแล้ว
- (Q) นั่นแสดงว่าเราขีดหมอบเป็นหลักใช่ไหมคะ
- (A) ก็คือหมอบคนนี้ เราไปทำที่คลินิกเราเสียเงินหลายพัน แต่เราไปทำที่โรงพยาบาล หมอบคนเดิม ก็เสียถูกกว่าหลายเท่า
- (Q) แต่ว่ายังก็เลือกไปคลินิกมากกว่าใช่ไหมคะ
- (A) ก็ถ้าเกิดเราไปโรงพยาบาล ต้องต่อกีวนาน แต่ถ้าคลินิกเนี่ยเร็ว
- (Q) นั่นแสดงว่าเราConcern เรื่องเวลา มากกว่าค่าใช้จ่าย
- (A) ค่าใช้จ่ายด้วย
- (Q) นั่นถ้ามันแพงกว่ากันนิดหน่อย ก็จ่ายเพื่อเวลาใช่ไหมคะ
- (A) ใช่ แต่ถ้าจ่ายแพงกว่าเยอะ ก็จะเลือกไปโรงพยาบาลก็ยอมรับ
- (Q) ก็จากเมื่อที่ทราบแล้วละว่าเลือกที่หมอบเป็นหลัก นอกเหนือจากนี้มีปัจจัยใดที่ให้เลือกไปคลินิกนั้นๆ ก็จะมีด้านบุคลากร ก็คือหมอบ ด้านความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวกเช่นที่นั่งรอ ระยะเวลา และสถานที่ ให้ความสำคัญกับอะไรเป็นหลัก นอกจากหมอบ
- (A) ค่าใช้จ่ายแค่นั้น อย่างอื่นก็ไม่ได้อะไร ทุกทีถ้าไปก็ไม่ได้รอนาน เรื่องที่จอดรถก็เชียงใหม่ก็นั่งรถแดงไปก็ได้ ถ้าเกิดไม่มีที่จอด
- (Q) และทันตแพทย์ที่เรามองว่าคนนี้รักษาเราดี เรามองว่าเขาดีคืออะไร มีลักษณะอย่างไร ถึงแบบตัดสินใจว่าเราอยากทำกับคนนี้ต่อ
- (A) คือสื่อสารกันรู้เรื่องครับ แล้วก็รักษาและเห็นผล
- (Q) คือเราเห็นผลลัพธ์แล้วก็ชัดเจนใช่ไหมคะ
- (A) ใช่ และก็ไม่น่ารุนแรงมาก
- (Q) ไม่ทำให้เราเจ็บ
- (A) ใช่ ใจเย็นหน่อย
- (Q) และถ้าให้เลือกระหว่างหมอบที่ค่อนข้างเก่งมาก กับหมอบที่ค่อนข้างพูดคุยกับเรา ชอบแบบไหนมากกว่ากัน
- (A) เวลาหาเราจะหา 2 อย่างมาร่วมกันเลย คืออยากได้ทั้งคู่ ทั้งเก่งและควรจะมีอัธยาศัยดีด้วย คือเก่งต้องมาคู่กับเก่งระดับไหน
- (Q) แบบมีใบเบอรันนั้นไหม แบบต้องเป็นอาจารย์แพทย์
- (A) คือปกติเราจะไปจัดฟัน เราก็จะไปตัดกับหมอบธรรมดาก็ได้ หรือหมอบที่จบเฉพาะทางก็ได้ แต่เมื่อก่อนหมอบที่จบเฉพาะทางมีน้อย ในเชียงใหม่ แต่เดี๋ยวนี้นี้ที่จบเฉพาะทางมีเยอะ ทั้งเก่งมาก เฉพาะทาง ก็จะหาได้ง่ายขึ้น

- (Q) เข้าใจคะ และถ้ามองถึงแผนกต้อนรับ คิดว่าสำคัญกับเรามากน้อยแค่ไหน คาดหวังไหมที่เขาต้องดูแลเรามากน้อยแค่ไหน ขนาดไหน
- (Q) ไม่ได้คาดหวังมาก แต่แค่เขาตอบคำถามที่เราสงสัยก็พอละ
- (A) เช่นแบบว่าเข้าไปแล้วถามเขาว่าค่าใช้จ่ายประมาณเท่าไร หมอมีคิวนัดใหม่
- (Q) ก็ถ้าเขาตอบได้ก็โอเคแล้ว และถ้าให้เรียงลำดับเรื่องความสะดวกของ ห้องฟัน อุปกรณ์ในการทำฟัน และภายนอก เรามองอะไรเป็นอันดับแรก
- (A) อันดับแรกก็จะเป็นอุปกรณ์ และก็ห้องทำฟัน และสุดท้ายก็เป็นข้างนอก
- (Q) งั้นแสดงว่าข้างนอกก็ไม่ค่อยซีเรียส
- (A) ใช่เพราะเรารู้จักหมออยู่แล้ว
- (Q) และถ้าเป็นไปได้ ข้างนอกที่เรานั่งรออยากให้มีอะไรบ้าง
- (A) อินเทอร์เน็ต Wifi
- (Q) หนังสือ นิตยสารอะไรแบบนี้ละคะ
- (A) ถ้าเป็นเมื่อก่อน จะต้องมีแบบหนังสือ เดี่ยวนี้ใช้โทรศัพท์กันหมดแล้ว
- (Q) ตอนต้นที่ได้ถามไปก็ค่อนข้างเข้มงวดกับค่าใช้จ่ายเหมือนกันใช่ไหมคะ
- (A) ใช่
- (Q) และเคยเบิกประกันสังคมหรือสวัสดิการไหมคะ
- (A) ไม่เคยจ่ายสดอย่างเดียว เพราะเคยถามหมอ หมอก็อธิบายว่าประกันสังคมนะ ใช้ได้ 1 2 3 4 แต่ถ้าจ่ายเองคุณได้ 1 2 3 4 5 6 7 8
- (Q) ค่ะ
- (A) ก็เลยจ่ายเองจะได้จบ
- (Q) แล้วเคยเปรียบเทียบราคาก่อนไปคลินิกไหมคะ
- (A) เช็คนะ บางทีก็ถูก บางทีก็แพง แต่ก็กระจายๆกันไป 3 ที่ที่รู้จัก แต่ที่ไหนเจ็บเกิน ก็ไม่ไปละ
- (Q) ก็คือดูจากผลลัพธ์ และประสบการณ์การรักษาที่ผ่านมาด้วยใช่ไหมคะ
- (A) ใช่
- (Q) แล้วระยะเวลาในการรอคิวอะคะ เต็มที่รอได้ประมาณกี่นาที เคยรอนานสุดประมาณเท่าไร
- (A) ไม่ ไม่เคยรอ
- (Q) ก็คือไปแล้วก็ได้ทำเลย
- (A) ถ้าเกิดไม่ได้ก็กลับบ้าน ให้เขาโทรเรียกและก็กลับไป
- (Q) อ้องั้นแสดงว่าเดินทางสะดวก

- (A) ฉันสถานที่ก็ให้ความสำคัญเหมือนกันใช่ไหมคะ แบบใกล้บ้าน ไซ้ต้องใกล้บ้าน หรือใกล้ร้านกาแฟก็ได้ ใกล้อะไรก็ได้
- (Q) อ้อคือมีที่ให้รอข้างนอก
- (A) แบบไปรอข้างนอกได้ไหม
- (Q) อ้อ แปลว่าไม่ชอบรอข้างในอยู่แล้ว
- (A) ไซ้ มันอึดอัด
- (Q) แล้วในส่วนของที่จอดรถ ไซ้เรียกไหม
- (A) ไซ้เรียกเฉพาะนำฝน
- (Q) ฤดูอื่นไม่ไซ้เรียกเท่าไรไหมคะ
- (A) เพราะส่วนใหญ่คลินิกไม่มีที่จอดรถ
- (Q) แล้วส่วนตัวเองรู้จักกับหมอข้างในอยู่แล้ว เรารู้จักเองหรือมีคนแนะนำให้ไป
- (A) แรกๆเรารู้จัก เราไปตั้งแต่เด็ก เมื่อก่อนพ่อแม่ไปคลินิกนี้เราก็เลยไปคลินิกนี้ เสร็จแล้วเราก็ถามหมอว่าหมอยากทำเนียบกับพินมีแนะนำไหม หมอคนนี้ก็บอกไปคนนี้ คนนี้เก่งกว่า เราก็ออเค เราก้ไปคนนี้ อย่างเช่น เมื่อก่อนพี่เป็นนักกีฬาเนาะ แบบหมอยากทำพินยางจิ้ง หมอก็บอกไปตรงนี้เขาทำพินยางได้ หรือเมื่อก่อนมันไม่มีคลินิกตัดพินเฉพาะทาง พอถามหมอว่าตัดพินได้ป่าว หมอก็บอกไม่ทำ ไปหาคนนี้เดี๋ยวหาให้ ให้ไปคลินิกนี้
- (Q) อ้อก็เลยตามไป ก็น่าจะประมาณนี้แหละคะ ขอบคุณคะ
- (Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์ลณี ศรีสว่าง
- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายภานุวัฒน์ สังประเสริฐ อาชีพรับราชการทหาร เพศชาย อายุ 24 ปี รายได้ 12,000 บาทต่อเดือน
- (Q) ในหนึ่งปีรับบริการทางทันตกรรมบ่อยแค่ไหน
- (A) เพิ่งไปเปลี่ยนเหล็กมา
- (Q) จึ้นแสดงว่าต้องไปทุกๆเดือน
- (A) ไซ้ครับทุกเดือน
- (Q) และนอกเหนือจากการจัดฟันได้ไปทำอะไรอย่างอื่นไหมคะ
- (A) เพิ่งไปรักษารากฟันคลินิกทันตกรรมพิเศษมา
- (Q) และเคยไปคลินิกที่อยู่ตามถนนไหมคะ
- (A) ไม่เคยครับ ก็ไปจัดที่คลินิกของหมอที่ทำที่ทันตกรรมพิเศษครับ
- (Q) อ้อ หมอมาเปิดคลินิกเอง

- (A) และมีได้เข้าไปปรึกษาก่อนไหมคะ
- (Q) ก็ไปปรึกษาก่อนที่โรงพยาบาลของทันตแพทย์
- (A) ไปทันตกรรมพิเศษ โดยตรงเลยอะครับ
- (Q) แล้วคลินิกทันตกรรมพิเศษ กับคลินิกที่หมอไปเปิดเองมีความรู้สึกว่ามันแตกต่างไหมคะ
- (A) ก็ไม่แตกต่าง
- (Q) แล้วถ้ามองถึงคลินิก จากเมื่อก็เห็นว่าตามหมอเขาไปที่คลินิก ก่อนหน้าที่เนาะ ถ้าเราจะเลือกปัจจัยในการไปทำฟันเราจะเลือกอะไรเป็นอะไรเป็นอันดับแรกคะ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ที่ดูแลเราเอง หรือสุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา และที่สถานที่ เลือกอะไรเป็นหลักในการตัดสินใจที่จะไปคณะทันตแพทย์
- (A) เลือกบุคลากรครับ
- (Q) เลือกถึงแพทย์เป็นหลักเนาะ แล้วมีอะไรรองลงมาในใจไหมคะ ที่เราเลือกจากคณะทันตแพทย์
- (A) ก็มองว่าคณะทันตแพทย์เป็นอะไรที่โดยตรงเนาะ น่าจะดีกว่า
- (Q) ก็คือเชื่อมั่นในองค์กรเขา ก็เลยคิดว่ามันดีเนาะ แล้วในส่วนของทันตแพทย์เองชอบแพทย์แบบไหน แล้วไปทุกครั้งนี่เป็นคนเดียวกันไหมคะ
- (A) คนเดียวกัน
- (Q) แล้วที่ทำรากเทียมคนเดียวกันไหมคะ
- (A) คนละคน ถ้าเป็นอาจารย์แพทย์ก็จะเก่งกว่าหมอบ้างใหม่ ๆ
- (Q) และชอบแบบไหน ชอบลักษณะที่เขามาดูแลเราอย่างไรบ้าง
- (A) เขาก็ดูแลดี
- (Q) ดูแลดีนี้หมายความว่าอะไรคะ
- (A) ให้คำปรึกษาดี
- (Q) แล้วConcernเรื่องหมอมือเบาไหมคะ
- (A) ก็ปกติ
- (Q) ถ้าสมมติแพทย์ที่เขาเก่งแบบเชี่ยวชาญเฉพาะทาง แบบไม่ว่าเราจะไปทำรากเทียมหรือจัดฟันเนี่ย เซิร์ทและเจอคนนี้เลย ถามใครก็คนนี้เก่งมาก กับแพทย์อีกคนนึงที่ถามใครเขาก็ไม่รู้จัก คั่นก็ไม่พบข้อมูลแต่เขาดูแลดี คอยอธิบาย ชอบแบบไหนมากกว่ากัน ชอบแบบที่เก่งแบบProfessionalist มาเลยกับมาพูดคุย
- (A) ชอบที่มาคุยกับเราเรื่อง
- (Q) แล้วผลลัพธ์ของแผนกต้อนรับอะคะ เราคาดหวังที่จะรับบริการอะไรบ้าง
- (A) ก็ต้องบริการดี เป็นกันเอง มีอะไรก็ช่วยเหลือเรา

- (Q) ในด้านสุขอนามัย ให้เรียงลำดับ 1 2 3 เนาะ ของห้องฟัน อุปกรณ์ทำฟัน และข้างนอกที่นั่งรอ
- (A) ข้างนอกครับ อุปกรณ์ทำฟัน และเป็นห้องของแพทย์
- (Q) สิ่งอำนวยความสะดวกห้องที่นั่งรอคิดว่าจำเป็นต้องมีอะไรบ้างที่เราจะได้ไม่เบื่อ เพราะขณะทันตแพทย์ก็คาดว่าจะนานเหมือนกัน
- (A) อืม ก็เป็นพวกทีวี หนังสือ นิตยสารต่างๆ
- (Q) แล้วเคอร์เตอร์ที่ประมาณกี่นาที ก็ชั่วโมงคะนานสุด
- (A) ประมาณชั่วโมงนึง
- (Q) ชั่วโมงนึ่งนึ่งรอใหม่ใหม่คะ อันนี้คือไปตามนัดแล้ว
- (A) ครับ ก็นานอยู่ มันแล้วแต่หมอด้วยครับว่าเสไปไหนยากไม่ยาก ถ้าเคสยากก็จะนานหน่อย อย่างเคสนี้ตอนทำรากฟันนิทานอยู่รู้สึกว่ามัน หมอก็บอกเป็นเคสที่ยากมันลึกเข้าไปในเหงือก
- (Q) แล้วถ้าให้ไปทำฟันรอเต็มที่ กี่นาทีก็ชั่วโมง
- (A) ไม่ได้ซีเรียส
- (Q) หรือเพราะว่าเผื่อเวลาอยู่แล้ว
- (A) ครับเผื่อเวลา
- (Q) แล้วในส่วนของการใช้จ่ายค่านึงมากน้อยแค่ไหน
- (A) ก็ เอออ
- (Q) แบบที่ไปทำที่คณะทันตแพทย์ กับที่ไปทำที่คลินิกที่หมอเขาเปิดเท่ากันใหม่คะ
- (A) ไม่แน่ใจ
- (Q) และมีการเปรียบเทียบราคาก่อนใหม่คะ แบบเชียงใหม่จัดฟันก็มีหลายที่
- (A) ก็ราคาก็ไล่เลี่ยกันครับ
- (Q) แปลว่าตอนแรกที่หาข้อมูลก็ไปที่ทันตแพทย์อย่างเดียว ไม่ได้ไปหาที่คลินิก
- (A) ไม่ครับ ก็ไปแค่ที่คลินิกทันตกรรมพิเศษมช ถ้าเป็นคลินิกก็เป็นคลินิกที่หมอทันตเขาเปิดเอง
- (Q) อ้อ ก็เป็นคุณหมอที่เขาจัดฟันเรา
- (A) ครับ
- (Q) แล้วสถานที่ละคะ ที่ตัวเอง และความใกล้ไกลสำคัญใหม่สำหรับนึ่งนึ่ง
- (A) ไม่สำคัญ
- (Q) หมอเขาย้ายไปไกลใหม่คะที่ย้ายไปจากคณะทันตแพทย์เอง
- (A) ไม่ไกลครับ
- (Q) จากเมื่อกี้ก็น่าจะค่านึงถึงชื่อหมอมากกว่า
- (A) ครับชื่อเสียง

(Q) ชื่อเสียงเนี่ยมี 2 ประเด็นคือ ชื่อเสียงของคณะทันตแพทย์ คือเข้าไปไม่รู้จะเจอหมอกคนไหน แต่เชื่อละว่าหมอกทุกคนในคณะทันตแพทย์เก่ง กับชื่อของหมอกคนนี่ที่เขาจัดฟันเรา มองว่าแบรนด์ของคณะ หรือแบรนด์ของแพทย์

(A) แบรนด์คณะครับ

(Q) แล้วผลลัพธ์ในการรักษาจนถึงปัจจุบันก็โอเคดีใช่ไหมคะ

(A) ครับ

(Q) ถ้าถามคิดว่าในอนาคตฟันผุ หรือมีปัญหาเรื่องอื่นก็คงจะไปที่เดิมใช่ไหมคะ

(A) ครับ คงไม่เปลี่ยนที่

(Q) แล้วที่ไปคณะทันตแพทย์อะคะ เราตัดสินใจเอง เราได้ถามคนรอบข้างก่อนไหมคะว่าไปที่ไหนดี

(A) ทำตั้งแต่เด็กแล้วครับ พ่อแม่พาไปที่นี่

(Q) ก็ประมาณนี้คะ ขอบคุณคะ

**(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**

**(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายธนธร สิงห์รัตน์ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เพศชาย อายุ 35 ปี รายได้ 30,000 บาทต่อเดือน**

(Q) ในหนึ่งปีมีการรักษาสุขภาพฟันกี่ครั้ง

(A) หนึ่งปีประมาณ 2 ครั้ง ทุกๆ 6 เดือน ตามหลักเลย

(Q) ส่วนใหญ่ไปด้วยสาเหตุใด

(A) ส่วนใหญ่จะเป็นเช็กฟัน อุดฟัน ขัดฟัน ก็ไปตรวจสุขภาพประจำปีอยู่แล้ว

(Q) แล้วมองคลินิกทันตกรรมที่เชียงใหม่อย่างไรบ้างคะ

(A) ก็ถ้าเปรียบเทียบกับที่อื่นก็มีมาตรฐานนะ อยู่ในเมืองก็มีมาตรฐานในระดับหนึ่ง

(Q) แล้วที่มองว่าโรงพยาบาลเอง หรือคณะทันตแพทย์ เคยมีประสบการณ์หรือเปล่า

(A) ไม่เคยเลย ส่วนใหญ่ก็จะไปคลินิกเอกชน

(Q) มีมุมมองว่าโรงพยาบาล กับคลินิกแตกต่างกันอย่างไร

(A) ก็มอง 2 แบบเท่าที่ตัวเองรู้สึก โรงพยาบาลเหมือนให้เด็กที่เรียนอยู่มาทำ ข้างนอกเหมือนคนที่ม่ประสบการณ์มากกว่า ก็อยู่ที่คลินิกด้วยนะ

(Q) แล้วเคยเปลี่ยนคลินิกบ้างไหมคะ

(A) อ้อ ก็จะมีประจำอยู่ 2 ที่

(Q) แล้วมีประจำไหมคะ

(A) ก็ ณ ปัจจุบันก็จะไปที่ใหม่ที่เดียว



(Q) แล้วเหตุผลที่ไม่ไปที่เก่าคืออะไรคะ

(A) มันไกล

(Q) คือเรื่องระยะทาง แล้วคือที่ใหม่ใกล้กว่า

(A) ใกล้กว่าด้วยและก็สะดวกกว่า

(Q) สะดวกนี่คือการเดินทาง

(A) เดินทางด้วย นัดหมอด้วย

(Q) แล้วคลินิกที่เลือกที่ใหม่เนี่ยคะ เลือกจากอะไรคะ

(A) เลือกจากสถานที่ตั้ง เพราะว่าใกล้ คุณภาพของหมอ จบแบบจุฬาอะไรแบบนี้

(Q) มันแสดงว่ามีการเชิรท์ข้อมูลก่อน

(A) เชิรท์ก่อนๆ

(Q) แล้วเรื่องราคาค่านี้มากน้อยแค่ไหน มีการเปรียบเทียบราคาไหม

(A) ราคาก็มีเปรียบเทียบเหมือนกันนะ ที่เปรียบเนี่ยอีกทีนึงเมื่อเทียบกับระยะทางแล้วมันก็พอๆกัน ก็เลยเลือกใกล้ดีกว่า

(Q) แล้วคลินิกที่เลือกใกล้มีคลินิกบริเวณนั้นไหมคะ

(A) มีเพียบเลย

(Q) แล้วเลือกจากอะไร

(A) ที่อื่นเคยนัดแล้ว เขาไม่ค่อยมีคิว รับแต่ลูกค้าประจำ

(Q) ก็คือโทรถามก่อน

(A) โทรถามๆ แต่เขาไม่ค่อยมีคิว พอมาเจออันนี้เขาไม่ค่อยมีคิว พอมาใช้บริการปั๊บก็โอเค ก็ดีด้วย ก็เลยที่นี้ตลอดเลย

(Q) จากเท่าที่คุยแน่นอนแหละ เลือกจากสถานที่ที่ใกล้ แต่ถ้านอกจากสถานที่แล้วการบริการของเขาเอง ความสะอาด ระยะเวลาในการรอ สิ่งอำนวยความสะดวก และนอกจากสถานที่แล้วที่น่าจะเป็นปัจจัยหลักในการเลือก

(A) ความสะอาดก็ให้ความสำคัญนะ เคยไปตอนเด็กๆบางทีหมอแบบเพิ่งกินข้าวเสร็จบางที่ยังมีกลิ่นไปทำอะไรติดมือหมอยู่เลย เรื่องความสะอาดก็สำคัญนะ พวกเครื่องมือที่ใช้ในการทำฟันเรา

(Q) ถ้ามองถึงความสะอาดของ ห้องฟัน นอกห้องฟัน และเครื่องมือ ให้เรียกลำดับ 1 2 3 นี้เลือก

(A) พี่เลือกเครื่องมืออะ รองลงมาก็อาจจะเป็นสภาพข้างนอก ข้างในถ้าเห็นอุปกรณ์ภายนอกมันทันสมัยข้างในมันก็ทันสมัยละ

(Q) อยากจะทราบว่าหมอแบบไหนที่เราคิดว่าแบบนี้แหละที่ดูแลเราดี แบบไหนที่รู้สึกว่าจะชอบ

(A) อ้อๆ

- (Q) คือคลินิกที่ไปเนี่ยคะ มีหมอหลายคนไหม หรือมีคนเดียว
- (A) มีหลายคน
- (Q) และไปทุกครั้งเหมือนเดิมไหม
- (A) ไม่ๆ
- (Q) งั้นก็ไม่ได้concern เรื่องชื่อแพทย์
- (A) ไม่ได้concernขนาดนั้น
- (Q) แล้วถ้าแพทย์ที่เรามองว่าเขาดูแลเราดีต้องประมาณไหน
- (A) ชอบแบบที่คอยอธิบาย แนะนำได้ดีว่าถ้าเกิดปัญหาอย่างนี้ควรจะทำแบบนี้ละ และการรักษาทำอย่างไรดีเป็น Best choice สำหรับเรา
- (Q) และถ้ามีแพทย์ 2 แบบ แบบจบนอก เก่งมาก เฉพาะทาง แต่เขาไม่ค่อยพูด กับอีกคนนึงเราไม่รู้แบบคร่าวๆ อาจจะไม่ได้หามาก่อน แต่คุยเก่ง คอยอธิบาย ชอบแบบไหนมากกว่ากัน
- (A) ถ้าเลือกนะ ชอบแบบ 2 เพราะมันทำให้เรารู้สึกเหมือนแบบใกล้ชิด ถ้ามได้แบบไม่ต้องเกรงใจมาก
- (Q) แล้วในส่วนของพนักงานรีเซพชันอะคะ คาดหวังที่จะได้รับการแบบไหน
- (A) ถ้าแบบงๆยังไม่เจอ ก็สวัสดิ์ ก็ทักทายอะไรแบบนี้
- (Q) ก็แบบมีความเป็นมิตรก็พอแล้ว
- (A) ใช่ๆ โดยส่วนตัวแล้วก็ไม่ต้องการอะไรขนาดนั้น แค่นี้ก็พอแล้ว
- (Q) แล้วสิ่งอำนวยความสะดวกละคะ ปัจจุบันในการนั่งรอทำฟัน มันรออยู่แล้วอะซักพักนึง และคิดว่าคลินิกควรมีอะไรบ้างที่คอยsupportเรา
- (A) แบบนั่งรอใช้ใหม่ แต่อย่างที่เราเห็นก็มีหนังสือ มีหนังสือพิมพ์ให้อ่าน มีทีวีให้ดู แต่ถ้าอยากให้มีเสริมก็อาจจะแบบเป็นคล้ายๆCoffee shop
- (Q) อ้อ เหมือนอยากให้มีที่นั่งให้เรารู้สึกที่แถมมากกว่า
- (A) อะไรประมาณนั้นอะ
- (Q) ถ้าเป็นระยะเวลาในการรอให้เต็มที่สูงสุดเท่าไร
- (A) โห้ย นานอะ 2-3 ชั่วโมง
- (Q) ก็รอได้
- (A) รอได้ๆ เราไม่ได้ไปไหนอยู่แล้ว ถ้านัดแล้วก็ไม่ได้คิดอะไร แต่ถ้าเดินเข้าไปและรอก็เปลี่ยนร้านเลย
- (Q) และระยะเวลาในการทำฟันละคะ Concern ไหม
- (A) ไม่เลยๆ แบบตามสบายเลยคุณหมอ ไม่ซีเรียส
- (Q) แล้วในเรื่องค่าใช้จ่ายเอง เหมือนเมื่อก็มีเปรียบเทียบ แล้วได้เบิกสวัสดิ์การอะไรหรือเปล่าคะ

(A) ของที่มันเบิกได้แต่น้อย แต่ถ้าเป็นราคาอย่างเดียวกัน Concern เหมือนกันนะ คือปัญหาหลักๆเราเอาเรื่องพื้นเราก่อน

(Q) แล้วสถานที่อะคะ จากที่ตั้งที่ใกล้แล้ว ที่จอดรถนี้สำคัญไหม

(A) สำคัญๆ

(Q) และที่ไปปัจจุบันมีที่จอดรถไหม

(A) มี เพราะมันในห้างไง ไม่งั้นเดินทางลำบาก เราใช้รถไง ต้องมีที่จอดนิดนึง

(Q) แล้วคลินิกที่หานี้ได้ถามเพื่อนหรือเปล่า หรือหาเองเลย

(A) หาเองเลยๆ หาในเน็ตเนี่ยแหละ และไปเดินห้างเห็นพอดี ก็เลยไปหาข้อมูลดูว่าร้านนี้มันดีไหม ยังไง พอไปแล้วมันดีก็เลยเป็นที่ประจำไป

(Q) ก็ประมาณนี้คะ ขอบคุณมากนะคะ

**(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์ลิตี ศรีสว่าง**

**(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายโอลิวิล วงษ์เวช อาชีพช่างภาพอิสระ เพศชาย อายุ 32 ปี รายได้ 20,000 บาท ต่อเดือน**

(Q) เคยไปรับบริการทางทันตกรรมเนื่องจากอะไรบ้างคะ

(A) ถอนฟันกรับ ฟันผุ

(Q) เคยไปที่โรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์ใหม่คะ หรือไปที่คลินิกเลย

(A) ไปที่คลินิกเลยครับ

(Q) แล้วมองว่าโรงพยาบาล กับคณะทันตแพทย์ แตกต่างกับคลินิกทั่วไปยังไง ในมุมมองของตัวเอง

(A) คือถ้าในมุมมองใช้ใหม่อะ มันก็เหมือนคลินิกกับโรงพยาบาลที่รักษาโรคทั่วไป แบบนี้น่าจะมีความพร้อมเรื่องเครื่องมือ และความรู้ที่จะรักษา ช่วยเราได้จะมากกว่า

(Q) อันนี้หมายถึงที่คลินิก

(A) ที่โรงพยาบาล

(Q) ในมุมมองของเราใช้ใหม่

(A) ใช่ๆ

(Q) แล้วคลินิกนี้เลือกจากอะไรอะคะ

(A) สะดวกครับ อย่างเดียวเลย

(Q) สะดวกนี้หมายถึงสถานที่หรือระยะทางอะ

(A) มันใกล้ครับ อย่างที่ไปทำไม่ถอนก็อุด มันง่ายครับไม่ได้ซับซ้อน แต่ถ้าเกิดรักษารากฟันก็ไปโรงพยาบาลครับ และถ้าเป็นหนักๆก็อยากจะไปหาหมอที่ดูเก่งๆ

- (Q) และถ้านอกเหนือเรื่องระยะทางที่ใกล้แล้วเนี่ย เรื่องแพทย์เอง เรื่องความสะดวกเอง สิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอ และที่ค่าใช้จ่ายเราให้ความสำคัญอะไรมากพอๆกันไหมเหมือนกับสถานที่
- (A) ให้ครับ แต่มันก็ไม่ค่อยต่าง เพราะคลินิกเขาก็มีมาตรฐานในระดับหนึ่ง ในทุกด้านทั้งความสะดวก ความสะดวก
- (Q) แล้วคลินิกที่เคยไปไปที่ที่ละ
- (A) ถ้าแถวนี้ก็ 2 ที่
- (Q) ก็ใกล้บ้านทั้ง 2 ที่ แล้วล่าสุดไปที่เดิมเป็นประจำไหมคะ หรือสลับ
- (A) เออ สลับครับสลับ อีกที่หนึ่งไม่สามารถทำบางอย่างได้
- (Q) อ้อเขาแนะนำให้ไปอีกที่หนึ่ง
- (A) ครับอีกที่หนึ่งครับ เขาอุดหนุนได้เนี่ยดีมาก แต่เขาถอนไม่ได้
- (Q) อ้อคือรู้ผลลัพธ์ครั้งแรกๆ ว่าเขาทำได้ดีละ และพอจะไปถอนฟันเขาถอนไม่ได้
- (A) ครับ บางที่เป็นฟันกราม ต้องใช้แรงเยอะ แต่หมอเป็นผู้หญิงก็ทำไม่ได้ อีกที่หนึ่งก็จะป็นหมอผู้ชายเขาถอนได้
- (Q) แล้วเขาก็แนะนำไปอีกที่ไซ้ไหมคะ เหมือนว่าไปอีกที่ก็ตามคำแนะนำของหมอ แล้วสลับไปมาแล้วแต่เคส ไม่ได้เลือกที่ใดที่หนึ่ง
- (A) ครับ
- (Q) แล้วทันตแพทย์แบบไหนที่รู้สึกว่าจะโอเค เขาดูแลเราดีเราชอบแบบนี้หะ
- (A) อืม ทำให้มันดี ทำฟันให้มันดีก็โอเคละ
- (Q) คือผลลัพธ์ในการรักษา
- (A) ไซ้ครับ
- (Q) แล้วConcern เรื่องหมอมือเบาไหมคะ
- (A) ส่วนมากก็ไม่เบานะครับ ก็ไม่ได้ซีเรียส
- (Q) แล้วคลินิกที่เลือกไปจากใกล้แล้ว มีปัจจัยอื่นไหมคะที่ทำให้เลือกไป แบบขับผ่านแล้วเห็น หรือว่า
- (A) ผมว่ามันใกล้อย่างเดียว
- (Q) แล้วถ้ามีให้เลือกนะคะ ที่เก่งเชี่ยวชาญ สมมติว่าเราจะไปทำรากเทียม
- (A) ถ้าเฉพาะทางต้องไปอย่างนั้นครับ
- (Q) ถ้ามีแพทย์ให้เลือกระหว่างแพทย์ที่เก่งมาก กับแพทย์ที่เหมือนว่าจะคอยอธิบายใ้ใจ ชอบแบบไหนมากกว่ากัน

(A) เก่งครับ

(Q) เก่งมากกว่า ก็แสดงว่าไม่ซีเรียสกับแพทย์ที่ต้องมาคอยอธิบาย

(A) เก่งอย่างเดียวเลยครับ เพราะเคยมีปัญหาเกี่ยวกับการทำรากและทำไม่จบ เสียเวลา เสียฟันไปแล้วด้วย และต้องไปทำที่ใหม่

(Q) และถ้ามองถึงเรื่องความสะดวก ระหว่างห้องฟัน อุปกรณ์ และสถานที่นั่งรอ เราจะให้ความสำคัญอะไรเป็นอันดับ 1 2 3

(A) ก็ต้องอุปกรณ์และที่ห้องฟัน และค่อยเป็นข้างนอก

(Q) แล้วตอนนั่งรอ รอได้เต็มที่ประมาณกี่นาที

(A) ครึ่งชั่วโมง เป็นครึ่งชั่วโมงที่หมอบไปอาบน้ำ ก็ผมไปทำ 3 ซี่ และซี่ที่ 3 เนี่ยนั่งรอ รู้แล้วแหละ รู้จักกันแล้วแหละ โอเคเราไปเข้า หมอเพิ่งตื่นอาบน้ำอยู่ ไม่เคยรอแบบมีคิวก่อนหน้านี้

(Q) แล้วในส่วนที่นั่งรออะคะ คิดว่าเขาควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง

(A) จริงๆแล้วเขามีร้านกาแฟอยู่ข้างๆ

(Q) แล้วส่วนใหญ่แล้วรอที่คลินิกหรือร้านกาแฟคะ

(A) ร้านกาแฟครับ

(Q) สบายกว่า เพราะมีกาแฟด้วย มีWifi ด้วย

(A) ครับ

(Q) แล้วในคลินิกเองก็มีที่ให้รอเหมือนกันนะคะ

(A) มีครับมีหนังสือมีอะไร

(Q) แล้วในส่วนของการใช้จ่ายให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหน

(A) จริงๆราคาทำฟันมันแทบไม่ต่างกันเลยเดี๋ยวนี้

(Q) ไม่ต่างนี่คือได้เปรียบเทียบแล้วเหมือนกัน

(A) เปรียบเทียบทั้งคลินิกเอง ที่โรงพยาบาล โรงพยาบาลอาจจะถูกกว่า แต่ไปละรอนานคิวนาน ต้องไปแต่เช้า เช้ามาก เช้ามืด

(Q) งั้นแสดงว่าConcern เรื่องเวลาเหมือนกันนะคะ

(A) ใช่มั้ย มันต่างแค่ว้อย สองร้อยของครับบางที คืออย่างถอนฟัน 400 เองมั้งที่โรงพยาบาล ที่คลินิกจะเป็น 600 ก็โอเค 200 ก็จ่ายกว่าจะไปถึงโรงพยาบาลค่าน้ำมันมันก็เกินแล้ว

(Q) แล้วเวลาในการทำฟันซีเรียสไหมคะ

(A) ไม่ซีเรียสเลยครับ คือเขาจะมีขีดจำกัดอยู่แล้ว ว่าทำคนนึงไปประมาณชั่วโมงกว่าๆก็ต้องพัก เขา มีTimeline เขาอยู่

(Q) แล้วคำนึงถึงที่จอดรถมากน้อยแค่ไหนคะ

- (A) ไม่อะไรเลยครับ ไปทุกครั้งก็มอเตอร์ไซด์อยู่แล้ว
- (Q) ถ้าสมมติว่าหมอกคนนี้ย้ายไปอยู่คลินิกที่ไกลออกไป เราไม่สะดวกจะตามเขาไปไหมคะหรือจะหาใหม่
- (A) ก็คิดก่อน
- (Q) ถ้าเกิดเหตุการณ์ขึ้นแล้วละคะ
- (A) ก็อาจจะไม่ไป ยึดความสะดวกเป็นหลัก
- (Q) ก็น่าจะประมาณนี้คะ ขอบคุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์ลณี ศรีสว่าง

- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายเจนวิทย์ เรือนสติ อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 29 ปี รายได้ 15,000 บาท ต่อเดือน
- (Q) ปกติทำฟันบ่อยแค่ไหนคะ ในหนึ่งปี
- (A) หนึ่งครั้งนะ
- (Q) แล้วล่าสุดไปทำอะไร
- (A) อุดฟัน นั่นแหละไปอุดฟันอย่างเดียว แต่ก่อนหน้านั้นไปครอบฟัน เพราะไปรักษารากฟัน
- (Q) และที่ถามไปเมื่อกี้คือไปคณะทันตแพทย์ คลินิกพิเศษหรือเปล่า หรือเวลาปกติ
- (A) คลินิกพิเศษ แต่ตอนเป็นนักศึกษาไปเวลาปกติ ใช้สิทธินักศึกษา
- (Q) แล้วเคยมีประสบการณ์กับคลินิกเอกชน และโรงพยาบาลไหม
- (A) ไม่เคยเลย
- (Q) และคิดว่าคณะทันตแพทย์ กับคลินิกแตกต่างกันยังไง ทำไมเราถึงไม่ไปที่คลินิก
- (A) เพราะว่าเชื่อมั่นในฝีมือของทันตแพทย์ที่อยู่ในนั้น เพราะส่วนใหญ่ทันตแพทย์ที่อยู่ในนั้นเป็นรุ่นเดอะแล้ว เป็นอาจารย์ ก็เลยมีความมั่นใจ ณ จุดๆนั้น
- (Q) จากที่ฟังน่าจะเชื่อถือในแบรนด์คณะทันตแพทย์ ไม่ใช่ว่าต้องเป็นหมอกคนนั้นคนนี้
- (A) ไม่ๆ ไม่ซีเรียส ทุกวันนี้ก็ไม่เหมือนกันซักคนที่ทำมา
- (Q) แล้วผลลัพธ์ที่ออกมาละ
- (A) โอเค แต่ยังไม่รู้สิ ไม่รู้ว่าคิดเองหรือเปล่า แบบยิ่งแก่ ยิ่งละเอียดยิ่งขึ้น
- (Q) คือความน่าเชื่อถือของแพทย์เองนะ
- (A) แบบเขาก็จะคอยแนะนำว่าตรงนี้ห้ามนะ ห้ามไปทำอะไรเพิ่มแล้วนะ เดี่ยวฟันก็จะบาง
- (Q) ก็คอยให้คำปรึกษา

- (A) ใช่แบบ อันนี้ใครทำให้เนี่ย ใครครอบฟันแบบนี้ให้ เอามาค่าสิ คือแบบจะเอาสีเงินอยู่แล้วไง ไม่เอาสีแบบฟันจริงมันอยู่ได้มานาน กัดมันแตก
- (Q) แล้วนอกจากความเชื่อมั่นของคณะทันตแพทย์แล้ว เราคิดว่าเราเลือกอะไรเป็นอันดับแรกในการเลือกไปคณะทันตแพทย์เอง มีความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย และก๊สถานที
- (A) สถานที่ และสุขอนามัยที่สะอาด
- (Q) แล้วคำนึงถึงที่จอดรถไหม
- (A) ไม่นะ ปกติไปตอนเย็นนักศึกษาที่เลิกเรียนแล้วก็มีที่จอดรถอยู่แล้ว
- (Q) แล้วในส่วนของตัวเอง ชอบแบบไหน
- (A) คนที่แบบเบามือ
- (Q) แล้วเคยเจอแบบไม่เบาไหม
- (A) ไม่เคยนะ นอกจากที่รักษารากฟันก็อาจจะหนักหน่อย ก็โดนงัดราก นั่นคือทรมานที่สุดแล้ว กัดการทำฟันไปเลย
- (Q) แล้วนอกจากมือเบา มีแพทย์แบบไหนที่ชอบ
- (A) นอกจากมือเบาหรือ ก็ชวนคุยนอกเรื่องด้วย ทำให้บรรยากาศในห้องรักษามันFlow จริงคนที่ชอบที่สุดไม่เกี่ยวกับคุณวุฒินะ ว่าจะอ่อนกว่าอาจารย์เยอะมาก คือแก้วว่าชั้น ไม่กี่ปี และเขาก็เปิดเพลงเบาๆของเขาและเขาก็ฮัมเพลงไปด้วย แบบ อยากให้เธอรู้เลย อะไรแบบนี้ มีเป็นท่อนๆ โผล่ออกมา
- (Q) ก็คงทำให้รู้สึกดีแค่นั้น
- (A) ไม่ชอบแบบห้องเงียบ
- (Q) แล้วในส่วนของตัวเองคาดหวังที่จะได้รับบริการอย่างไรบ้าง
- (A) เท่าที่เคยเจอมา เขาNice ไปทุกครั้งก็จะเจอคนนี้ เขาเป็นสาวประเภทสอง
- (Q) niceนี่คือยังไง
- (A) แบบชวนพูด ยิ้ม แบบรู้ว่าพูดเมื่อกี้ได้ก็พูดเมื่อกี้ด้วย แล้วถามไปถึงแม่เลย ว่าแม่เป็นยังไงบ้าง thingsที่ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน แต่แม่ไปทำบ่อยแม่ก็เคยคุยกับเขา
- (Q) แบบใส่ใจลูกค้านะ
- (A) จำได้ถึงว่าแบบไปเที่ยวมาเป็นไงบ้าง แบบแม่เคยกรีนไว้ว่าจะไปเที่ยวสิงคโปร์นี่ พอกลับมาทำฟันอีกรอบนึงก็ถามว่าแม่ไปสิงคโปร์เป็นยังไงบ้าง แบบจำได้
- (Q) แล้วถ้าให้เรียงลำดับความสะอาด 1 2 3 ห้องฟัน อุปกรณ์ทำฟัน กับข้างนอกที่เรานั่งรอ
- (A) ตอบทั้งหมดเลยได้ไหม
- (Q) ถ้าให้เรียงลำดับความสำคัญ

- (A) ห้องพินก่อน และรองลงมาเป็นอุปกรณ์ และค่อยเป็นข้างนอก คำว่าข้างนอกก็ไม่ได้อะไรนะ  
ต่างคนต่างอยู่อยู่แล้ว
- (Q) และความสะดวกที่นั่งรถสะดวก คิดว่าจำเป็นต้องมีอะไรบ้าง
- (A) ก็เท่าที่เห็นก็จะมีแบบทีวี หนังสือ
- (Q) และได้ใช้ไหม
- (A) ก็ได้ใช้บ้าง ตอนที่ยังไม่มียุคSocial
- (Q) และคิดว่า Wifi จำเป็นไหม
- (A) ไม่ เพราะมี 3G อยู่แล้ว
- (Q) แล้วเคยรอนานสุดกี่นาที เป็นชั่วโมงไหม
- (A) นานสุดก็ชั่วโมงนึง
- (Q) แล้วรู้สึกนานไปไหม
- (A) ไม่ๆ เขาเรียกว่าอะไรถ้าไม่ได้ทำอะไร รอแม่ทำก็รู้สึกนาน ถ้าทำเองก็ไม่ต้องรอ เพราะนัดคิวอยู่  
แล้ว
- (Q) ส่วนใหญ่นัดคิวและก็ไปตามเวลาเขาเลย
- (A) ใช้ส่วนใหญ่นัดคิว ไม่ค่อยWalk in เพราะคณะทันตะเขาไม่ให้เดินเข้าไปอยู่แล้ว นอกจากฉุกเฉิน  
จริงๆ
- (Q) นั่นก็ได้Concern เท่าไหร่ เรื่องเวลานะ
- (A) ไม่ๆ
- (Q) ก็เลยเลือกไปที่นี้เนาะ ถึงจะรอก็มีในใจ แม้ว่าอาจจะรอก็โอเค
- (A) รอหนักสุดนะ คือมีคนWalk in และตัดคิว
- (Q) อ้อ อันนี้เหมือนที่เราตัวเอง
- (A) แต่บางครั้งก็ไม่ได้รอนะ ไปถึงบู๊คนก่อนหน้าไม่มาก็เดือนมาเลย หมอเขาจะฟิคอยู่แล้ว
- (Q) แล้วเรื่องค่าใช้จ่ายมีการเปรียบเทียบไหม หรือไม่ค่อยสนใจ
- (A) เรื่องค่าใช้จ่ายไม่ค่อยสนใจอยู่แล้ว
- (Q) ไม่เคยเปรียบเทียบเลยว่าที่อื่นเท่าไรใช้ไหม
- (A) ใช้ที่อื่นมาที่นี้เลย และราคาก็ยอมรับได้ ราคาเท่านี้ เขจะมีให้เลือกเรทอยู่แล้ว แบบเลือกMaterial  
ของฟัน
- (Q) คือพอรับได้ก็ไม่ได้ไปเปรียบเทียบราคาเนาะ
- (A) ไม่ๆ เพราะไปตั้งแต่เด็กไปตั้งแต่เกิดมา
- (Q) อ้อ คือพ่อแม่ไปที่นี่



- (A) ไม่ใช่แค่แม่กับพ่อหรือลุงป้าก็ไป
- (Q) ก็ไม่เคยมองหาคลินิกที่อื่น
- (A) ไม่เคยแต่ลุงป้าก็เคยไปคลินิกหน้าบ้านก็เคยไป เหมือนFeedback ไม่ค่อยดี มันก็คิดในระดับนี้ไม่ถึงกับว่าโง่เง่า
- (Q) ก็น่าจะประมาณนี้แหละ ขอขอบคุณมาก

**(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**

- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายธนาคาร แลลมหลวง อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 28 ปี รายได้ 20,000 บาทต่อเดือน**
- (Q) ปกติทำฟันบ่อยแค่ไหนใน 1 ปี
- (A) ไม่บ่อยเลยอะ
- (Q) ไปทำล่าสุดนี้ไปทำอะไร
- (A) ชูดหินปูน
- (Q) แล้วส่วนใหญ่ที่ไปคลินิก โรงพยาบาล หรือคณะทันตแพทย์
- (A) คลินิกอย่างเดียว
- (Q) แล้วโรงพยาบาล กับคณะทันตแพทย์เองมองว่าแตกต่างกับคลินิกไหม
- (A) คณะทันตแพทย์น่าจะถูกอยู่ละ เพราะเป็นของรัฐ แต่ก็ไม่ได้เคยไปนะ แต่คิดว่ามันดีกว่า ต้องไปเซารอคิว แต่คลินิกไปตลอดเวลาได้ เร็วกว่า
- (Q) แล้วคลินิกที่ไปนี่คือไปที่เดียวที่ประจำ หรือไปมาหลายที่แล้ว
- (A) เปลี่ยน แล้วแต่อย่างใกล้ไกล ผ่านไปทางไหนและได้ทำอะไรอย่างนี้ แต่ก็มีคลินิกที่เขาชอบมีตารางนัดแบบเราเคยชูดหินปูนตอนนี้ หกเดือน สามเดือนเขาก็จะโทรมาหาเราว่าถึงเวลาชัดแล้วละ
- (Q) อ้อชอบแบบนั้นมากกว่า
- (A) แต่เราก็ แล้วแต่ว่าสะดวกไปตรงนั้นไหม ถ้าไม่สะดวกก็ไปที่อื่น
- (Q) แล้วมีที่ประจำไหม หรือส่วนใหญ่เวียน
- (A) เวียน ไม่มีที่ประจำ
- (Q) แล้วมีวิธีเลือกคลินิกนั้นๆยัง ใจอะ มีมุมมองอย่างไรกับคลินิกในจังหวัดเชียงใหม่
- (A) ปกติที่มองหาคลินิกที่ดูทันสมัยดูใหม่ๆหน่อย และก็เรามีเพื่อนที่เป็นทันตแพทย์เราก็ถามนางว่าคลินิกไหนดี เราก็ถามคนที่จบโดยตรง เขาก็จะบอกว่าตรงนั้นตรงนี้ ถามเพื่อนที่เรียนทันตะโดยตรง
- (Q) และมีมุมมองอย่างไรกับคลินิกทำฟันที่เชียงใหม่
- (A) มีเยอะมาก

- (Q) มีเยอะนี่คือเห็นได้ชัด
- (A) ใช่แบบไปที่ไหนก็จะมี คือหาไม่ยาก มีผุดขึ้นมาใหม่เยอะ
- (Q) แล้วส่วนใหญ่ในการตัดสินใจ นอกจากใกล้แวะผ่านอย่างนี้ จากเมื่อก็เหมือนดูจากภายนอกว่าดูทันสมัย
- (A) อ่าใช่
- (Q) แล้วมีการเปรียบเทียบราคาใหม่ หรือไม่ได้สนใจในช่วงนั้น
- (A) ไม่ค่อยมันก็ไม่มีอะไรให้ดู นอกจากภาพลักษณ์ข้างนอกให้เราเห็นว่าโอเคไหม ทันสมัยไหม มีที่จอดรถรีเปล่า เพราะเราขับรถไป
- (Q) งั้นแปลว่าConcernเรื่องที่จอดรถ
- (A) ด้วยใช่
- (Q) แล้วในส่วนองแพทย์เองชอบที่เขาดูแลเราแบบไหน
- (A) ใจดี
- (Q) ใจดีนี้หมายความว่า
- (A) ใจดี มีอเบา พูดกับเราได้ ให้คำแนะนำที่ดี ไม่Hard sell
- (Q) แล้วเคยเจอแพทย์แบบ Hard sell ไหม
- (A) ไม่เคยส่วนใหญ่ก็จะเจอแต่ที่ดีๆทั้งนั้นเลย
- (Q) ด้านนอกจากรูปลักษณ์ทันสมัยของสถานที่แล้วเนี่ย และเพื่อนแนะนำเนี่ย มองว่าปัจจัยที่ทำให้เราตัดสินใจเนี่ย เรื่องบุคลากร ระยะเวลาในการรอ สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ให้อะไรเป็นอันดับ 2 จากสถานที่ที่ทันสมัย
- (A) การรอ คือระยะเวลา เราไม่มีเวลาในการรอ ถ้ามันเยอะก็เปลี่ยนที่ ก็จะถามเขาก่อนว่ามีเยอะไหมคะ มีก็คิว ก็จะไปถามเขาก่อน หรือถ้าเห็นคนนั่งรอเยอะ ก็จะขอไปที่อื่นมีธุระ ก็เป็นเหตุผลรองลงมา
- (Q) แล้วเคยรอนานสุดกี่นาที
- (A) 1 ชั่วโมง
- (Q) ไหวไหม หรือไม่ไหวละ
- (A) ไม่ไหว แต่ก็ไม่มีทางเลือก ใช
- (Q) ถ้าเป็นไปได้อยากให้เขาจัดการระบบ แบบเรารอได้เต็มทีประมาณกี่นาที
- (A) ครึ่งชั่วโมงเนี่ยก็พอละ
- (Q) แล้วระยะเวลาในการทำฟันซี่เรียสใหม่ ว่าต้องไม่เกินกี่นาที
- (A) ใหม่ๆ แล้วแต่หมอเลย

- (Q) แล้วแผนกต้อนรับคาดหวังที่จะได้รับบริการอะไรบ้าง
- (A) ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล มีจิตบริการ ส่วนมากไม่ค่อยเจอหญิง นานๆที
- (Q) แล้วชอบแพทย์ที่แบบใส่ใจคนไข้เนาะ ถ้ามีให้เลือกจะหว่่าหมอคนนี่ที่เก่งมาก จบชั้นนี้ชั้น และอีกคนคอยเอาใจใส่ให้รู้ว่าจบไหนมา ชอบแบบไหนมากกว่ากัน
- (A) ชอบแบบใส่ใจมากกว่า
- (Q) แปลว่าไม่ค่อยซีเรียสเรื่องแพทย์เก่งเท่าไร
- (A) ใช่
- (Q) แล้วถ้าแบ่งเรื่องสุขอนามัย นอกจากข้างนอกที่ทันสมัย ถ้าแบ่งเป็น 3 เรื่อง มีในห้องฟัน อุปกรณ์ทำฟัน และภายนอก
- (A) ข้างในห้องที่จะทำ และบริเวณข้างนอก
- (Q) แล้วบริเวณข้างนอก รอเต็มที่ 1 ชั่วโมงเนี่ย คิดว่าบริเวณข้างนอกควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรบ้าง
- (A) ก็ควรจะมีน้ำ น้ำดื่มให้เรา
- (Q) แล้วที่ๆ ไปมีไหม
- (A) ไม่มี
- (Q) แคน้ำดื่มอย่างเดียว
- (A) ใช่คนที่ดูแลก็คงคิดว่าจะไม่นานเหมือนกันมั้ง แต่ก็ควรจะมีน้ำนะ
- (Q) และถ้าเรื่องค่าใช้จ่าย มีการเปรียบเทียบราคาไหม
- (A) ไม่ส่วนใหญ่เราไม่รู้ด้วยซ้ำว่าเขาทำอะไรเท่าไร
- (Q) ก็ประมาณนี้แหละคะ ขอขอบคุณคะ
- (Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์ธินี ศรีสว่าง**
- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นายนิคม สวัสดิ์ภพ อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศชาย อายุ 55 ปี รายได้ 20,000 บาท ต่อเดือน**
- (Q) โดยปกติดูแลฟันบ่อยแค่ไหนคะ
- (A) ทุกครั้งก็จะรอดก่อนแล้วค่อยไป
- (Q) แล้วมีคลินิกหรือโรงพยาบาลที่ไปประจำไหมคะ
- (A) ปกติไปที่โรงพยาบาล
- (Q) แล้วล่าสุดนี้ไปเพราะสาเหตุใดคะ
- (A) ปวดฟัน เลยไปหาหมอ เห็นว่าเป็นฟันผุ

- (Q) แล้วเหตุใดที่เลือกไปโรงพยาบาลเอกชนคะ
- (A) รู้จักกับหมอคนที่เขาประจำอยู่ตรงนั้น
- (Q) ที่รู้จักนี่คือมีคนแนะนำหรือเปล่าคะ
- (A) ไม่ๆ เขาเป็นลูกค้าที่ร้าน
- (Q) แล้วนอกจากหมอคนนี้เคยไปที่อื่นไหมคะ
- (A) เคยไปคลินิกทั่วไป
- (Q) แล้วเหตุใดถึงเลือกไปที่โรงพยาบาลคะ
- (A) คือรู้จักหมอเลยเชื่อมั่นในการรักษาของเขา และอีกอย่างโรงพยาบาลใกล้
- (Q) ใกล้นี้คือ
- (A) ใกล้บ้านอยู่หลังบ้าน มอเตอร์ไซด์ไปแปบเดียว
- (Q) แล้วถ้าให้เลือกรายการระหว่างบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา สถานที่ ให้มีความสำคัญกับอะไรมากที่สุด
- (A) บุคลากร หมายถึงหมอนะ
- (Q) แล้วทันตแพทย์แบบไหนที่ชอบที่สุดคะ
- (A) มือเบาก็พอละ
- (Q) แล้วถ้ามีให้เลือกรูปแบบที่เก่งมาก เชี่ยวชาญเฉพาะทาง กับหมอที่พูดจาดีเอาใจใส่ ชอบแบบไหนมากกว่ากันคะ
- (A) แบบที่ 2
- (Q) แล้วคาดหวังที่จะได้รับบริการจากแผนกต้อนรับมากน้อยแค่ไหนคะ
- (A) ก็ไม่อะไรนะ แค่มัธยมๆให้หรือก็พอละ มีน้ำให้กินอะไรแบบนี้
- (Q) แล้วถ้ามองถึงช่วงเวลาในการรอ คิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกอะไรจำเป็นบ้างคะ
- (A) ที่วี หนังสือก็มีอยู่แล้ว แต่ปกติก็ไม่ค่อยได้ดูหรือ และรอไม่ค่อยนานด้วย
- (Q) แล้วปกติรอนาน ได้กินน้ำที่สะอาด หรือว่าไม่ซีเรียส
- (A) ถ้าไม่กินข้าวโมงก็รอได้
- (Q) แล้วถ้าให้เรียงลำดับความสะอาดของห้องฟัน อุปกรณ์ และภายนอกให้อะไรเป็นอันดับแรกคะ
- (A) ห้องฟันนะ ห้องฟันต้องสะอาด
- (Q) แล้วมีการเปรียบเทียบราคาก่อนไปไหมคะ
- (A) ไม่อะ ปกติก็ไปหาหมอกคนที่ดูแลเราประจำ
- (Q) แล้วคำนึงถึงที่จอดรถมากน้อยแค่ไหนคะ
- (A) ต้องมีนะ ไม่มีก็ลำบาก บางทีเราเอารถยนต์ไปแบบหน้าฝนแบบนี้ ไม่มีก็แย่

(Q) ก็น่าจะครบแล้วละ ขอขอบคุณมากนะคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวนุชจรี พรศานนุวัฒน์ (มีน) อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ เพศหญิง อายุ 27 ปี รายได้ 30,000 – 35,000 บาทต่อเดือน ติดต่อ 0940547068

(Q) ในปี ท่านมีการดูแลสุขภาพช่องปากกี่ครั้ง

(A) อย่างน้อยสุดคือ 1 ครั้งต่อปี

(Q) เหตุผลที่เข้าไปรับบริการทางทันตกรรม คืออะไร

(A) ก็ไป Follow up เฉยๆ

(Q) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมที่เชียงใหม่

(A) ที่เชียงใหม่คลินิกทันตกรรมค่อนข้างเยอะ แต่มีคลินิกที่ดูเหมือนธรรมดาทั่วไป และคลินิกที่ทันสมัยนิดนึง ดูสะอาด มีไว้รองรับชาวต่างชาติด้วย

(Q) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับคลินิกเอกชน คลินิกที่โรงพยาบาล และคลินิกที่ทันตแพทย์เอง มองว่าแตกต่างกันอย่างไร

(A) ตามความคิดเห็นนั้นมองว่าคลินิกที่คณะทันตแพทย์เอง หรือแผนกทันตกรรมในโรงพยาบาลก็อาจจะมีเรื่องคิวเยอะ เครื่องมือก็อาจจะไม่ได้ทันสมัยเท่ากับคลินิกเอกชน

(Q) ถ้าสรุปก็คือคลินิกที่เป็นแอสตอโลน หรือเอกชน ท่านมองว่าทันสมัยกว่าคณะทันตแพทย์ และเคยได้ไปรับบริการที่โรงพยาบาลหรือไม่

(A) ก็เคยที่โรงพยาบาลราม

(Q) โรงพยาบาลเอกชน มีความรู้สึกอย่างไร

(A) ก็โอเค เครื่องมือก็รู้สึกทันสมัย ดูสะอาด

(Q) ส่วนคณะทันตแพทย์ได้มีประสบการณ์รับบริการหรือไม่

(A) ไม่เคย

(Q) แล้วคลินิกเอกชนที่เชียงใหม่ ท่านเคยไปหรือไม่

(A) เคยไป 2 ที่ คือเดนทัลแลนด์ที่ตรงนิมมาน และคลินิกคลาสวันที่หน้ามอ

(Q) แล้ว 2 ที่นี้ท่านคิดว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่

(A) 2 ที่นี้ก็คล้ายกัน ค่อนข้างครบวงจร เช่นมีหมอหลายท่าน แบบเฉพาะทาง จัดฟัน รักษาทั่วไป

(Q) แล้วปัจจุบันเลือกที่ไหน

(A) หน้ามอ

(Q) แล้วเหตุผลที่เลือกที่นี่ไม่ใช่ที่เก่าคืออะไรคะ

- (A) จริงๆคือตามหมอ เมื่อก่อนคือหมออยู่ที่เคนทัลแลนด์ แล้วหม้อออกมาเปิดคลินิกเอง แต่หม้อก็  
ยังอยู่ที่เคนทัลแลนด์อยู่ แต่รู้ว่าเขามาเปิดเอง เลยตามไปที่คลินิกของเขา
- (Q) อาจจะมีเหมือนว่าถ้าไปเคนทัลแลนด์อาจจะไม่เจอตัวเขา ต้องนัดเจออะไรแบบนี้รึเปล่า
- (A) ใช่ๆ
- (Q) ถ้ามองถึงปัจจัยด้านบุคลากร แพทย์หรือแผนกต้อนรับเอง สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก  
ห้องที่รอหรือไม่ว่าจะเป็นห้องฟื้นเอง ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา สถานที่ ท่านทองตัวไหนเป็นอันดับแรกที่จะ  
จะไปรับบริการที่นั่น
- (A) เครื่องมือ
- (Q) ท่านคาดหวังอะไรที่จะได้รับบริการทางทันตกรรม
- (A) การบริการของพนักงาน การดูแลของหมอเอง ไม่ใช่แบบเข้ามาทำๆแล้วออกไป แต่เขาทำให้  
เรารู้สึกผ่อนคลาย ไม่ได้มีการต่อต้านกับการทำฟัน
- (Q) จากที่ฟังแล้วก็มองว่าทันตแพทย์ก็มีผลในการตัดสินใจในการเลือกรับบริการเช่นเดียวกัน แบบ  
ท่านเองก็ตามหมอไป
- (A) ใช่
- (Q) หมอที่ท่านมองว่าพึงพอใจก็อย่างที่บอกเนาะ ไม่ใช่ทำอย่างเดียว
- (A) ใช่ๆ แบบพูดคุยด้วยทำให้เรารู้สึก โอเค ผ่อนคลาย ไม่ใช่แบบกลัวว่าหม้อจะทำอะไร
- (Q) แล้วในส่วนทันตแพทย์ที่ใส่ใจเล่าอาการเองรู้สึกชอบหรือไม่ชอบอย่างไร
- (A) โอเคเนะ อย่างหม้อที่ทำให้เขาจะทำอะไรเขาจะบอกเราก่อน เช่นหม้อจะใช้เครื่องมือนี้เนะ เขาจะมา  
ทาบที่มือเราก่อน ให้เรารู้สึกว่าจะประมาณนี้ แบบบอกตลอดว่าเขาทำอะไรอยู่
- (Q) ถ้ามองว่าแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่แบบเมื่อครู กับที่เชี่ยวชาญเฉพาะทาง ท่านเลือกแบบไหน
- (A) ชอบแบบที่บอกมากกว่า เลือกคนที่ทำให้เรารู้สึกสบาย เขาอาจจะไม่ได้จบเกียรตินิยม แต่หม้อ  
ฟันก็คือหม้อฟัน แต่เรารู้สึก โอเคมากกว่าที่จะทำกับเขา
- (Q) แล้วแผนกต้อนรับสำหรับท่านสำคัญไหมในการเลือกรับบริการที่นั่นๆ
- (A) เป็นๆ คือถ้าการต้อนรับไม่ดีก็จะรู้สึกไม่โอเค
- (Q) แล้วทางด้านความสะดวกให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหน
- (A) ก็ดูเยอะเหมือนกัน ก็ต้องบริเวณทั้งหมด ไม่ใช่หอพักทำฟันอย่างเดียว แต่จริงๆห้องน้ำก็มีผล  
เพราะว่าเวลาที่เราไปก็จะไปที่ห้องน้ำก่อน เพื่อไปแปรงฟัน เช่นถ้าเขานัดบ่ายก็ต้องไปก่อน ไปแปรง  
ฟัน ถ้าแบบห้องน้ำไม่สะอาดก็จะทำให้เราคิดว่าเครื่องมือที่เขาทำให้เราจะสะอาดไหม
- (Q) ก็ค่อนข้างคำนึงเหมือนกัน แล้วในส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ที่ให้นั่งรอ ท่านให้  
ความสำคัญมากน้อยแค่ไหน เช่นแบบมีอะไรให้เราทำในช่วงที่รอเวลา

- (A) ก็สำคัญนะเพราะเวลาไป ทำฟัน ส่วนมากเราจะต้องไปนั่งรอก่อน ไม่ใช่แค่บ่ายโมง เราไปบ่ายตรง แบบส่วนตัวไปก่อน แบบถ้ามีนัดยสาร ทิวี่ให้ดูมันก็จะไม่น่าเบื่อตอนที่รอ
- (Q) ถ้าเป็นเรื่องค่าใช้จ่าย กังวลไหม
- (A) ก็ค่านึงนะถ้าไม่ได้สูงมากเกินไป เราก็พอรับได้
- (Q) และได้เบิกสวัสดิการทำฟันเป็นประจำหรือไม่
- (A) ตั้งแต่ทำงานถ้าเบิกได้ก็เบิก
- (Q) เรื่องระยะเวลาในการทำฟันให้มีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน
- (A) ถ้าในการทำแต่ละครั้งไม่นานเกินไปก็จะโอเค
- (Q) งั้นแสดงว่าเคยเจอนานเหมือนกัน
- (A) ก็เคย แต่เราก็ไม่รู้ว่านานเพราะความจำเป็น ทำให้เรารู้สึกเบื่อ หรือนอนไม่สบายก็ทำให้เราคิดว่าครั้งต่อไปในการมาทำอะไรนานแบบนั้นอีกมั๊ย
- (Q) ส่วนจะระยะเวลาในการรอรับได้มากน้อยแค่ไหน
- (A) จริงๆแล้วทำฟันจะนัดเวลาไว้ก่อนอยู่แล้ว ถ้าคลินิกนั้นทำเวลาตามนั้นก็โอเค ไม่ใช่ว่านัดบ่ายโมง ได้เข้าทำจริงบ่ายสอง ก็จะรู้สึกไม่โอเค แบบจะนัดเราทำไม่บ่ายโมง
- (Q) รอได้เต็มทีประมาณเท่าไร
- (A) 1 ชั่วโมงคือสุดๆแล้ว
- (Q) แล้วระยะเวลาในการรับการรักษารับได้ประมาณเท่าไร
- (A) มากกว่า 1 ชั่วโมง ถ้ามากกว่าหนึ่งชั่วโมงออกมาก็ถึงแล้ว
- (Q) ในส่วนของสถานที่ให้มีความสำคัญมาห้อยแค่ไหน
- (A) ก็ค่านึงแต่ไม่ทำอันอื่น สมมติว่าหมอที่เราอยากไปหาไปลำบาก เช่นที่เก่ามีที่จอดรถนั้นนั่นที่แต่ที่ใหม่ไปยากกว่าต้องกลับรถ ก็ยอม
- (Q) นอกจากที่พูดมีอะไรเพิ่มเติมที่ค่านึงอีกไหมคะ
- (A) ก็น่าจะครบแล้วนะคะ
- (Q) แล้วผลลัพธ์ของการรักษาครั้งก่อนๆ มีอิทธิพลมากน้อยแค่ไหนที่จะกลับไปที่ดี
- (A) ก็ก่อนเข้าเยอะนะ เพราะปกติเคยหาหมอกันไหนก็จะหาคนนั้น ไม่ชอบเปลี่ยนคลินิกไปเรื่อยๆขนาดถึงขึ้นตามหมอไปอีกทีนึง ก็อยากทำกับคนเดิม
- (Q) เหมือนที่ถามเบื้องต้นมา ท่านรับบริการทันตกรรมกับหมอกันเดิมตั้งแต่เด็ก
- (A) คือจัดฟัน 2 รอบ และรอบที่แล้วก็ผลลัพธ์ออกมาดี ก็เลยอยากไปปรึกษากับหมอกันเดิม
- (Q) แล้วก่อนที่จะมาหาหมอกันนี้คือมาได้ยังไง
- (A) ก็เริ่มจากคนแนะนำ แล้วก็ไปตามคำแนะนำ

- (Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง
- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวชลิกันต์ จอมสุณี อาชีพนักศึกษา เพศหญิง อายุ 23 ปี ไม่มีรายได้
- (Q) ในหนึ่งปีรับบริการทางทันตกรรมกี่ครั้งได้คะ
- (A) อืมม บอกไม่ถูกอะคะ คล้ายๆกับว่าพอมืออาการละค่อยไป
- (Q) แล้วปกติมีอาการอะไร ยิ่งไงอะคะ
- (A) ส่วนใหญ่นี้เป็นฟันผุ กับปวดฟันหะคะ
- (Q) แล้วน้องมีความคิดเห็นอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมในเชียงใหม่
- (A) ต้องดูดีๆอะคะ เพราะหลังๆได้ยินมาว่าคลินิกเถื่อนเยอะ
- (Q) คลินิกเถื่อนนิหมายถึงความว่าอย่างไรคะ หมอเถื่อน
- (A) คล้ายๆอย่างนั้นอะคะ แต่ว่าส่วนใหญ่ก็คือก่อนที่เราไปทำอะไรจะหาใบรับรองจากทันตแพทย์สภาอะ
- (Q) ก็แปลว่าหาข้อมูลก่อน
- (A) ค่ะ
- (Q) และเคยมีประสบการณ์ไปทำฟันที่โรงพยาบาล หรือคณะทันตแพทย์ไหมคะ
- (A) เคยคะ
- (Q) และมีความรู้สึกที่แตกต่างกันไหมกับทำที่คลินิกเอกชน
- (A) ก็รู้สึกไม่ค่อยแตกต่างกันอะคะ
- (Q) แล้วเคยไปคลินิกทำฟันประมาณกี่แห่งคะ
- (A) ส่วนใหญ่ไปที่เดียวอะคะ เป็นที่ประจำแล้วคะ
- (Q) และเหตุผลที่เลือกไปที่นั่นคืออะไรคะ แบบรู้จักแพทย์หรือเปล่า
- (A) เปล่าคะ คือเคยไปแล้วเคยลองเทียบราคาคู แบบรักษารากฟันอะคะ พอดีกับคณะทันตฯเลย เมื่อเทียบกับคลินิกอื่นนะ
- (Q) อ้อ และมองว่าใกล้บ้านด้วยใช่ไหมคะ
- (A) ค่ะ และที่ราคาพอๆกับทันตฯ และไม่ต้องรอนานขนาดนั้น
- (Q) อ้อ ก็เลยมองว่าไปคลินิกน่าจะดีกว่า และรู้จักแพทย์หรือเปล่านั้น
- (A) ไม่คะ
- (Q) งั้นก็มองเรื่องราคาน่าจะเป็นอันดับแรก และถ้าจับกลุ่มก่อนให้เรียงลำดับความสัมพันธ์คือ ทันตแพทย์ สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย จากเมื่อซักครู่ค่าใช้จ่ายน่าจะเป็นหลักนะ และรองลงมาอะคะ
- (A) ความสะอาดคะ



(Q) แล้วถ้าให้เรียงลำดับเรื่องความสะอาดของสถานที่ ในห้องฟัน อุปกรณ์ทำฟัน และจุดนั่งรอ ให้  
ความสำคัญอะไรเป็น 1 2 3

(A) ในห้องฟันนะคะ และรองลงมาก็พวกเครื่องมือเขา และเป็นข้างนอก

(Q) และพื้นที่นั่งรอเองอะคะ เราต้องการอะไรบ้างในระหว่างนั่งรอ

(A) ส่วนใหญ่ก็ขอแค่มีที่นั่งเฉยๆนะคะ ไม่ได้ซีเรียสเท่าไร

(Q) ก็ไม่จำเป็นต้องมีนิตยสารหรือทีวีอะไร

(A) คะ

(Q) และWifiละคะ

(A) อ้อ Wifi ด้วยก็ดีคะ

(Q) และในส่วนของทันตแพทย์เอง ชอบแพทย์ลักษณะแบบไหนคะ

(A) ส่วนใหญ่ก็ไม่ค่อยอะไรคะแพทย์นะคะ ยังไงก็ได้อะคะ ขอแค่ให้เขารักษาดีก็พอไม่ทำให้เรา  
เจ็บ เพราะเคยได้ยินอะคะว่าหมอบางคนมือหนักเราก็จะกลัวไปก่อน

(Q) และแบบแพทย์ที่คอยบอกเล่าเรื่อยๆ ชอบไหมคะ

(A) ก็เฉยๆนะคะ ไม่ได้อะไร

(Q) และถ้าให้เลือกแพทย์แบบที่พูดจาดี คอยFollow up เคส กับแพทย์ที่เชิ้รที่บู๊บเจอว่าเก่งมากจบ  
นอกเลย ถ้าให้เลือกชอบแบบไหนมากกว่ากัน

(A) อืม อันที่จริงแล้วเลือกแบบแรกคะ ขอแค่ดูแลเราให้ดีก็พอ

(Q) แล้วตอนที่นั่งรอรับบริการอะคะ เคยรอเต็มทีกี่นาที

(A) 2 ชั่วโมงคะ

(Q) แล้วตอนนั้นรู้สึกอย่างไรบ้างคะ

(A) ก็รู้สึกอยากกลับบ้านอะคะ เริ่มแบบเมื่อไหร่จะถึงตาเรา และไปถามเขาว่าทำมานาน ส่วนใหญ่  
อาจจะเป็นเคสที่หมอยุ่งจริงๆ

(Q) 2 ชั่วโมงนี่คือนัดเข้าไปแล้วใช่ไหมคะ

(A) คะ

(Q) อ้อ คล้ายๆกับมินัดต่อ

(A) เสร็จแล้วแล้วเราต่อพอดี เจอแจกพอกพอดิคะ

(Q) และเต็มที่เรารอได้ประมาณกี่นาทีคะ

(A) ให้ 1 ชั่วโมงคะ

(Q) แล้วในส่วนของระยะเวลาในการทำฟันละคะ

(A) ไม่ค่อยให้ความสำคัญนะคะเรื่องนี้เพราะส่วนใหญ่เคสของเราค่อนข้างสาหัสอะคะ บางครั้งเต็มทีเลยคะหมออะไรประมาณนี้

(Q) และรู้จักคลินิกที่ราชภัฏได้ยังไงอะคะ

(A) อ้อพอดีพ่อกำลังทำอยู่ที่นั่นอะคะ

(Q) เหมือนพ่อแคะแนะนำ

(A) คะ พอลองไปทำผลลัพท์ในการรักษาก็ดีก็ดียังอยากไปทำที่นี้อยู่

(Q) และถ้าในอนาคตเพื่อเราอยากจัดฟัน และพอลองหาข้อมูลและเจอที่อื่น เราจะไปปรึกษาที่เดิมไหม หรือไปที่ใหม่เลย

(A) ก็ไปปรึกษาที่เดิมนะคะ หมอเขามีข้อมูลของเราอยู่แล้วอะ ไร่อย่างนี้ ก็เลยชัวร์ในตรงนี้มากกว่า ก็คงจะปรึกษาหมอมือที่เดิมก่อน

(Q) ก็ประมาณนี้คะ ขอบคุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวกฤษรัตน์ ทาริน อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 27 ปี รายได้ 15,000 บาทต่อเดือน

(Q) อันนี้จัดฟันอยู่เนาะคะ ปกติไปทำฟันบ่อยแค่ไหน

(A) ปีละครั้งคะ

(Q) และนอกจากการจัดฟัน เคยไปทำอะไรก่อนหน้านี้ไหมคะ

(A) ไม่เคยเลยคะ

(Q) แล้วมองว่าคลินิกที่เชียงใหม่เป็นอย่างไร

(A) คลินิกฟันที่เชียงใหม่มีเยอะ มีเยอะมาก

(Q) และคลินิกที่ไปจัดฟันนั้นเป็นคลินิกประจำหรือเปล่าคะ

(A) คลินิกประจำคะ ที่บ้านก็ไปที่นี่

(Q) ก็คือว่ารู้จักคลินิกที่ทำนี่เพราะแม่แนะนำหรือเปล่าคะ

(A) ใช่แล้วคะ แม่รู้จักกับหมอ

(Q) อ้อ แม่รู้จักกับหมอเนาะ แล้วมองว่าคลินิกเอกชน กับการทำฟันที่โรงพยาบาลแตกต่างกันไหม

(A) โรงพยาบาลก็น่าจะซ้ำกว่ารีเปลา

(Q) ซ้ำในที่นี้หมายความว่า

(A) รอคิวคะ

(Q) และในแง่ของค่าใช้จ่ายละคะ มองว่าอย่างไร

- (A) ค่าใช้จ่ายก็มองว่าคลินิกน่าจะแพงกว่าอยู่แล้ว
- (Q) ถึงแม้ว่าคิดว่าคลินิกแพงกว่าอยู่แล้ว แต่ก็เลือกไปคลินิกมากกว่าเพราะสะดวกอะไรอย่างนี้ใช่ไหมคะ
- (A) ใช่คะ
- (Q) แล้วคลินิกที่ไปใกล้บ้านไหมคะ
- (A) ก็ขับรถไปประมาณ 15 นาทีคะ
- (Q) แล้วระหว่างทางไปคลินิกนั้นมีคลินิกอื่นไหมคะ
- (A) มี
- (Q) แต่ก็ไปที่คลินิกนั้น เพราะว่ารู้จักหมอใช่ไหมคะ
- (A) หมอนี้เก่งที่สุดในในเชียงใหม่คะ
- (Q) เก่งที่สุดนี้หมายความว่าความอย่างไรคะ
- (A) มีคนพูดกันว่าหมอกคนนี้ไม่เลี้ยงไข้
- (Q) เพราะส่วนมากหมอจัดฟันเขาจะว่าเลี้ยงไข้หรือคะ ถ้ามองว่าคลินิกที่เราจะไปหรือจะเลือกไป ถ้ามองถึงปัจจัยในการตัดสินใจ เรื่องหมอ เรื่องความสะดวก เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก และค่าใช้จ่าย เรามองอะไรเป็นอันดับแรก
- (A) อันดับแรก เรื่องหมอกับความสะดวก
- (Q) ถ้าให้ให้น้ำหนักระหว่างหมอกับความสะดวก เลือกอะไรมากกว่ากัน
- (A) เลือกหมอ
- (Q) คือถ้าหมอ จากเท่าที่ฟังมาเมื่อซักครูก็เหมือนว่าเลือกหมอมที่มีชื่อเสียงนะ และถ้าเปรียบเทียบว่า หมอที่เรียนจบ ปโท เรียนต่อเฉพาะทาง เตรียมๆทำและออกไป กับหมอมที่พูดจาดี ชอบแบบไหนมากกว่ากันคะ
- (A) ชอบหมอมที่พูดจาดี
- (Q) แล้วหมอมที่ดูแลนั่งอยู่อะคะ มีลักษณะประมาณไหน
- (A) ก็ดูแลดี
- (Q) ดูแลดีนั้นหมายความว่า
- (A) แบบบางเคสที่เหมือนจัด และมันจะผิดรูปผิดอะไรแบบนี้ เขาก็จะไม่จัดให้ แบบเขาไม่ได้แบบอยากได้ตั้งอย่างเดียว
- (Q) อ้อเหมือนคุณแล้วรู้สึกได้
- (A) ใช่คะ จากที่หมอบอกลูกค้าคนอื่น
- (Q) อ้อเราก็ได้ยินที่เขาพูดกันมานะ

- (A) ใช่ค่ะ
- (Q) และตอนที่ทำนี้เขาใส่ใจไหม แบบคอยอธิบายหรือเปล่า
- (A) ก็จะมีถามว่าดีหรือเปล่า เจ็บไหม
- (Q) แล้วชอบแบบนั้นไหม
- (A) ชอบค่ะ
- (Q) และถ้ามองจากเมื่อซักครูที่ถามนะ สรุปก็คือชอบหมอที่ใส่ใจมากกว่า
- (A) ใช่ค่ะ
- (Q) และถ้ามองถึงความสะอาดนะ เรื่องความสะอาดในห้องฟัน ความสะอาดของอุปกรณ์ และ ความสะอาดของบริเวณภายนอก ให้ความสำคัญกับอะไรมากที่สุด
- (A) ข้างใน
- (Q) ข้างในก็คือห้องฟัน
- (A) ค่ะ
- (Q) แล้วรองลงมาละคะ
- (A) ข้างนอก
- (Q) ถ้ามีทั้งข้างใน ข้างนอก และเครื่องมือ
- (A) ก็เครื่องมือเป็นอันดับแรก และที่รอบนอก
- (Q) และระยะเวลาในการรอทำฟันเต็มที่กี่นาที เคยรอนานสุดกี่นาที
- (A) ชั่วโมงนึงคะ
- (Q) และยังไม่ได้อยู่ใหม่ หมายความว่าทนได้ไหม
- (A) ได้อยู่ค่ะ
- (Q) และสิ่งอำนวยความสะดวกในที่ที่เรารอ ต้องการอะไรบ้าง
- (A) WIFI หนังสือ ทีวี
- (Q) แล้วส่วนมากน้องใช้อะไรมากที่สุด
- (A) ส่วนมากก็จะเล่นโทรศัพท์
- (Q) ก็น่าจะเป็นWifi นะ
- (A) ใช่ค่ะ
- (Q) แล้วน้องได้เบิกสวัสดิการไหมคะ
- (A) ไม่เคยเลยคะ เพราะจัดฟันเบิกไม่ได้
- (Q) และระยะเวลาในการทำฟันให้เต็มทีกี่นาที แบบเคยไหมคะที่รู้สึกว่าการนี้นานมาก
- (A) ส่วนมากก็ไม่นานนะคะ

- (Q) ฉันก็รู้สึกว่ายอมรับได้เนาะ แล้วสถานที่ตั้งละคะ เรื่องที่จอดรถจำเป็นไหมคะ
- (A) จำเป็นนะคะ
- (Q) และถ้าสมมติว่าหมอที่ดูแลน้องย้ายไปอยู่อีกคลินิกหนึ่ง ที่ไม่มีที่จอดรถจะย้ายตามไปไหมคะ
- (A) ต้องไปคะ เพราะจี้เกียจไปเริ่มใหม่
- (Q) และถ้าสมมติว่าจัดฟันเรียบร้อยแล้ว ผลการรักษาโอเคแล้ว และอยากตรวจฟัน ขูดหินปูน จะเลือกที่เดิมไหม หรือจะเลือกที่ใหม่
- (A) เลือกคนเดิมคะ
- (Q) เพราะผูกพันกับหมออยู่
- (A) ใช่คะ
- (Q) ถึงแม้ว่าจะไม่ได้จัดฟันละ แต่ก็ยังอยากไปหาหมอนี้
- (A) ใช่คะ เพราะรู้มืออยู่แล้ว ว่าเจ็บขนาดไหน
- (Q) โอเค ก็น่าจะประมาณนี้คะ ขอขอบคุณคะ
- (Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**
- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวดาวใจ ปัญญาสม อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 38 ปี รายได้ 30,000 บาท**
- (Q) ปกติพี่ไปทำฟันที่ไหนคะ
- (A) ข้างโรบินสันคะ
- (Q) เป็นคลินิกเนาะ ไม่ใช่โรงพยาบาล
- (A) ค่ะ
- (Q) และเคยมีประสบการณ์ที่โรงพยาบาลไหมคะ หรือคณะทันตแพทย์เอง
- (A) เคยใช้ประกันสังคมที่ลานนาครั้งนึง หลังจากนั้นก็มีมาคลินิกหมดเลย
- (Q) แล้วพี่มองว่าโรงพยาบาลและคลินิกแตกต่างกันไหมคะ
- (A) แตกต่าง ถ้าโรงพยาบาลต้องไปเข้าคิวแล้วก็มันยุ่งยาก แต่คลินิกโทรกริ่งเดี๋ยวก็จองได้ละ
- (Q) แล้วคลินิกที่พี่ดาวไป คือไปเป็นประจำหรือเปล่านั้นคะ แล้วเหตุผลที่เลือกที่นี่คือ
- (A) ตอนแรกรู้จักเขา รู้จักผู้ช่วยหมอ ผู้ช่วยทันตะและเขาแนะนำ และเห็นว่ามันสะอาด อย่างประกันสังคมเราไม่ต้องสำรองจ่ายเลย คลินิกที่นี่สำรองให้ออก
- (Q) แล้วเรื่องหมอ ริเชปชั่น ความสะอาดของสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก แบบมีที่นั่งรอสบาย ค่าใช้จ่าย และระยะเวลาในการรอ พี่ดาวให้ความสำคัญอันไหน มากที่สุดในการเลือกไปที่นั่น
- (A) อันดับแรกเราต้องดูความสะอาด ความสะอาดต้องมาก่อน

- (Q) เรื่องความสะอาด ถ้าให้เรียงลำดับว่า ห้องพื้นสะอาด อุปกรณ์ทำพื้นสะอาด กับบริเวณข้างนอก  
สะอาด อันดับแรกเราให้ความสำคัญกับอะไร
- (A) อันดับแรกเราต้องให้ภาพข้างนอกก่อนนะ คือเข้าไปต้องสะอาดสะอาดข้างในเราก็ต้องสังเกต  
ว่าสะอาดก่อน
- (Q) แล้วถ้าเห็นว่าเข้าไปห้องทำพื้นไม่ค่อยสะอาด จะทำต่ออยู่ไหมคะ
- (A) จะออกเลย เราก็กลัวนะ
- (Q) และด้านทันตแพทย์ ทันตแพทย์แบบไหนที่เรารู้สึกที่ดี
- (A) ทันตะที่สบายๆ แบบสมมติเราไปซูดสินปูนมันนานนะ ก็อยากให้คุยสบายๆ ให้ผ่อนคลาย  
และทันตะที่ให้คำแนะนำที่ดี
- (Q) แล้วถ้ามีให้เลือกว่าทันตะที่เก่งมาก กับทันตแพทย์ที่เราไม่รู้แบรคกรว่าเก่งจริงไม่จริง แต่เขา  
พูดดีชอบแบบไหนมากกว่ากัน
- (A) ชอบอันหลังมากกว่า แบบมาบอกเราให้คำแนะนำ
- (Q) และรีเซฟชั่นให้ความสำคัญไหมคะ ในการที่จะได้รับการ
- (A) ให้ความสำคัญเหมือนกัน แบบการที่จะโทรนัด คอนเฟิร์มต้องโอเค ต้องพูดจาดี แต่ถ้าให้เลือก  
หมอกับรีเซฟชั่น พี่จะเลือกหมอมากกว่า ถึงไปแล้วรีเซฟชั่นบริการไม่ดีก็ได้อยู่
- (Q) แล้วสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหนคะ
- (A) นิติสนั้นไม่เท่าไร แต่ขอแค่มีโซฟา มีทีวี มีแอร์เย็นๆก็พอแล้ว
- (Q) แล้วระยะเวลาในการรอทำฟัน เต็มที่กี่นาที
- (A) ที่เคยรอมาเต็มที่ก็ครึ่งชั่วโมง
- (Q) ถ้าเกินนี้ละคะ
- (A) ก็ไม่ไหวแล้ว
- (Q) แล้วระยะเวลาในการทำฟันละคะ
- (A) แล้วแต่หมอ
- (Q) เห็นว่าลูกชายก็ทำฟันเหมือนกัน ที่เดียวกันหรือเปล่าคะ
- (A) ที่เดียวกับแม่
- (Q) ก็คือลูกชายไปที่เดียวกัน เขารับบริการด้านไหนคะ
- (A) จัดฟัน แบบเขาไปเป็นประจำทุกเดือนอยู่แล้ว แบบเราจะไปซูดหินปูนกันนัดไปที่เดียว
- (Q) ในเรื่องสถานที่ตั้ง
- (A) เอาที่มันใกล้ สะดวกสบาย มีที่จอดรถให้เรา
- (Q) ถ้าไม่มีละคะ

(A) ก็ยากอยู่

(Q) จากที่ถามไปที่ดาวก็รู้จักที่นี่เพื่อกันแนะนำมานะคะ งั้นก็น่าจะครบแล้วคะ ขอบุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวณัฐธิดา มิกะนุช อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 24 ปี รายได้ 10,000-15,000 บาท

(Q) ในหนึ่งปีมีการรับบริการทำฟันกี่ครั้ง

(A) ครั้งเดียวจะไปซูดหินปูนอย่างเดียวเลยคะ

(Q) แล้วใช้ประกันสังคมหรือเปล่า

(A) ไม่คะ เพราะก่อนหน้านี้จัดฟัน

(Q) และไปซูดหินปูนประจำปีใช่ไหมคะ

(A) คะ

(Q) แล้วมีความคิดเห็นอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมที่เชียงใหม่

(A) ก็มีเยอะ และคิดว่าคลินิกน่าจะดีกว่าโรงพยาบาล

(Q) ที่นี้ที่อยากทราบว่าทำไมถึงคิดว่าคลินิกดีกว่าโรงพยาบาล ในมุมมองเรา

(A) สำหรับน้องมองว่าคลินิกจะดูแลเราดีกว่า พูดจาดิ แล้วเวลาแก้ทำแกเบามือ และละเอียด เคยทำที่โรงพยาบาลหางดงครั้งนึงและเจ็บมาก เลือดเต็มเลย

(Q) อ้อ เคยมีประสบการณ์ไม่ประทับใจคะ

(A) ก็ทำครั้งเดียว

(Q) ก็เลยไม่ให้โอกาสละนะ

(A) ไม่เอาแล้ว

(Q) ก็เลยไปเลือกคลินิกนะ และที่บอกว่าคลินิกดูแลดีพูดดีนี้เป็นหมอหรือว่ารีเซปชัน

(A) หมอพูดดีด้วย รีเซปชันก็พูดดีด้วย

(Q) ก็คือทำดีนะเราก็ชอบ แล้วคลินิกที่ไปล่าสุดคือที่ไหนคะ

(A) Dental me clinic อะคะ อยู่ตรงสามกษัตริย์คะ อยู่แถวสถานีตำรวจ อยู่กลางเมืองคะ

(Q) แล้วบ้านน้องอยู่แถวไหน

(A) อยู่หางดงคะ แต่ตอนนั้นคืออยู่หอที่มชก็เลยไปตรงนั้น

(Q) อ่าวแล้วถ้าซูดหินปูนละ

(A) ก็จะไปตรงนั้นแหละคะ ถูกด้วยคะ

(Q) แล้วทั้งชีวิตเคยไปคลินิกที่

- (A) ที่เดียวคะ
- (Q) แล้วทำไมถึงเลือกไปที่นี้ เราารู้ได้อย่างไรว่าต้องไปที่นี้
- (A) ก็ดูข้อมูลในเน็ต เพราะต้องใจจะจัดฟันอยู่แล้วคะ ก็เลยดูในเน็ต และก็ถามเพื่อน เพื่อนก็จะจัดเหมือนกันก็เลยไปกับเพื่อน
- (Q) งั้นแสดงว่าเพื่อนก็รู้จักคลินิกก็เลยไปใช่ไหมคะ
- (A) ใช่คะ
- (Q) และถ้ามองถึงเรื่องบุคลากรไม่ว่าจะแพทย์ หรือรีเซปชันเนาะ กับความสะอาดของสถานที่ของเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวก และค่าใช้จ่าย เราให้อะไรเป็นหลักในการตัดสินใจไปที่นี้
- (A) เอาความน่าเชื่อถือ
- (Q) ความน่าเชื่อถือของ
- (A) หมอคะ
- (Q) แล้วความน่าเชื่อถือนี้ต้องประมาณไหน แบบหมอต้องเรียนเก่ง จบนู่นนี่นั่นก่อนหรือว่าจะไร
- (A) ก็ต้องจบสูงอยู่คะ เพราะเวลาเข้าไปเขาก็จะมีป้ายมีอะไร เราดูได้
- (Q) งั้นก็แสดงว่าให้ความสำคัญกับแบรคคราวน์หมอมือเป็นเบื้องต้น แล้วชอบหมอแบบไหน นี่เจอหมอกันเดียวคนเดิมเลยไหม
- (A) คนเดิมเลยคะ
- (Q) แล้วซูดหินปูนละ
- (A) อีกคนนึงคะ
- (Q) และชอบคนไหนมากกว่ากัน
- (A) ชอบคนที่จัดให้คะ ที่เปลี่ยนเหล็กให้
- (Q) เขามีลักษณะอย่างไรคะ
- (A) ก็พูดดีแบบวันนี้ทำอันนี้นะคะ เขาจะบอกตลอดว่าวันนี้จะทำอะไรบ้าง คอยบอกรายละเอียด
- (Q) แล้วเคยพูดนอกเรื่องไหมเพื่อให้เราไม่กลัว
- (A) ไม่ค่อยนะคะ เพราะน้องเองเป็นคนไม่ค่อยพูด ก็จะเงียบๆ
- (Q) แล้วอีกคนนึงละคะ
- (A) ตอนซูดหินปูนอะคะ เขาก็จะถามเราตลอดว่าเจ็บไหมอะไรอย่างนี้คะ
- (Q) แต่ก็ชอบคนที่จัดฟันให้มากกว่า
- (A) เราคงเจอเขาบ่อยด้วยอะคะ
- (Q) ถ้าสมมติว่าในครั้งต่อไป แบบหมोजัดฟันเขาก็จะซูดหินปูนได้เนาะ ถ้าเลือกได้จะเลือกใคร



- (A) คนที่ชูดหินปูนดีกว่าคะ เพราะคนที่เราจัดฟันเราก็ไม่เคยให้เขาชูดหินปูนเราก็ไม่รู้ว่าจะผลลัพท์จะออกมาอย่างไร
- (Q) แสดงว่าชอบผลลัพท์ในครั้งก่อนที่เรามีประสบการณ์เป็นหลักเนาะ และถ้าให้เลือกระหว่างหมอที่เก่งมาก แต่ไม่ค่อยพูดค่อยจา แต่รู้ว่าจบเมืองนอกมีงบมีใบ แต่เข้ามาและก็ทำๆแล้วเดินออกไปเลย กับหมอที่ชอบอธิบายนี่นี่นั่นแต่เราก็ไม่รู้ว่าเขาบออะไรขนาดนั้น ชอบแบบไหน
- (A) อยากได้หมอดีคะ
- (Q) ดีคือเก่ง มีความรู้ แบบเชี่ยวชาญเฉพาะทางใช่ไหม
- (A) คะ
- (Q) และถ้ามองถึงความสะอาด ห้องฟัน อุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมภายนอกให้ความสำคัญอะไร เป็นอันดับ 1 2 3
- (A) ความสะอาดคะของอุปกรณ์ที่ทำเรา และก็ห้องฟัน
- (Q) แสดงว่าข้างนอกไม่ใช่เรียสเท่าไรใช่ไหม
- (A) คะ แต่ก็อยากให้มีันสะอาด สะอาด
- (Q) แล้วเรื่องค่าใช้จ่ายละคะ คำนึงมากน้อยแค่ไหน มีการเปรียบเทียบราคาไหมคะ
- (A) มีคะ
- (Q) แสดงว่าconcern กับค่าใช้จ่ายเหมือนกันเนาะ
- (A) ใช่คะคือไปดู 2 ที่ แต่อีกที่นี้ประมาณ สี่หมื่นกว่าคะ แต่มาที่นี่เขาก็พูดดีดูเลดี ประมาณสามหมื่นแปด
- (Q) ก็คือเปรียบเทียบก่อน คือไปที่จริงเลย
- (A) คะ ไปกับแม่คะ
- (Q) และถ้าเบิกสวัสดิการได้จะใช้เป็นประจำหรือเปล่า
- (A) ก็จะตรวจเป็นประจำคะ
- (Q) คือจากที่ดูดูไปเป็นประจำอยู่แล้ว อาจจะไม่ได้คำนึงว่าจ่ายเองรีเบิกได้เนาะ
- (A) คะ
- (Q) แล้วระยะเวลาในการรอทำฟันละ เรารอเต็มทีที่นั่นที่ ก็ชั่ว โมง
- (A) เคยรอก็ไม่เกินสิบนาทีคะ เพราะมีคิวอยู่แล้ว นัด ไว้
- (Q) แล้วเคยรอนานสุดกี่นาที
- (A) 20 คะ
- (Q) ยังรอไหวไหม
- (A) ไหว

- (Q) แล้วระยะเวลาในการทำละ
- (A) ไม่นานคะ ไม่นานมันแปบเดียว เปลี่ยนเหล็กดิ่งเหล็กแปบเดียว เราก็รู้สึกมันไม่นาน
- (Q) แล้วสถานที่ ความใกล้ของระยะทาง และที่จอดรถสำคัญไหม
- (A) ที่จอดรถคะ ไม่มีเลย
- (Q) ที่ไปปัจจุบันนี้ไม่มีเลย
- (A) ถ้าเอารถยนต์ไปก็ต้องหา เพราะมันอยู่ที่เรียนพิเศษเลยคะตรงเอนคอนเซป ดาว์องค์คะ
- (Q) ก็คำนึงถึงที่จอดรถอยู่นะว่าควรจะมี แต่เชื่อหมอมากกว่า แล้วระยะทางสำคัญไหมคะ
- (A) ก็คำนึงอยู่นะคะ
- (Q) ก็น่าจะประมาณนี้แหละคะ ขอบคุณคะ
- (Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**
- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวนงนุช บันทอง อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 27 ปี รายได้ 10,000-15,000 บาท**
- (Q) ปกติรับบริการทางทันตกรรมบ่อยไหมคะ
- (A) ไม่ได้ไปนานแล้วคะ
- (Q) ไม่ได้ไปนานนี้ล่าสุดไปเมื่อไหร่คะ
- (A) น่าจะประมาณ ม.6
- (Q) แล้วที่ไปล่าสุดนี้ที่โรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทยธีรเกล้า
- (A) ล่าสุดไปโรงพยาบาลคะ อาจารย์พาไป
- (Q) อ้อ แล้วเคยไปคลินิกไหม
- (A) ไม่เคยเลยคะ
- (Q) แล้วนี้มีสวัสดิการประกันสังคมจะใช้ไหม
- (A) คะ ก็วางแผนไปอยู่คะ
- (Q) แล้วน้องจะหาคลินิกจากไหน หรือจะไปโรงพยาบาลที่เดิม
- (A) หาคลินิกโดยถามจากพี่คนเก่าที่เขาเคยไปคะ แต่มีคลินิกในใจอยู่ แบบเบิกได้อะไรได้
- (Q) เบิกได้ก็คือไม่ต้องสำรองจ่าย
- (A) ต้องสำรองก่อน
- (Q) แล้วในมุมมองมองว่าคลินิกกับโรงพยาบาลต่างกันไหม
- (A) น้องว่าต่างจากการเปรียบเทียบด้านการบริการ
- (Q) แล้วด้านค่าใช้จ่ายละ แล้วมองว่าอันไหนแพงกว่ากัน

- (A) คลินิก
- (Q) แล้วน้องไปโรงพยาบาลที่ไหน
- (A) น้องไปโรงพยาบาลสันทรายคะ เป็นโรงพยาบาลรัฐเลยไม่แพงเท่าคลินิก
- (Q) ถ้ามองถึงความน่าเชื่อถือของหมอ ริเซปชั่นที่บริการดี ความสะอาดของคลินิก ราคาที่ทำฟัน สิ่งอำนวยความสะดวกที่อยู่ในห้องรอที่เราทำฟัน ให้ความสำคัญอะไรมากกว่ากัน
- (A) น่าจะเป็นหมอ ที่แบบว่ามีความเชี่ยวชาญที่แบบผ่านอะไรมาแล้วคะ
- (Q) งั้นแสดงว่าน้องต้องหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหมอก่อน
- (A) ค่ะ
- (Q) แบบคนไหนมีชื่อเสียงเราก็จะตามไป
- (A) ใช่คะ
- (Q) แล้วถ้าหมอมือชื่อเสียง แต่ไปถึงคลินิกเก่ามากจะยังเข้าไปอยู่ไหม
- (A) เราต้องไปดูหน้างานก่อน
- (Q) และถ้าเก่า แต่ยังพอรับได้ไม่ได้โทรขนาดนั้น เหมือนเป็นคุณหมอมือที่ค่อนข้างมีอายุละ
- (A) กั้วหมอมือจะลืมือเครื่องมือในปากคะ
- (Q) งั้นแสดงว่ายังมองถึงรูปลักษณะภายนอกของสถานที่
- (A) ใช่คะ
- (Q) ชอบหมอแบบไหน
- (A) ชอบหมอแบบไหน หมายถึงการรักษาใช่ไหมคะ
- (Q) แบบที่ว่าหมอกันนี้ดี
- (A) ก็คงจะแบบการบริการ ชวนคุย ไม่ดุ แบบนั่งลง ไปทำอะไรมาอะไรแบบนี้
- (Q) แต่ก็ยังไม่เคยเจอใช่ไหม แล้วหมอมือที่ไปทำมาเขาทำให้เราประทับใจไหม
- (A) ประทับใจอยู่คะ เพราะเขาเห็นเราเป็นนักเรียน
- (Q) แล้วเขาดูแลอย่างไร
- (A) ก็พุดดี
- (Q) พุดดีคือแบบไหน
- (A) แบบเป็นอะไรมาเจ้าแบบนี้คะ
- (Q) อ้อ แบบว่าชวนคุย แล้วได้อธิบายรายละเอียดการรักษาไหม
- (A) เขาก็จะบอกเราว่าฟันเราควรจะทำอะไร
- (Q) แล้วชอบไหมที่เขาอธิบาย
- (A) ชอบคะ อยากรู้

(Q) แปลว่าถ้าเขาถึงอธิบายละเอียดเราถึงโอเค

(A) ใช่ค่ะ

(Q) ถ้าให้เลือกหมอ แบบเราเซิร์ชละ ในเชียงใหม่ สมมติว่าจะไปจัดฟัน หมอคนนี้เก่งสุดราคาก็แพง และอีกคนนึงไม่รู้แบล็กกราวเลยแต่พูดดี อธิบายดี แต่หมอที่เชียงใหม่แบบดูๆหน่อย รีบทำรีบไป จะเลือกแบบไหน

(A) แบบที่ 2

(Q) แต่หาข้อมูลไม่เจอ ไม่รู้เขาจบเฉพาะทางหรือเปล่า

(A) เอาจริงๆนะคะ นื่องชอบแบบพูดจาดี เราสบายใจกว่า

(Q) แล้วตอนทำฟันกลัวไหม

(A) กลัว มันจะชานะ

(Q) งั้นแสดงว่าหมอที่ชวนพูดนอกเรื่องก็จะรู้สึกดีกว่า

(A) ค่ะ ตามความรู้สึกนื่องนะคะ

(Q) แล้วแผนกต้อนรับเราคาดหวังในการได้รับบริการแบบไหน แบบถ้าเราเข้าไปคลินิก

(A) จะต้องทุกอย่างเลยอะคะ ตั้งแต่การไปนั่งรอ และก็คุณหมอ และการบริการหลังจากที่เราไปรับบริการมาแล้ว

(Q) หลังจากนั้นคือยังไงคะ

(A) แบบโทรมาถาม

(Q) ว่าโอเคไหมกับผลลัพธ์แบบนี้หรือ

(A) แบบเป็นไงบ้าง สองวัน

(Q) เคยเจอแบบนี้ไหม

(A) อันนี้จะไม่ได้เกี่ยวกับฟันนะคะ จะเป็นการรักษาของโรงพยาบาลเทพปัญญา เพราะว่านื่องจะปวดท้องบ่อย

(Q) คือหมอที่โรงพยาบาลจะFollow up ตลอด

(A) ค่ะ

(Q) อันนี้คือหมอเขาโทรมาเองหรือคะ

(A) นื่องก็ไม่เคยถามคะว่าหมอหรือใคร แต่มันทำให้เรารู้สึกว่าเขาเทคแคร์

(Q) และถ้ามองถึงความสะอาดให้เรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3 จากห้องทำฟัน อุปกรณ์ และบริเวณที่ นั่งรอ ให้ความสำคัญกับอะไรก่อน

(A) อุปกรณ์ ห้องทำฟัน แล้วยกัที่รอ

(Q) แล้วความครบครันของเครื่องมือละ ให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหน

- (A) นึกคิดว่าน่าจะเกี่ยวกับบางเคสคะ ถ้าสมมติว่าเคสเราไม่หนักหนาเราก็คงไม่จำเป็นต้องให้ครบ
- (Q) แล้วสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องรอละ ต้องการอะไรบ้าง
- (A) ถ้าไม่มีโทรศัพท์เล่นก็อยากให้มีหนังสือ มีน้ำ มีที่นั่งดีๆ โอเคแล้ว
- (Q) แล้วทีวีสำคัญไหม
- (A) สำหรับน้องคือไม่นะคะ ดูไปก็ไม่รู้เรื่อง เปิดแต่ภาพเสียงไม่มี
- (Q) แล้วเรื่องค่าใช้จ่ายมีการเปรียบเทียบราคาไหมคะ
- (A) เปรียบเทียบอยู่คะ
- (Q) อย่างไรคะ
- (A) สมมติว่าถามพี่ที่เคยไปทำ ที่ไหน ราคาเท่าไร
- (Q) ก็ค่อนข้าง Concern เรื่องราคาเหมือนกัน
- (A) ค่อนข้างอยู่คะ
- (Q) แล้วพอทำงานมีสวัสดิการประกันสังคมก็อยากไปที่ที่เบิกได้หรือเปล่า
- (A) ใช่คะ
- (Q) เบิกได้นี่ยังมีเรื่องสำรองจ่ายไหม
- (A) ไม่คะ
- (Q) ระยะเวลาในการรอทำฟัน รอได้เต็มที่เท่าไรคะ
- (A) ถ้าเราไปทำแล้วน้องรอนะ
- (Q) ถ้ารอเป็นชั่วโมงละ แบบนัดจ่าย สองโมงสิบนาที่ยังไม่เรียก จะไปถามเขาไหม
- (A) ถามคะ ถามว่าลืมเรารีบเปล่า ถ้าเป็นวันหยุดของเราก็จะรอละ
- (Q) แล้วเรื่องสถานที่แบบที่จอดรถละ
- (A) อันนี้น้องซีเรียสมาก
- (Q) ซีเรียสกว่าชื่อหมออีกหรือเปล่า
- (A) ใช่คะ
- (Q) จริงหรอ
- (A) ที่จอดรถนี่ให้ความสำคัญนะ วนรถ 3-4 รอบและยังไม่ได้ทำงี้ก็ไม่ได้ไหว
- (Q) แล้วระยะทางในการเดินทางไปคลินิกหละสำคัญไหม
- (A) ไม่สำคัญคะ ถ้าดีก็ไป ถ้าหมอดีเราก็ตามไป
- (Q) และถ้ามองถึงชื่อเสียงของคลินิก ชื่อแบรนด์เนมา กับชื่อหมอให้ความสำคัญกับอะไรมากกว่ากัน
- (A) นึกว่าชื่อหมอ
- (Q) แล้วมองคลินิกในเชียงใหม่ยังไงบ้าง

(A) คลินิกในเชียงใหม่เนี่ยเยอะแยะมากมาย เหมือนผุดเป็นดอกเห็ด อาจจะเป็นเพราะว่าแพชชั่นจัดฟันอะไรเข้ามารีเปลา่ แบบแม่โจ้ที่ไม่เคยมีคลินิกอะคะ 5-6 ปีก็เปลี่ยนเลย แบบมีหลายที่ด้วย เดี่ยวนี้แม่โจ้มีเยอะแล้ว แต่สะดวกตาร้านหนึ่ง

(Q) สะดุดตาเพราะว่า

(A) มันอยู่ใกล้ไฟแดง และก็ดูดีดูไฮโซ

(Q) ดูไฮโซและมองว่าแพงไหม

(A) น้อยมองว่าแพง

(Q) แล้วจะเข้าไปไหม จะเข้าไปถามดูไหม

(A) น่าจะดูในเว็บเขาดู

(Q) ก็น่าจะประมาณนี้แหละคะ ขอบคุณคะ

**(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์ลิตี ศรีสว่าง**

**(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางอาภาพร ธนุโวหาร อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 36 ปี รายได้**

**20,000-25,000 บาท**

(Q) ในหนึ่งปีพิจ่อยดูแลช่องปากกี่ครั้งคะ

(A) ประมาณปีละครั้ง

(Q) แล้วโดยปกติเบิกสวัสดิการของบริษัทหรือเปล่าคะ

(A) ใช่เบิกของประกันสังคม

(Q) ก็คือดูแลอยู่แล้ว แล้วพิจ่อยไปดูแลฟันที่ไหนคะ

(A) เมื่อก่อนอยู่บ้านก็จะไปคลินิกนะคะ แถวบ้าน

(Q) แล้วตอนนี้ละคะ

(A) ตอนนี้มาทำงานเชียงใหม่ก็ไม่ได้ไปไหนนะคะ

(Q) แล้วพิจ่อยบ้านมีไหนคะ

(A) ที่ฝาง

(Q) ตอนอยู่ที่ฝางนี่คือเลือกคลินิกแถวบ้านเนาะ มีคลินิกประมาณกี่ที่คะ

(A) คลินิกมีประมาณ 4-5 ที่ได้คะ

(Q) แล้วพิจ่อยเลือกไปที่นั่นเพราะเหตุใดจาก 4-5 ที่รอบข้าง

(A) ที่เลือกไปที่นั่นเพราะว่าเขาเปิดมานานเนาะ และเขาก็มีชื่อเสียง นานกว่าคลินิกแถวนั้น และหมอก็มีเยอะและเรื่องเครื่องมือเครื่องมือ ความสะอาดดีกว่า

(Q) ก็คือเลือกจากการที่อยู่มานานเนาะและภาพภายนอกพิจ่อยconcern ไหมคะ ว่าต้องใหม่ สะอาด

- (A) ถ้าให้เลือกได้ก็อยากให้เป็นแบบนี้แหละ ใหม่ สะอาด มีที่จอดรถนะ แต่คลินิกที่พี่ไปเนี่ยที่จอดรถก็ยากอยู่ แต่ก็ไปอยู่ คนก็เยอะ มีที่ให้นั่งรอ เรานั่งรอได้สบาย
- (Q) และถ้าให้เลือกปัจจัยที่เราตัดสินใจไปนะจาก บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ค่าใช้จ่าย และสถานที่ ที่จอยเลือกจากอะไรเป็นอันดับแรก ถ้ามองหากlinikในเมืองเองละคะ
- (A) ถ้าให้เลือกจะมองจากไปง่าย มีที่จอดรถ และรู้แล้วว่าคนไข้เขาไม่ค่อยเยอะ
- (Q) แล้วใส่ส่วนของชื่อเสียงของหมอที่จอยให้ความสำคัญไหมคะ
- (A) ก็ไม่นะเพราะว่าเราก็ไม่ได้รู้จักเขาเนาะ ไม่ใช่เราเชิร์ชแล้วถึงไป แต่อาจจะไปเพราะมีเพื่อนแนะนำไป เหมือนพี่ดาวแนะนำไปเราก็อาจจะไปคลินิกนี้ก็ได้
- (Q) อ้อ แต่อาจจะต้องมีคนแนะนำเนาะถึงจะไป แล้วพี่จอยเคยมีประสบการณ์กับหมอแบบไหน ที่ทำให้เรารู้สึกว่าหมอกคนนี้โอเค เราชอบ
- (A) หมอที่เขาอธิบาย แบบที่เจอแล้วประทับใจเนาะ คือแบบครั้งนี้เรามาซูดหินปูนเนาะ แต่ว่ามีฟันผุอยู่ 2 ซี่ตรงนี้ๆ ถ้ามีเวลาก็มาทำตรงนี้นะ
- (Q) อ้อ แบบแนะนำ
- (A) แบบแนะนำ
- (Q) แล้วเคยเจอแบบหมอไม่พูดไม่จาเลยไหมคะ
- (A) ไม่เคยเจอนะ ยังไม่เคยเจอ
- (Q) แล้วที่พี่จอยไปเลือกหมอกคนเดิมไหม หรือใครก็ได้
- (A) ไม่ได้เลือกคะ
- (Q) งั้นแปลว่าพี่จอยไม่ได้ซีเรียสกับหมอ
- (A) ใช่คะ
- (Q) แล้วรีเซปชันละคะ ให้ความสำคัญไหม
- (A) ก็มีส่วนนะ ถ้าสมมติว่าเขาพูดไม่ดีเราก็จะไม่ชอบ ก็ไม่ยอมไป เพราะมันเป็นงานบริการเนาะ ด้านแรกที่ต้องเจอคือพนักงาน
- (Q) จากเรื่องความสะอาดละคะ แบบถ้าให้เรียงลำดับความสำคัญจาก ความสะอาดในห้องฟัน ความสะอาดของเครื่องมือ และความสะอาดภายนอกห้องฟัน พี่จอยให้ความสำคัญ 1 2 3 เรียงลำดับอย่างไรคะ
- (A) ไปตอนแรกเราก็ต้องดูภายนอกก่อนเนาะ และค่อยมาดูสถานที่ภายในว่าเครื่องมือเขาแบบสะอาดไหม ห่อผ้ามาไหม
- (Q) แล้วประสบการณ์คือไปคลินิกนั้นประจำเลยใช่ไหมคะ ไม่เคยไปที่อื่นเลย
- (A) ที่ฝั่ง อีกรี่นี้ก็จะแพง

(Q) ฉันแสดงว่าconcernเรื่องค่าใช้จ่ายด้วย

(A) ใช่ แต่แบบคลินิกที่พี่ไปเนี่ย เขารู้ว่าพี่จะเบิกประกันสังคมเขาจะแบ่งให้เราเลย คือเราจะไม่ได้จ่ายเกิน แต่ถ้าจะมีค่าใช้จ่ายเกินเขาก็จะแนะนำให้มาครั้งหน้า แบบว่าครั้งหน้าค่อยมาอุดหนุนตรงนี้นี่

(Q) เหมือนเขาช่วยเราเนาะ

(A) แต่คลินิกบางทีคือเกินก็เกิน

(Q) ที่พี่จอยบอกว่ามันแพงคือไปสำรวจราคาเบื้องต้นละ ว่าชุดหินปูนต้องเท่านี้

(A) ใช่ จะมีคนที่เขาไปก่อนพูดให้ฟัง

(Q) แล้วสิ่งอำนวยความสะดวกให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหนคะ

(A) มันก็มีความสำคัญนะ เพราะว่าถ้าสมมติว่าลูกค้าเขาเยอะเราต้องได้นั่งรอ 1 wifi เรื่องที่นั่ง น้ำที่ไว้กินเนี่ยคะ แอร์ แบบที่พี่ไปก็มีน้ำ มีเจลไคท์ บางทีเราเอาลูกไปด้วยเขาจะได้นั่งรอ

(Q) แล้วลูกพี่จอยก็ทำที่เดียวกันไหมคะ

(A) ยังไม่ไปทำคะ ยังเลิกอยู่ ฟันกำลังขึ้น

(Q) แล้วระยะเวลาในการรอทำฟันเต็มที่พี่จอยรอได้มากที่สุดเท่าไร

(A) ซักรั้วชั่วโมงก็เต็มที่แล้วเนาะ

(Q) แล้วเคยเจอแบบรอนานไหมคะ

(A) ตอนนั้นจัดฟันพี่มาที่เชียงใหม่เนี่ย คือรอนานมาก

(Q) แล้วที่ที่เชียงใหม่เนี่ยคะ พี่จอยมาที่ไหน

(A) เป็นคลินิกพี่ของเพื่อนเนาะ

(Q) ก็คือเป็นคนรู้จักอีกที

(A) ใช่เป็นคนรู้จักอีกที แต่เขาไม่ได้จับจัดฟันมาโดยตรง ตอนนี้เราก็ไม่รู้เนาะ มารู้ทีหลัง และก็รอนาน

(Q) เหมือนพี่จอยไม่ค่อยชอบคนเยอะ ไม่ชอบรอเท่าไร

(A) ใช่เป็นส่วนหนึ่ง เป็นใครก็ไม่ชอบเนาะ

(Q) แล้วที่ฝางก็ไม่ได้เจอแบบบีนะ

(A) ที่ฝางก็ไม่ได้รอนาน

(Q) แล้วพี่จอยก็จะลองไปที่โรงพยาบาลไหม หรือว่าจะไปที่คลินิกเนี่ยแหละ

(A) ไปคลินิกเนี่ยแหละ

(Q) เหตุผลละคะ



(A) คือโรงพยาบาลก็ต้องไปรอ รอนานเนาะ ถ้าแบบโรงพยาบาลฝางเนี่ยจะผ่าฟันคุดต้องรอคิว ประมาณ 3 เดือน ถึง 6 เดือน

(Q) อ่อนานมาก ก็คงประมาณนี้คะ ขอบคุนคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางณิชารีย์ ตัน อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 38 ปี รายได้ 30,000 บาท

(Q) โดยปกติหนึ่งปีไปหาหมอบ่อยแค่ไหนคะ

(A) อย่างน้อย 2 ครั้ง

(Q) ส่วนใหญ่ไปเพราะอะไรคะ

(A) มีปัญหาเรื่องเสียวฟัน และฟันคุดมันขึ้นด้วย

(Q) แล้วเลือกหมออย่างไรคะ

(A) เราต้องหาข้อมูล คือ 1 เพื่อน และก็คนรอบข้างเนี่ยแหละจะเป็นตัวบอก และก็เช็กรีวิว อินเทอร์เน็ต

(Q) นั่นแปลว่าการเลือกคลินิกแต่ละครั้งเนี่ยคะ ถามคนรู้จักให้แนะนำก่อน หรือไม่ก็หาข้อมูลว่า คลินิกไหนดี คลินิกไหนดี แล้วมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับคลินิกทำฟันในเชียงใหม่

(A) เยอะมาก

(Q) และมองว่าเวลาจะเลือกคลินิกเราเลือกจากอะไรเป็นอันดับแรก เรื่องหมอ สถานที่ ความสะอาด ค่าใช้จ่ายคือเรื่องราคา และความสะอาด เลือกอะไรเป็นอันดับแรก

(A) หมอ และรองลงมาก็คือความสะอาด

(Q) และหมอแบบไหนที่รู้สึกประทับใจหมอกันนี้แหละที่รู้สึกที่ดี

(A) เราก็ก้าวเนาะ ไม่เคยทำฟันตั้งแต่เด็กเนาะ เจอหมอกี่พูดไม่ดีกระ โขก โขกฮาก ก็ไม่ชอบ

(Q) อันนี้คือเคยเจอ

(A) ใช่ ก็รู้สึกที่ไม่ชอบ

(Q) รู้สึกว่าต้องเปลี่ยนใหม่คะ

(A) เปลี่ยนเลย

(Q) แล้วเลือกจากหมอลงถึงหมอเขาบริการไม่ดี แต่หมอเขาเก่งก็ตามก็ไม่เอาหรือคะ

(A) คะ

(Q) แล้วที่นี้หมอกี่ชอบบอกเล่าอาหารคอยพูดคุยกับเรานี้ชอบไหม

- (A) ส่วนมากหมอมจะพูดนอกเรื่องให้ฟัง จะไม่พูดเรื่องฟินเลย คือเขารู้ว่าเรากลัว คือถ้าเราไม่รู้อะไร เขาก็จะพยายามอธิบาย ชอบหมอที่พูดอย่างอื่นมากกว่า
- (Q) และถ้ามีให้เลือกระหว่างหมอที่เก่งมากทำๆแต่ไม่พูดไม่จา กับใครเลย กับหมอที่ดูใจดี แต่ไม่รู้ว่ เก่งจริงหรือเปล่าเลือกอะไรคะ
- (A) เลือกแบบใจดีมากกว่า
- (Q) และถ้าให้เรียงลำดับเรื่องความสะดวก ระหว่างห้องฟิน อุปกรณ์ทำฟิน และรีเซปชันข้างนอกให้ ความสำคัญอะไรมากกว่ากัน เรียงลำดับ 1 2 3
- (A) เดินเข้าไปปั๊บบต้องใช่ต้องสะดวก
- (Q) แล้วคลินิกที่ไปเป็นประจำเนี่ยคะ มีหมอประจำไหมคะ
- (A) เราเจอกับหมอคนเดิม
- (Q) คือติดกับหมอใช่ไหม
- (A) ใช่
- (Q) และถ้าสมมติว่าหมอเขาย้ายไปอยู่ที่อื่นจะตามไหมคะ
- (A) ถ้าอยู่ต่างจังหวัดก็ไม่น่าจะตาม แต่ถ้าอยู่ในเชียงใหม่ก็ตามคะ ตอนนี้กำลังตามหาหมออยู่คะ ไป ไหนก็ไม่รู้ ทำเบอร์โทรหาย
- (Q) แล้วในส่วนของการใช้จ่ายละคะ คำนึงมากน้อยแค่ไหน
- (A) ค่าใช้จ่ายส่วนมากก็พอๆกันนะคะ เปรียบเทียบแล้ว เอาที่สบายใจไม่เยอะเกิน ไม่น้อยเกิน ต่างกันแค่หลักร้อย
- (Q) แล้วสิ่งอำนวยความสะดวกละคะ ให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหน จำเป็นไหม
- (A) ก็จำเป็นนะพวกนิตยสาร ทีวี มีอะไรสวยงามๆให้ดูเราจะดูได้ไม่เครียด
- (Q) แสดงว่าเป็นคนที่ไปหาหมอแล้วเครียด กลัว
- (A) ใช่
- (Q) แล้วในส่วนระยะเวลาในการรอทำฟินอะคะ เต็มที่ได้เท่าไร
- (A) ส่วนมากก็จะครึ่งชั่วโมง
- (Q) เคยรอนานสุดแค่ไหนคะ
- (A) หนึ่งชั่วโมง แบบไม่ไหวแล้วนะ แต่เขาก็หาน้ำหาอะไรมาเสิร์ฟ เพราะเขารู้ว่าเรารอนาน เขาก็ พยายามรอซักครู่ละคะ อะไรแบบนี้ เคยคงมีปัญหาติดต่อนื่องมา
- (Q) แล้วตอนนั้นเองรู้สึกไม่พอใจอะไรแบบนี้ไหมคะ
- (A) ไม่นะ คือพนักงานเขาก็พยายามมาคุยก็โอเค
- (Q) แล้วระยะเวลาในการทำฟินละคะ

- (A) เป็นคนที่ไม่ชอบอ้าปากนานๆ จะอ้าก อยากรู้ให้ไว
- (Q) แล้วในด้านของสถานที่จำเป็นใหม่ต้องใกล้
- (A) ไม่อะคะ แค่มีที่จอดรถ สะดวกสบาย ไม่ต้องไปแย่งใคร
- (Q) แล้วผลลัพธ์ครั้งก่อนเป็นปัจจัยในการคำนึงในการไปครั้งต่อไปไหมคะ เช่นหมอที่เคยดูแลเรามาตลอด ครั้งนี้รู้สึกว่าเขาทำไม่ดี เราจะไปอีกไหมหรือว่าจะยัง
- (A) ก็จะลองไปอีกทีคะ
- (Q) สรุปจากคลินิกที่ไปล่าสุดมาจากคนรู้จักแนะนำ
- (A) ใช่ คือเราก็ก่อนไปเล่าให้เขาฟังว่าที่ไหนดีอะไรยังไง เขาก็จะเล่าว่าหมอกคนนี้นะมือเบา เขาก็จะพูดให้ฟัง
- (Q) หลังจากนั้นไปลองที่อื่นไหมคะ หรือไปที่นี้ประจำ
- (A) ก่อนหน้านั้นไปลองทุกทีแล้ว ไม่แฮปปี้ก็เลยถามเขา
- (Q) เปลี่ยนบ่อยมากเลยหรือคะ
- (A) โห ปีนี้ไปก็ครั้งก็เปลี่ยน
- (Q) แปลว่าพอเจอหมอถูกใจก็ไปที่นี้เลย
- (A) ตัดปัญหาเราได้ว่าคือรู้หมด ถึงแม้คนอื่นเขาจะเก่งเขารู้ว่าเขาต้องทำยังไง เขาพูดเหมือนกันแต่ความรู้สึก คนละฟิวกัน
- (Q) และมองว่าคลินิก กับโรงพยาบาล กับคณะทันตแพทย์นั้นต่างกันไหมคะ
- (A) โรงพยาบาลไม่ค่อยดี
- (Q) ไม่ค่อยดีนี้หมายถึงอะไรคะ
- (A) อุปกรณ์เขาไม่ครบเหมือนที่คลินิก เหมือนเรารู้สึกได้ เวลาเขาคูเขาใช้ศัพท์กับ เราก็กินอุปกรณ์การแพทย์เนาะเราก็กินว่าไม่ครบ เขาก็ทำลวกๆ เรามาดูผลลัพธ์มันไม่เวิร์ค
- (Q) แต่ก็ไม่เคยไปคณะทันตแพทย์ใช้ไหมคะ
- (A) ไม่เคย
- (Q) ก็น่าจะครบแล้วคะ ขอบคุณนะคะ
- (Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง
- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางอารยา ราชครุฑ อาชีพเจ้าของธุรกิจ เพศหญิง อายุ 61 ปี รายได้ 30,000 บาท
- (Q) สวัสดิ์คะ ป้าแจ้วเคยไปรับบริการทางทันตกรรมที่ไหนบ้างคะ
- (A) มันเป็นโรงพยาบาลศูนย์ทันตกรรมคลินิก แฉวหนองหอย
- (Q) เคยไปตรงนั้นเป็นประจำอยู่แล้ว

- (A) อ่า ไปตรงนั้น ถ้าเป็นเมื่อก่อน ป้าก็จะไปโรงพยาบาลกาวีละ เพราะเป็นข้าราชการเลยใช้สิทธิตรงนั้น
- (Q) แล้วในมุมมอง มองว่าโรงพยาบาลกับคลินิกที่เราไปแตกต่างกันอย่างไร
- (A) โรงพยาบาลกับคลินิกหรือ แบบโรงพยาบาลเราเบิกได้ไง เป็นข้าราชการบำนาญก็เบิกได้โดยไม่ต้องสำรองจ่าย
- (Q) อะ
- (A) แต่มันก็มีกรณีหนึ่งแบบประเภทตกแต่ง ไปใส่ฟันจะเบิกไม่ได้ แต่ถ้าเป็นแบบไปซูดหินปูนเนี่ย เบิกได้ แบบประเภทสวยงามจะเบิกไม่ได้
- (Q) แล้วคลินิกที่เคยไปละอะ
- (A) คลินิกหมอสักคาใจเคยไปตอนนั้นแบบฉุกเฉิน คลินิกจะเปิดวันหยุด ถ้าเป็นกรณีฉุกเฉินเป็นวันหยุดก็จะไปคลินิก นอกนั้นไปโรงพยาบาลกาวีละ เพราะส่วนใหญ่จะเป็นการรักษาต่อเนื่องเราเลยต้องไป แบบไปแล้วหมอยะแจ้วว่าวันนี้ไม่เสร็จนะแบบนี้ คุณต้องมาอีก เราก็ต้องไป
- (Q) ถ้ามองถึงคลินิกและโรงพยาบาล ไม่รวมถึงเรื่องจ่ายใช้จ่ายมองว่าแตกต่างกันไหม
- (A) ก็มองว่าไม่แตกต่างกันนะ ไซท์ว่าการบริการทางทันตกรรมมันแยกส่วนจากคนไข้ทั่วไปเลย แบบส่วนที่ทำฟันเนี่ย ครั้งแรกก็จะลำบากหน่อย เพราะไปปรับคิว แบบสลิปคิวเนี่ย ถ้าเราไปสายเราก็จะไต่ช้า
- (Q) อันนี้คือไปโรงพยาบาล
- (A) อ่าไปโรงพยาบาล แต่ครั้งต่อไปหมอยะนัดเวลาละ ทีนี้เราก้ไปตามเวลา
- (Q) เวลารอเต็มทีนี้ให้กินาติคะ ที่รู้สึกว่ามัน ไม่นานเท่าไร
- (A) มันก็ประมาณครึ่งชั่วโมงได้นะบางที ก็รู้ว่าเขาติดคนไปซูดก็รอได้นะ
- (Q) แล้วถ้ามองว่าคลินิกที่เราเลือกเนี่ยอะ เราเลือกจากอะไรเป็นหลัก ชื่อเสียงของหมอ การบริการของบุคลากร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอคิว กับค่าใช้จ่ายมองอะไรเป็นอันดับแรก
- (A) เรามองเรื่องความสะอาดก่อน และมองถึงการบริการด้วยนะ
- (Q) ถ้าให้เรียงลำดับความสำคัญ 1 2 3 ของห้องฟัน อุปกรณ์ทำฟัน และภายนอก
- (A) ความสำคัญหรือพูดถึงว่าบางทีเราจอตลอดยาก็จะไม่นึกถึงตรงนั้นละ เราก็จะเข้าไปในห้องก่อนละ
- (Q) แล้วทุกทีที่ไปเป็นคุณหมอกคนเดิมไหมอะ
- (A) หมอคนเดิม
- (Q) แล้วเราได้รีเคสหรือเปล่าอะ

- (A) คือหมอที่โรงพยาบาลกาวีจะมีหมอแค่ 2 คน ใจหมอไม่เยอะ เรื่องพินก็จะไม่ใช้เวลามาก มันก็ไม่เยอะเหมือนทั่วไป แบบที่สาธารณะสุขเองหมอก็จะไม่เยอะเขาเปลี่ยนเวรกันวันหนึ่งแค่ประมาณ 2 คน ถึง 3 คน
- (Q) แล้วคลินิกที่เคยไปละคะ
- (A) ที่เคยไปเนี่ยเหอ มีหมอยุ่คน กับผู้ช่วยเขา
- (Q) เป็นคลินิกของหมอที่อยู่ประจำเลยใช่ไหมคะ
- (A) ใช่เขาก็จะอยู่กับผู้ช่วยเขาอีกคนนึง อาจจะมีเด็กนักศึกษาฝึกงานให้ช่วย
- (Q) แล้วมองว่าหมอแบบไหนดีคะ
- (A) แบบไหนหรือ พูดถึงว่า ที่ไปสัมผัสมาคือดีทุกที่
- (Q) ดิฉันหมายความว่าอย่างไรคะ
- (A) จะดูแลใส่ใจเราดี จะแนะนำว่าต้องอย่างนั้นอย่างนี้นะ ประมาณนี้ เขาก็จะถามว่าเป็นยังไงมั่ง อาทิตย์ที่แล้วทำไปแล้วดีไหม รู้สึกเป็นอย่างไรบ้าง
- (Q) และถ้าสมมติว่ามีให้เลือกระหว่างแพทย์ที่จบเฉพาะทางเลย แบบมีชื่อเสียงเก่ง แบบถ้าจะทำ รากต้องคนนี้กับหมอกันที่ดูแลเราใส่ใจเราชอบแบบไหนคะ
- (A) แบบอยู่ที่หมอกันทำให้เราว่าเขาจะแนะนำให้ไปทำรากที่ไหน
- (Q) ก็จะไปหาคุณหมอกันเดิมก่อน ขอคำแนะนำจากเขากันที่นึงใช่ไหมคะ
- (A) ใช่ๆ แบบว่าถ้าทั่วไปแล้วก็จะใช้หมอกันเดิมเนี่ยแหละ
- (Q) แล้วปกติตอนที่นั่งรอเนี่ยคะ ต้องการอะไรเป็นพิเศษไหม เพราะเราอรอนาน
- (A) ก็ไม่นั่งเดี๋ยวนี้นะ ไปถึงก็มีทีวีให้ดู มีหนังสือให้อ่าน
- (Q) เท่านี้ก็โอเคแล้ว ไม่ต้องมีนุ่นมีนี่ใช่ไหมคะ
- (A) ไม่ๆ
- (Q) แล้วที่จอดรถละคะ สำคัญไหม
- (A) สำคัญนะพูดถึงนะ แบบที่ไปโรงพยาบาลกาวีเขาก็มีที่จอดรถนะ โอเคเลย
- (Q) แล้วถ้าหมอกันเคยดูแลไปเปิดคลินิกจะตามไปไหมคะ
- (A) ก็ไปนะ หมอที่ดูแลปัจจุบันเขาก็มีคลินิกแบบถ้าเขาไม่ว่าง เขาก็จะถามเราว่าไปคลินิกได้ไหม สะดวกไหม เราก็ไปได้ตั้งแต่ต้องจ่ายเอง
- (Q) ก็คืนกังวลเรื่องค่าใช้จ่ายอยู่
- (A) ใช่ ถ้ามันฉุกเฉินจริงๆเราก็ต้องยอม
- (Q) จากที่ฟังมาเรื่องค่าใช้จ่ายน่าจะเป็นปัจจัยหลัก แบบเบิกได้อะไรก็ได้ อาจจะไม่เจอหมอกันเดิมทำ แต่ก็เบิกได้

- (A) แต่ไปที่ไรก็เจอหมอกคนเดิม เพราะประวัติของเราเบิกได้
- (Q) แล้วเบิกได้เฉพาะที่กาวิละหรือคะ
- (A) ไม่ โรงพยาบาลรัฐทั่วไปแต่กาวิละคนไม่เคยอะไร แต่ถ้าเราไปป่าแะ ทันตะ คนไข้เขาเยอะกว่า กิวที่เราจะถึง
- (Q) แล้วได้ถามคนอื่นก่อนหรือไม่คะ ว่าที่กาวิละหมอดีไหมอะไรแบบนี้
- (A) ตอนแรกทำงานอยู่ชุมชนนะ ก็ไปคณะทันตะและคนเยอะ ก็ไม่ไหวละ แล้วเขาก็บอกว่าที่ โรงพยาบาลกาวิละก็มี
- (Q) อ้อก็แบบมีคนแนะนำ
- (A) อ่ามีคนแนะนำก็เลยตามไป แต่ตอนนี้ไม่ไปที่กาวิละละ เพราะคุณหมอที่ทำให้เราประจำเขาย้าย ละ ย้ายไปอยู่อีกที่หนึ่ง เขาเป็นทหารด้วยไง เขาไปรับราชการที่นั่น ในอนาคตการก็บอกว่าอาจจะ กลับมาทำคลินิก แต่นอกเวลา เราก็ไม่สะดวก เขาก็แนะนำว่าให้ไปที่ไหน แต่เขาไม่ได้บอกชื่อหมอ เขาก็แนะนำไปทันตสาธารณสุขก็ไป
- (Q) อ้อ
- (A) ตอนแรกเขาก็ไม่ได้รับรอง แบบยังเบิกจ่ายไม่ได้ เขาก็บอกว่าต้องให้รัฐบาลอนุมัติก่อน มันก็ไม่ แพงไง หลังมาก็ก็เบิกจ่ายได้ละ หลังมานี้เราต้องจ่ายก่อนและมาทำเบิกเอง เสียเวลาเรา
- (Q) โอเคคะ ก็น่าจะประมาณนี้
- (Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**
- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวจิราภรณ์ พิริยะโกศัย อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 39 ปี รายได้ 15,000 บาท**
- (Q) ทำฟันล่าสุดที่ไหนคะ
- (A) Dental smile ค่ะ
- (Q) ตรงนี้เลือกจากอะไรคะ
- (A) เป็นร้านของลูกค้าคะ
- (Q) แล้วตอนไปรับบริการเข้าไปทำฟันด้วยสาเหตุใด
- (A) อุดฟัน ขูดหินปูน
- (Q) ก็ตั้งใจไปอุดฟันขูดหินปูนอยู่แล้ว แล้วก่อนหน้านี้จะคะ เคยไปรับบริการทางทันตกรรมที่อื่น ไหม
- (A) ไม่เคย

- (Q) ก็คือไปที่นี้เลย เพราะรู้จักจากเจ้าของไข้ไหมคะ แล้วเคยมีประสบการณ์รับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาลไหมคะ
- (A) เคยนานมาก ไม่ไปโรงพยาบาลเพราะว่าโรงพยาบาลใช้เวลานานมากในการรอคิวมากกว่าคลินิก
- (Q) คือคลินิกสะดวกกว่าไข้ไหมคะ แล้วทันตแพทย์เองมีมุมมองอย่างไรว่า ทันตแพทย์แบบนี้ที่ทำให้เรารู้สึกดีประทับใจ
- (A) หมอผู้หญิงก็ดีคะ ละเอียดก่อนที่จะทำอะไร หมออธิบาย หมอแนะนำว่าจะต้องทำอะไร เพราะว่าเป็นคนทีกลัวเข็ม กลัวอะไรทุกอย่าง
- (Q) แล้วหมอเขามีชวนคุณนอกเรื่องไหมคะ ไม่ให้เราได้กังวล
- (A) ก็มีพูดเรื่องทั่วไปนะคะ
- (Q) ไม่งั้นเราก็กังวลไข้ไหมคะ แล้วในส่วนของพนักงานรีเซปชั่นอะคะ เราคาดหวังที่จะได้รับบริการแบบไหน
- (A) ก็ไม่ค่อยนะคะ
- (Q) แล้วถ้ามองถึงว่าแพทย์ที่จบเฉพาะทาง หาข้อมูลดูเห็นว่าเขาเก่งมากอยู่ที่เชียงใหม่แต่ไม่ค่อยดูแลเท่าไร กับแพทย์ที่คอยดูแลเรา อธิบายโดยละเอียด ชอบแบบไหนมากกว่ากันคะ
- (A) ชอบแบบดูแลเรา สนุกสนิมมากกว่า
- (Q) ถ้ามองถึงความสะอาดคะ ถ้ามีให้เรียงลำดับ 1 2 3 จากความสะอาดของห้องฟัน อุปกรณ์ทำฟัน และพื้นที่รอข้างนอก
- (A) ห้องฟัน อุปกรณ์ และคอยข้างนอก
- (Q) ส่วนส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอต้องการอะไรบ้าง
- (A) เดี่ยวนี้ก็ไม่ต้องการอะไรเลย เล่นโทรศัพท์ก็ได้
- (Q) และถ้าเป็นสมัยก่อนละคะ
- (A) ก็มักจะไม่ค่อยอะไร จะพกหนังสือไปอ่านอยู่แล้ว จะไม่สนใจอะไร
- (Q) แล้วคิดว่า wifi จำเป็นไหมคะ
- (A) ก็ไม่สำคัญ
- (Q) แล้วระยะเวลาในการรอละคะเต็มที่
- (A) เต็มที่ครึ่งชั่วโมง ส่วนใหญ่ก็มักจะนัดคิวไว้ก่อน
- (Q) แล้วถ้าเกิดนัดคิวไปแล้ว หมอบอกว่าจะทำบ้าย ไปบ้ายแล้วเกินกว่าครึ่งชั่วโมงจะยังรออยู่ไหม
- (A) รออยู่ เพราะเวลาเลือกส่วนใหญ่จะเลือกช่วงที่เราว่างยาวอยู่แล้ว
- (Q) แล้วระยะเวลาในการทำฟันละคะ
- (A) ชักชั่วโมงกว่าๆก็ยังไม่อยู่

(Q) ถ้ามองถึงสถานที่ของคลินิกละคะ ที่ตัวเองและที่จอตรดคำนึงถึงอะไรบ้าง

(A) คำนึงก็คือต้องใกล้หน่อย สะดวกที่จะไป

(Q) ที่ไปทำล่าสุดนี้ครั้งแรกใช้ไหมคะ

(A) ใช่คะ

(Q) แล้วประทับใจในหมอคนนั้นหรือเปล่า

(A) ก็ประทับใจนะคะ

(Q) แล้วถ้าครั้งหน้ามีโอกาส สมมติว่าฟันผุจะไปที่เดิมไหมคะ

(A) ที่เดิมคะ

(Q) โอเค ขอบขอบคุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางสาวศุภารมย์ พิริยะโกศัย อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 37 ปี รายได้ 15,000 บาท

(Q) ปกติไปรับบริการทางทันตกรรมที่ไหนคะ

(A) คลินิกคะ

(Q) แล้วก่อนหน้านี้นี้เคยไปที่ไหนไหมคะ

(A) เคยไปโรงพยาบาลคะ

(Q) โรงพยาบาลอะไรคะ

(A) โรงพยาบาลลานนา

(Q) อ้อ โรงพยาบาลเอกชน แล้วรู้สึกว่

(A) ก็มันไม่ได้

(Q) เสียเวลาไปนานเท่าไรคะ

(A) คือตอนนั้นแค่ไปรอ ไปรอนัดคิวก็เหมือนต้องลางานไปชั่วโมง 2 ชั่วโมง ได้ ก็เลยไม่ได้คิว ขอประมาณค่าใช้จ่ายเขาก็ไม่ประมาณให้ เหมือนเขาต้องรอเช็คอะไร เลยไม่ได้คิว มันนาน ตอนหลังก็เลยไปคลินิก

(Q) แล้วคลินิกที่เลือกไปนั้นเลือกจากอะไรคะ

(A) ก็เป็นลูกค้ายก็เลยไป เหมือนมีปัญหาพอดีก็เลยไป

(Q) แล้วไปทำอะไรบ้างคะ

(A) ก็ไปอุดหินปูนและก็รักษารากฟัน

(Q) แล้วจากที่มองจากตรงนี้คือประทับใจคลินิกมากกว่าเนาะ เพราะจากที่ไปโรงพยาบาลก็



- (A) โรงพยาบาลก็เคยไปแค่ฉุกเฉินธรรมดา
- (Q) และคิดว่าทำที่คลินิกกับทำที่โรงพยาบาลแตกต่างกันไหมคะ
- (A) ต่างต่าง คือไปโรงพยาบาลเรื่องเวลาที่ต่างต่างละ และไปโรงพยาบาลเหมือนเจ้าหน้าที่เขาไม่ค่อยสนใจ ให้เดินไปติดต่อห้องนู้นห้องนี้ ไปหลายๆห้อง เสียเวลาเราด้วย ไปคลินิกก็คือเขาก็จัดการให้เราหมด
- (Q) แต่คลินิกที่เชียงใหม่ก็ไปที่เดียวเนาะ
- (A) ใช่
- (Q) อันนี้คือพี่ไปก่อนหรือน้องไปก่อน หรือว่าไปพร้อมกัน
- (A) พี่ไปก่อนและค่อยให้น้องไป
- (Q) งั้นก็เหมือนว่าได้จากคำแนะนำ
- (A) ใช่
- (Q) ถ้ามองถึงในด้านบุคลากรอะคะ ไม่ว่าจะเป็นแพทย์หรือรีเซปชันเอง หรือความสะอาดไม่ว่าจะเป็นสถานที่ ทั้งภายนอก เครื่องมือเอง และสิ่งอำนวยความสะดวก และก็ราคา อันไหนที่สำคัญที่เราเลือกที่จะไป
- (A) เหมือนเครื่องมือเครื่องมือที่สะอาด แบบที่นี้รักษารากฟันก็ให้เราเอกซเรย์ก่อน ไม่ได้ทำโดยพลักการให้เอกซเรย์ก่อน ว่าเรามีปัญหาจุดไหน และคอยอธิบายว่าเราต้องทำอะไรบ้าง
- (Q) คือที่นี้มีเครื่องเอกซเรย์เลย
- (A) ใช่ เหมือนเครื่องมือเครื่องมือเขาก็ครบ
- (Q) แล้วทันตแพทย์แบบไหนคะที่เราชอบ
- (A) ที่นี้ขนาดเราอายุเยอะ เขาทำเหมือนเราเห็นเด็กอะ เจ็บไหมคะ ถ้าเจ็บบอกคุณหมอนะคะ เขาพยายามพูดคุยพูดปลอบ ถ้าเจ็บให้ยกมือนะคะ ตรงนี้ก็จะเจ็บนิดนึง แบบรักษารากเขาก็จะจิ้มเข็มเข้าไป เขาก็จะบอกว่าอันนี้เจ็บนิดนึงนะคะ เขาจะนวดยา อะไรเหมือนแบบพูดอยู่ตลอดเวลา
- (Q) เหมือนคอยพูดคุยระหว่างการรักษา ให้เราหมดความกังวลไปด้วย
- (A) ใช่
- (Q) อันนี้เราจะชอบมากกว่า
- (A) ใช่ เราจะได้ไม่เครียด จะได้เตรียมตัวเตรียมใจก่อนว่าอันไหนจะเจ็บ จะเจ็บช่วงไหนอะไรอย่างนี้
- (Q) ลูกค้ำที่มาอะคะ เป็นหมอหรือ
- (A) เป็นหมอเลยคะ เราก็เลยรู้สึกไว้วางใจตั้งแต่แรก
- (Q) จริงๆแล้วรักษารากฟันค่อนข้างทำยาก ต้องจบเฉพาะทาง ที่นี้มีการหาข้อมูลไหมคะ

- (A) เขามีใบรับรอง พอเข้าไปคลินิกปั๊มนจะมีใบรับรองอันนี้ด้วย
- (Q) มันแสดงว่าตอนที่ไปคลินิกยังไม่ได้ตัดสินใจว่าจะทำรากที่นี้
- (A) ใช่ ตอนแรกเข้าไปอุด คุณลาวก่อน
- (Q) มันแปลว่าความเสียหายของหมอก็คำนึงอยู่ใช่ไหมคะ
- (A) ใช่
- (Q) ถ้าเป็นอุดฟันก็เป็นเคสปกติ แต่ถ้าทำรากก็เป็นเคสใหญ่ อยากจะถามว่าความเห็นของคนไข้มองว่าหมอที่จบสูงหรือเปล่า
- (A) ใช่คะ เขามีใบประกอบอันนี้โดยตรงเลย
- (Q) แล้วถ้ามีหมอบีบแบบเก่งมาก แต่รับทำปั๊บบ้างก็รีบไป กับหมอที่เราไม่เห็นใบอะไรเลย แต่พูดดี อธิบายโดยละเอียด ชอบแบบไหนมากกว่ากันคะ
- (A) ชอบแบบที่ 2 มากกว่า
- (Q) แล้วถ้าเป็นแผนกต้อนรับละคะ คาดหวังที่จะได้รับบริการยังไง
- (A) ก็ไม่ค่อย แต่ก่อนหน้านี้เหมือนแบบเบิกประกันสังคม เขาก็จะจัดการให้เราหมดเลย เรื่องเอกสารอะไรยังไง เหมือนเขาก็จะถามว่าเราเบิกประกันสังคม พอเขารู้เขาก็จะเขียนบิลให้เราเสร็จไปอื่นได้เลย
- (Q) แล้วตอนเบิกเราต้องจ่ายเงินก่อนไหม
- (A) ใช่คะต้องจ่าย และค่อยไปเบิกทีหลัง
- (Q) แล้วยื่นประกันสังคมนานไหมคะ
- (A) แล้วแต่คิวที่ประกันสังคม 2-3 ชั่วโมงที่รอ เราก็ได้ตั้งเลย
- (Q) แล้วแผนกต้อนรับหน้าคะ ที่ถามไว้เคยรอเต็มทีกันที่
- (A) ไม่นาน 15 นาทีก็ได้ทำแล้ว
- (Q) อันนี้นัดไปก่อนไหมคะ
- (A) นัดไปก่อน เพราะเวลาเขานัดเวลาเขาก็จะโทรมาหาเราก่อนว่าเราคอนเฟิร์มไหมที่นัดไว้ เราก็เผื่อเวลาไปก่อน
- (Q) แล้วอย่างที่โรงพยาบาลที่ไม่ได้ทำอะคะ รอนานเท่าไรคะ
- (A) ก็เกือบ 3 ชั่วโมงคะ ที่ไปแล้วไม่ได้อะไร ช่วงบ่ายเกือบทั้งช่วง
- (Q) แล้วระยะเวลาช่วงทำฟันละคะ
- (A) ก็ไม่ได้ซีเรียสนะคะ
- (Q) ในส่วนของสถานที่คำนึงมากน้อยแค่ไหนคะ ทั้งส่วนของที่ตั้งและที่จอดรถ
- (A) ก็ที่จอดรถก็ไม่ค่อยคำนึงเท่าไรนะคะ เพราะปกติก็เอามอเตอร์ไซด์ไปอยู่แล้ว

(Q) แล้วระยะทางละคะ คำนึงไหม

(A) ก็คำนึงนิดหน่อย

(Q) ถ้าสมมติว่าคุณหมอมันทำให้เราเขาย้ายคลินิกไปอะคะ ไปทำอีกที่นึงจะตามเขาไปไหม

(A) อาจจะไม่ต้องดูก่อน

(Q) แสดงว่าไม่ติดหมอนขนาดนั้น

(A) ก็ไม่ติดนะคะ แต่ถ้าเขาย้ายไปไม่ไกลเกินไปก็อาจจะตามไป แต่ถ้าไกลกว่านั้นก็อาจจะคิดอยู่

(Q) นั่นแสดงว่าสถานที่ในแง่ของระยะทางสำคัญมากกว่าชื่อของแพทย์ด้วยซ้ำ แล้วที่ไปทำไมได้ แนะนำให้ใครหรือยังคะ

(A) ยังนะคะ

(Q) แล้วพึงพอใจกับผลลัพธ์ที่ไหมคะ

(A) ก็โอเค เพราะมีอยู่ช่วงนึงฟันมันแตก ตรงที่ทำรากฟัน มันต้องครอบด้วย เลย์โทรไปหาเขาเขาก็แก้ซ่อม เพราะครอบชั่วคราวมันแตกก่อนกำหนด เป็นข้างที่เรานัดเคียวพอดี ก็โทรไปเขาก็แก้ไขให้

(Q) แล้วเขาคิดค่าใช้จ่ายไหมคะ

(A) ไม่

(Q) เพราะเขาดูแลเราดีเนาะ ก็เลยประทับใจ

(A) ใช่

(Q) โอเค ก็น่าจะครบแล้วคะ ขอบคุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางวัลภา คันธรณ์ อาชีพพนักงานเอกชน เพศหญิง อายุ 48 ปี รายได้ 30,000 บาท

(Q) โอเค เริ่มสัมภาษณ์เลยนะคะ ในหนึ่งปีรับบริการทางทันตกรรมประมาณกี่ครั้งได้คะ

(A) ปีละหนึ่งครั้ง อันนี้เบิกประกันสังคมหรือว่าไปเป็นประจำอยู่แล้ว ไปใช้สิทธิ

(Q) แล้วไปใช้สิทธิประกันสังคมเนี่ยอะคะ ไปใช้สิทธิด้วยสาเหตุใดคะ

(A) ขุดหินปูน ดูแลฟันผุ อะไรแบบนี้ก็ดูทั้งหมดเลยคะ ไปทีเดียว

(Q) และมีความคิดอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมที่เชียงใหม่คะ

(A) มีเยอะและแพง เออ แต่ว่าที่มันมีเยอะๆ ไม่รู้ว่าคุณภาพที่เขาให้บริการเราจะดีไหม บางที บางแห่งที่น้องๆเขาไปกันหรือเพื่อนเขาไปกันก็แพงมาก คือทำลักษณะคือเหมือนเลี้ยงไว้ตลอดเวลา บางทีไปทำฟันก็แบบว่าไม่เข้ากันซักทีแล้วก็ถอน ส่วนใหญ่คลินิกทันตกรรมที่เขาไปเนี่ย ส่วนใหญ่เนี่ยเขาไปจัดฟัน ในเชียงใหม่จัดฟันเหมือนแพชั่น แต่ก็จะมีบางช่วงแบบช่วงจัดฟันแบบเด็กๆเนี่ยเขาก็จะจัด

ฟัน เขาก็ได้รายได้จากตรงนี้จะ ถ้าในช่วงวัยของผู้ใหญ่แบบ 40 ขึ้นนะ เท่าที่ดูลักษณะวัยเดียวกันเนี่ยนะ เขาจะไปดูแลเรื่องรักษารากฟัน แบบฟันผุ เหมือนมีอาการตามอายุช่วงวัย เสียวฟัน

(Q) อ้อคือเข้าใจว่าคนเจียงใหม่ไม่ได้ทำ

(A) ทำละ ทำเยอะด้วยส่วนใหญ่เขาก็จะไปจุดหินปูนทำอะไรที่เขาบิกได้ ที่เขาใช้กรณีที่เขาใช้ประกันสังคมนะ แล้วแต่คลินิกว่าเขาจะมีโน้มน้าวที่ต้องทำเพิ่มเติม ที่โน้มน้าวเนี่ยมันมี 2 กรณีอย่างกรณีแรกคืออยากให้เราใช้บริการของคลินิกนั้น อีกกรณีนึงเขาเห็นสุขภาพฟันของลูกค้าของเขา เขาก็จะแนะนำว่าจะทำก็ได้ไม่ทำก็ได้ แต่แล้วแต่ที่

(Q) แล้วที่เคยไปที่โรงพยาบาลไหมคะ หรือคณะทันตแพทย์เอง

(A) โรงพยาบาลไม่เคยไป แต่คณะทันตแพทย์เนี่ยจะไปอยู่

(Q) แล้วมีมุมมองว่าแตกต่างกับคลินิกไหมคะ

(A) ต่าง มีความรู้สึก ว่า จากที่ประสบการณ์ตรงของลูกค้าที่เขาลูกเขาไปเนาะ และตอนนี้เขาก็พากันไปที่คณะทันตแพทย์เนาะ ก็คือเขาพูดกันปากต่อปาก 1ค่าบริการไม่แพง เหมือนไปถอนฟัน หรืออะไรอย่างเนี่ยเฉลี่ยแล้ว 200 กว่าบาท จากที่ไปคลินิก 1,500

(Q) อาจจะเป็นนักศึกษาแพทย์เขาทำ

(A) ใช่ แต่ไม่ใช่ว่านักศึกษาทำแล้วจะไม่คืนนะ เพราะเขาทำด้วยความใส่ใจ ด้วยความระมัดระวังมากกว่ามืออาชีพอีก เราก็เลยมีความรู้สึกว่ามันปลอดภัยและดีกว่า ตอนนี้คนที่รู้แบบนี้เขาก็จะหันไปทั้งนั้น ขอมเสียเวลาหน่อยนึง

(Q) งั้นแสดงว่าเข้าใจว่าคณะทันตแพทย์เสียเวลา

(A) ใช่ครึ่งวัน ไม่ก็ทั้งวัน

(Q) แล้วคลินิกที่ไปเป็นประจำอยู่ตรงไหนคะ

(A) เลยพระสิงห์ไปอะคะ คลินิกนายแพทย์กิจจาหรือเปล่าจำไม่ได้

(Q) อันนี้เลือกไปเพราะว่ามีคนแนะนำหรือเปล่า

(A) ใช่ๆ เขาไปกัน ก็เลยถามว่าเออไปตรงไหนดี ก็ไปกัน

(Q) งั้นแสดงว่าสถานที่หรือระยะทางก็ไม่ได้เป็นปัจจัยหลักที่จะไปใช่ไหมคะ

(A) สถานที่ที่เป็นปัจจัยหลัก หมายถึงระยะทางนะ เป็นปัจจัยหลัก ถ้ามันไม่ไกลมากก็ไปได้

(Q) แล้วเคยไปที่อื่นไหมคะ นอกจากที่นี่

(A) ไม่เคยเลยอะ ไปแต่ที่นี่ที่เดียวเลยตั้งแต่แรก ตอนแรกก็จัดฟันอยู่แต่ไม่ได้ถอนอะไร เพราะรูปปากเราฟันเรานั้นก็จะโย้ไปตามวัย คือมันจะเหยินออกมาคือมันไม่ได้รูปละ หมอก็บอกว่าทำได้นะ โดยใช้รีเทนเนอร์ช่วย และใช้รีเทนเนอร์นี้แหละตัดเข้าๆ โดยไม่ต้องถอน เพราะเราอายุเยอะเราคงกลัว กลัวมันจะล้ม แล้วทีนี้เราก็เลยใช้วิธีกรอแล้วตัดเข้า ตอนนี้ก็โอเคอยู่

- (Q) แล้วถ้ามองถึงด้านบุคลิกกร ไม่ว่าจะ เป็นแพทย์หรือรีเซปชัน สุขอนามัย ความสะอาดของสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก เราเลือกอะไรเป็นหลักคะ
- (A) เอาความสะอาด ความสะอาดตองมาก่อน ถึงแม้มันจะเก้อะไรอย่างนี้เครื่องไม้เครื่องมือมันต้องได้กลิ่นของความสะอาดขึ้นมา มันก็โอเคกว่า
- (Q) แล้วชื่อเสียงของแพทย์ละคะ
- (A) ก็ต้องเป็นอาจารย์หมอเนาะ
- (Q) แล้วถ้าชื่อเสียงของหมอ และความสะอาด ให้เลือกอะไรเป็นอันดับหนึ่ง
- (A) เอาความสะอาดมาก่อน คือหมอเขาก็ต้องเรียนมาเหมือนกัน แต่ความสะอาด ในปากเรา ในสุขภาพเรา เขาต้องดูแลต้องนี่ก่อน
- (Q) แล้วถ้าให้เรียงลำดับระหว่าง ห้องฟัน เครื่องมือ และข้างนอก 1 2 3 จะเรียงที่เรามองเป็นอันดับแรก
- (A) เอาเครื่องมือแพทย์มาก่อน ว่าเครื่องมือแพทย์เขาพร้อมไหม แล้วค่อยมาดูเรื่องความสะอาดตามมา
- (Q) ครามพร้อมของเครื่องมือแพทย์ที่หมายถึงนี่คืออย่างไรคะ เอาอย่างที่เราารู้สึก
- (A) เท่าที่เราารู้สึกเนาะ อุปกรณ์ทุกอย่างต้องเหมือนที่เราไปโรงพยาบาล แบบห้องที่ทำฟันห้องที่ตรวจต้องเป็นแบบนี้ละ มีความพร้อมนะ ตามมาก็ความสะอาดว่าเขารักษาความสะอาด
- (Q) แล้วถ้าเป็นบุคลิกกรด้านคุณหมอเองที่น้อยชอบคุณหมอแบบไหน แบบที่เราารู้สึกว่าทำให้เราแล้วสบายใจ
- (A) ก็คือคุณหมอที่คุยแบบไม่ได้คุยเฉพะเชิงธุรกิจ คุยสัพเพเหระ เหมือนเพื่อน ไม่ให้เรากังวลกับการทำฟัน อย่างที่คุณหมอกันนี่เราก็เหมือนจะมีจิตวิทยาเนาะ เขาก็จะชวนเราคุยและมันมีความรู้สึกว่าเป็นกันเองคินะ ช่วงนี้อะไรฮิตมาเขาก็คุยมา ละครมาเขาก็คุยได้อะไรแบบนี้
- (Q) จันแสดงว่าถ้าไปก็จะโทรนัดคุณหมอกันนี่ก่อนใช้ไหมคะ แบบต้องเป็นคนที่ทำให้เราประจำ
- (A) ไม่คุณหมอกันนี่เปิดคลินิกของเขาอยู่แล้ว เปิดคนเดียว และก็มีเด็กผู้ช่วยเขาอยู่คนเดียวขังใจต้องเจอ
- (Q) แล้วผลลัพธ์ในการทำฟันนั้น มีผลในการตัดสินใจไปครั้งต่อไปไหม
- (A) มี ถ้าเรารู้สึกโอเค เราพอใจ เราก็ไปต่อ
- (Q) อันนี้สมมติเนคะ หมอที่เราไปเป็นประจำพอไปทำปุ๊บแล้วรู้สึกว่าการทำวันนี้เหมือนไม่โอเคเลย จะให้โอกาสเขาไหมคะ
- (A) จะให้โอกาสอีกครึ่งนึง ขอลองเพื่อความมั่นใจอีกครึ่งนึง
- (Q) ถ้ามีแพทย์ที่เก่งมาก แบบไม่ค่อยชวนคุยทำๆแล้วก็ไป กับแพทย์ที่ชวนคุยนั่นนี่นั่น

(A) ต้องเลือกหมอกเอง ถ้าทำออกแล้วComplete ทุกอย่างเราก็ไม่mindว่าจะคุยหรือไม่คุย เพราะเรามุ่งไปที่การรักษา แต่ก็ควรจะต้องมีความคู่กัน

(Q) แล้วรีเซปชันเองมองว่าสำคัญไหมคะ

(A) สำคัญ

(Q) เราควรจะได้รับบริการอย่างไรจากรีเซปชันเขา

(A) ยิ้มมาก่อนเลย และรีเซปชันต้องสะอาดด้วยนะ สุขภาพฟันต้องดี ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส ถึงจะรอคิวนานเด็กก็ต้องคอยตามตลอดเวลา ยังไง คิวที่เท่าไรแล้ว ต้องรู้ทุกอย่างที่อยู่ในคลินิก

(Q) และเคชเชอแบบไม่ประทับใจไหมคะ

(A) ยัง

(Q) ก็ยังบริการ ได้ดีอยู่ แล้วในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นโซฟา ที่นั่งรอ มีน้ำมีอะไร ให้ความสำคัญไหมคะ

(A) ก็ให้ความสำคัญมากไหม ก็ไม่ได้มากเท่าไร แต่ก็มันจำเป็นในมุมมองที่ว่าคนที่เข้าไปใช้บริการเขาประทับใจในสถานที่ตรงนั้นอะไรบ้าง อย่างถ้ามันมีสิ่งอำนวยความสะดวกตรงนี้มากคอยดูแลใส่ใจแบบน้ำเนื้มาถึง หนังสือเอเย ฟรีWifi เอเย ถ้ามีตรงนี้เสริมเข้ามามันก็จะดียิ่งขึ้นไปอีก

(Q) ที่ไปประจำทุกวันนี้มีอยู่แล้ว

(A) มีอยู่แล้วแต่ไม่ใช่ว่าจะครบทุกอย่าง

(Q) แต่ไม่ได้รู้สึกว่ามันขาดอะไรไหมคะ แล้วในส่วนของระยะเวลาในการนั่งรอที่น้อยให้เต็มที่ประมาณกี่นาที กี่ชั่วโมง

(A) รอได้เต็มที่ 1 ชั่วโมง

(Q) แสดงว่าเคชรอประมาณนั้น

(A) 40 นาที

(Q) จากที่นั่งคิวนั่งแล้วใช่ไหมคะ

(A) ไม่นั่งนี้ไม่ได้นั่งคิวนั่ง แต่ถ้านั่งคิวนั่งแล้วก็จะไปเวลาที่มันเป๊ะๆ เคยมีไม่ได้นั่งคิวนั่งไปถึงก็จะถามว่ามีคิวนั่ง ต้องใช้เวลาเพื่อ

(Q) แปลว่าที่น้อยก็เพื่อเวลาไปอยู่แล้วถ้าไม่ได้นั่งก็ให้เวลาเต็มที่ 1 ชั่วโมง

(A) .ใช่ๆ ก็จะไปตามก่อนเนาะว่าอีกกี่เคส เคสนี้ทำอะไร เคสนี้ทำอะไร

(Q) แล้วระยะเวลาในการทำฟันละคะ

(A) เต็มทีละครั้งชั่วโมง

(Q) ถ้าเกินแล้วจะรู้สึก

(A) มันอึดอัดหายใจไม่ออก

(Q) แล้วเรื่องสถานที่ละคะ ระยะทาง ที่จอด

(A) ที่จอดครุหนะสำคัญ แต่ระยะทางขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการแต่ละคนมากกว่าว่าเขาสะดวกที่จะไปไหม บางคนอาจจะไปมีโชคนั่นแหละ มันไกลนะจากนี้ไปนั่น

(Q) ในส่วนของความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์ ฟีน้อยให้ความสำคัญมากน้อยแค่ไหนคะ

(A) สำคัญ ต่อตัวเราถ้าเราเชื่อมั่นแล้วมันก็จะดี

(Q) ก็น่าจะไม่มีอะไรแล้วคะ น่าจะครบถ้วนแล้ว

**(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ นางอุษณี เรือนสติ อาชีพรับราชการครู เพศหญิง อายุ 58 ปี รายได้ 50,000 บาท

(Q) โดยปกติทำฟันบ่อยแค่ไหนคะ

(A) รอมันเจ็บค่อยไป

(Q) แล้วส่วนใหญ่ด้วยสาเหตุอะไรคะ

(A) เช่นรู้สึกว่ามีอะไรเข้าไปติด

(Q) เหมือนไม่รู้ว่ามีฟันผุหรือ รู้ว่าไม่ค่อยสบายอะไรไหมคะ

(A) ใจมันไม่ค่อยสบาย

(Q) จากที่ถามไปก็น่าจะไปที่คณะทันตแพทย์

(A) ใช่

(Q) แล้วเคยไปที่โรงพยาบาลหรือคลินิกแถวบ้านไหมคะ

(A) ไม่เคยไป

(Q) แล้วทำไมถึงไม่ไปที่โรงพยาบาลหรือคลินิกแถวบ้าน

(A) ความมั่นใจมันไม่มี

(Q) ก็มั่นใจในคณะตรงนั้นมากกว่า

(A) มั่นใจในเครื่องมือ เครื่องมือ เขาพร้อม

(Q) แล้วได้เคยถามคนรู้จักไหมคะว่ามีคลินิกใกล้บ้านที่ไหนดี หรือว่าไปที่นั่นเลยก็ได้

(A) มีเหมือนกัน สนใจเหมือนกัน อย่างเช่นใกล้ๆบ้านนี่นะ แบบเราก็อยากไปลองใกล้บ้าน แต่บังเอิญมันมีเรื่องมีคนไปทำมาละ บางคนก็ว่าดี บางคนก็ว่าไม่ดี

(Q) แล้วถ้ามองว่าคณะทันตแพทย์ที่เรามองคงจะเป็นด้านบุคลากรที่เชื่อมั่นนะ นอกจากบุคลากรแล้ว มีเรื่องความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่ายและสถานที่ อะไรเป็นความสำคัญรอง รองจากแพทย์ที่เลือกมาอะคะ

(A) ดูจากความสะอาดเป็นหลัก

- (Q) ถ้าเรื่องความสะอาดให้เรียงลำดับความสำคัญของ ห้องพื้น อุปกรณ์ทำพื้น และข้างนอกที่รอทำพื้น ให้ความสำคัญกับอะไรก่อนเป็นอันดับแรก
- (A) เครื่องไม้เครื่องมือก่อน และรองลงมาคือห้องพื้น
- (Q) แล้วทันตแพทย์ที่ทุกทีไปเป็นคนเดิมไหมคะ
- (A) เมื่อก่อนนี้เป็นคนเดิม จนเขาเสียชีวิต
- (Q) อ้อคือเลือกเลยว่าขอเป็นแพทย์คนนี้
- (A) ใช่ๆ
- (Q) แล้วทำไมถึงเลือกแพทย์คนนี้ละคะ
- (A) ก็เราทำกับเขารั้งแรกก็ไม่ได้เลือก แต่พอประทับใจตัวเขาในผลลัพธ์ที่ออกมา
- (Q) เขาดูแลเราอย่างไร ถึงรู้สึกประทับใจ
- (A) ก็การพูดการจา และก็คำแนะนำในช่องปาก
- (Q) แล้วพอเปลี่ยนเป็นคนใหม่เขาดูแลเราดีไหมคะ
- (A) ตอนแรกๆนี่ก็ไม่ค่อยดี เหมือนเขาไม่คุ้นเราพูดก็ไม่ค่อยดีเท่าไร แล้วพอปวดฟันอีกครั้งก็ไปอีกครั้ง ได้คำแนะนำจากอีกคนว่าหมอกคนนี้ดี เราก็เลยเลือกหมอกคนนี้ใหม่ ก็ดีจริง
- (Q) แสดงว่าหมอกคนที่บอกว่าดีเราก็ไม่เคยทำ แต่มีคนแนะนำอีกที่ใช่ไหมคะ
- (A) ใช่ๆ
- (Q) อันนี้ใครเป็นคนแนะนำ ในข้างในคณะหรือเปล่า
- (A) ไม่ๆ ญาติ พี่สาว
- (Q) แล้วหมอกที่ดูแลดีนี้เหมือนคนเก่าเลยรีเปล่าคะ
- (A) ใช่ เขาพูดจาดี แบบเจ็บตรงนี้ใหม่ ตรงนั้นใหม่คือเขาก็สำรวจหมด และการพูดการจาเขาก็จะแนะนำ ไม่ใช่ว่าพูดห้วนๆ
- (Q) แล้วเรื่องมือเบาของหมอซีเรียสไหมคะ
- (A) ให้ความสำคัญนะ ไม่ใช่ทำแบบหนัก
- (Q) และเคยโดนทำแบบหนักไหมคะ
- (A) มันมีอันนั้นครั้งนึง ก็ไม่เอาละ
- (Q) นั่นก็ค่อนข้างซีเรียสเหมือนกัน และมีการแนะนำแพทย์คนนี้กับคนอื่นไหมคะ
- (A) มีกับเพื่อนฝูงที่ทำงาน แบบถ้าไปก็ควรจะไปหาคนนี้
- (Q) ตอนแรกที่เลือกทันตาก็เพราะความเชื่อมั่นขององค์กรนะ เพราะชื่อเสียงของคณะทันตแพทย์เขาดี แต่ถ้าในอนาคตหมอกคนที่ทำเราเนี่ยไปเปิดคลินิกอยู่ใกล้บ้านเราจะไปที่นี้ไหม หรือจะไปคณะทันตแพทย์เหมือนเดิม



- (A) เราต้องดูก่อนว่าค่าใช้จ่ายของเรา เช่น ไปทันตะเราเบิกได้เพราะเราเป็นข้าราชการไง แต่ถ้าเป็น  
 เคนเร่ด่วนเราไปหาเขาแล้วเบิกไม่ได้ เราก็จะตามไปหาเขา แต่เราก็ต้องดูก่อนว่าคลินิกเขาพร้อม  
 ไหม สถานที่สะอาดไหม เพราะเดี๋ยวนี้มันคิดเรื่องง่ายเนาะ
- (Q) เคยรอนานขนาดไหนคะที่คณะทันตแพทย์
- (A) ส่วนใหญ่เขานัดก่อน ก็ไม่นานนะ 15-20 นาที
- (Q) แล้วสิ่งอำนวยความสะดวกที่เขาให้ที่นั่งรอคิดว่าอะไรจำเป็นบ้างคะ
- (A) ก็มีหนังสือให้อ่านรอ
- (Q) แล้วระยะเวลาในการทำฟันละคะ นานสุดเท่าไร
- (A) หมอเขาจะถามก่อนว่าเวลาประมาณแค่นี้เนาะ เขาจะบอกก่อนเขาไม่ใช่จะทำให้เราตลอดนะ จริงๆ  
 ก็เราก็อยากทำทีเดียวให้พร้อมกันหมด แต่เขาก็มีขั้นตอนของเขา ด้วยวัยของเรา การอ้าปากของเรา  
 ด้วย
- (Q) หมอก็จะแจ้งก่อน ถ้าเรารับได้ก็ตามนั้นใช่ไหมคะ
- (A) ใช่
- (Q) แล้วสถานที่คงไม่คิดอะไรใช่ไหมคะ เพราะจากคณะทันตแพทย์ดูน่าเชื่อถือก็ไปตรงนั้น แล้ว  
 เรื่องที่จอดรถละคะ
- (A) น่าจะมีมากกว่านี้หน่อย เพราะว่าเราหาที่จอดรถยาก มันเสียตรงที่จอดรถเนี่ยแหละ
- (Q) ที่ไปนี่ก็เพราะญาติแนะนำเนาะคะ ก็น่าจะไม่มีอะไรแล้วคะ น่าจะประมาณนี้ น่าจะครบถ้วน  
 ขอบคุณคะ
- (Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง**
- (A) ผู้ให้สัมภาษณ์ ท.พ.นิธิโรจน์ พัทชมลพจน์ อายุ 28 เจ้าของคลินิก N Smile เชียงใหม่**
- (Q) เนื่องจากเป็นเจ้าของคลินิกเนาะ โดยส่วนตัวมีการไปรับบริการทางทันตกรรมที่ไหน
- (A) ตัวเองหะหรือ ก็เปิดเองก็ทำเอง ก็ให้หมอหรือคนรู้จักเพื่อนที่เป็นหมอฟันด้วยกันเองทำให้ใช่  
 ไหม ยกเว้นเรามีปัญหาระดับฝีมือเพื่อนทำไม่ได้จริงๆถึงไปหาอาจารย์หรือผู้เชี่ยวชาญที่เรารู้จักทำ  
 ให้ แต่ถ้าเป็นง่ายๆอุดหินปูนหรืออุดฟันก็ก๊อกรูแบบไม่ขึ้นสูงอะไรมากก็ให้คนธรรมดา ให้เพื่อนทำ  
 ให้
- (Q) แล้วมีมุมมองยังไงกับคลินิกทันตกรรมในเชียงใหม่
- (A) มุมมองนี่คือด้านไหน
- (Q) ทุกด้านเลยคะ เกี่ยวกับคลินิกทันตกรรมที่เชียงใหม่

(A) ก็ เดี่ยวนี้คลินิกมันก็เยอะ ใครๆจะเปิดก็เปิดได้ ส่วนจะได้มาตรฐานก็แล้วแต่ที่คนไข้จะเข้าไปสัมผัสหรือปากต่อปาก ตามกันมาใช่ไหม แต่สมัยนี้ใครๆก็ลงทุนได้ ส่วนจะเจ๊งไม่เจ๊งอีกเรื่องหนึ่ง ธุรกิจทางด้านนี้ก็จะเจ๊งยากแต่กำไรน้อยถ้าเกิดบริการไม่ดี เดี่ยวนี้ก็เกิดการตัดราคากัน ซึ่งมันไม่เหมาะสมเท่าไร

(Q) แล้วเนื่องจากเป็นเจ้าของเองได้ปรับราคาตามตลาดไหมคะ

(A) ราคาที่มีแต่ปรับลงไม่มีปรับขึ้น

(Q) แบบเขาปรับเราก็คงต้องปรับด้วย

(A) ราคาเราก็คงพยายาม แบบจัดฟันอย่างนี้ จะปรับเยอะก็ลงไม่ได้กำไร แต่ก็ดีกว่าเขาก็จ่ายอยู่ที่รีเปลา มันก็เหมือนรถ ถ้าขี่หือแพง เราก็จับตลาดบนเอา และก็ตลาดกลางๆ

(Q) อ้อ แบบมีTarget group อย่างชัดเจน

(A) ใช่ๆเราไม่เหมาเอาหมด แต่คนอื่นไม่รู้ละ ในเมื่อเหนื่อยแล้ว และเราก็คุณภาพดีไม่รู้จะลดราคาไปทำไม แต่บางอย่างก็อาจจะมีปรับลงบ้างตามความเหมาะสม แบบเมื่อก่อนเขาราคานี้กัน เขาปรับลงกันเราก็คงตาๆบางอย่าง อันไหนที่เราไม่ลดก็หมายถึงว่าเราเป็นภาควิชาชีพ ภาคฝีมือ เราก็คงไปเน้นพวกฝีมือเอา แต่ก็ไม่ได้ต่างกันเยอะหรอก ส่วนใหญ่ราคาทำฟันเป็นช่วง ไม่มีใครบอกได้ ส่วนใหญ่ก็บอกเริ่มต้นกันหมด แบบบางที่บอก 500 ก็อาจจะไม่เคยคิด 500 ก็ได้

(Q) และในมุมมองของฐานะเป็นเจ้าของคลินิก กับคลินิกที่อยู่ในคณะทันตแพทย์เอง โรงพยาบาลเอง มองว่าเรามีความแตกต่างกับเขาไหม อย่างไรบ้าง ด้านไหนบ้าง

(A) เดี่ยวนี้ก็คล้ายๆกัน แต่อาจจะรับบริการขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ก็สมมติว่าเป็น โรงพยาบาลหรือทันตแพทย์เอง กว่าจะเดินเข้าคิวไปตรวจกับนักศึกษาหรือไม้นักศึกษาก็เหอะ กว่าจะเข้าคิวทำประวัติ แต่ถ้าเป็นคลินิกก็เข้ามาเข้าคิวแล้วก็ทำฟันได้เลย ส่วนคลินิกก็แล้วแต่ใหญ่เล็ก

(Q) ก็มองว่าที่คณะทันตแพทย์ต้องใช้เวลาใช่ไหม ต้องใช้เวลานาน

(A) และถ้าเป็นคณะก็เป็นนักศึกษาไง เราก็คงไม่รู้ว่าจะทำกับนักศึกษาหรือทำกับใครไง อาจจะใช้เวลาไม่นานเกินไปเพราะเป็นการเรียนการสอน และอีกอย่างหนึ่งถ้าเป็นคลินิกใหญ่ๆมันก็คืออาจารย์ที่อยู่ในคณะนั่นแหละที่ย้ายออกมาทำ มันก็คือย้ายจากที่หนึ่งมาอีกที่หนึ่ง ที่บรรยากาศใหม่ เร็วกว่าทันสมัยกว่า เดี่ยวนี้คลินิกก็เร็วว่า ราคาที่คงไม่ต่างกันมาก

(Q) และถ้ามองถึงเป็นลูกค้าเอง ถ้าเรามองถึง บุคลากร ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย และสถานที่เขาน่าจะให้ความสำคัญอะไรเป็นอย่างแรก

(A) แล้วแต่วัยรีเปลา วัยรุ่นก็จะดูสถานที่สวย ไม่รู้หรือว่าหมอบจะอะไรมาด้านไหน ถ้าคนแก่มีอายุหน่อยก็จะมองว่าสะอาดไหม แล้วแต่มุมมอง

(Q) แล้วแต่ค่าใช้จ่ายและเงินในกระเป๋า

- (A) แล้วแต่Target ถ้ากลุ่มเป้าหมายไหนก็ตามนั้นแหละ
- (Q) แล้วในมุมมองของทันตแพทย์เอง คิดว่าคนไข้ชอบแพทย์ที่เอาใจใส่ เมาส์มอย กับแพทย์ที่เก่งมาก ทุกอย่างแบบเซิร์ทปีบเจอชื่อ คิดว่าเขาใส่สัดส่วนเป็นเปอร์เซ็นต์เต็มร้อย
- (A) อ้อ แบบหมอพูดเก่งกับหมอมือโยเยๆ อย่างนี้ใช่ไหม ชอบแบบไหนมากกว่ากัน เราว่าถ้าไม่แก้ก็ชอบหมอที่พูดดีปะ ถึงแม้ว่าแกใบCerก็ไม่ได้จะบอกว่าทำฟันดี อธิยาศัยดีซึกหน่อย เราว่าเป็นบุคลิกหรือพูดจาดีน่าจะ 70 ละกัน ใบCer ก็มาทีหลัง ใครจะเรียนก็เรียนได้แต่ไม่ได้หมายความว่าเราทำเก่งซึกหน่อย เราพูดดีซึกหน่อย แบบที่ไปเจอมีใบCer แต่พูดจาอย่างนี้เขาก็ไม่อยากจะทำรีเปล่า
- (Q) ถ้ามองถึงด้านความสะอาดแบบนี้ แบบความสะอาดของห้องฟัน อุปกรณ์ และข้างนอก คิดว่าเขาให้อะไรเป็น 1 2 3
- (A) ก็คงมองรวมๆมั้ง แต่ถ้าเดินเข้ามาที่คงเจอควานเตอร์ ก็ตามลำดับที่เดินเข้ามาที่นั่นแหละ เจอเคาน์เตอร์และไปห้องทำฟัน
- (Q) และคิดว่าสิ่งอำนวยความสะดวกคิดว่าเป็นสิ่งที่สำคัญไหม
- (A) สิ่งอำนวยความสะดวกนี่คือยังงี้
- (Q) แบบมีทีวี นิตยสาร อะไรแบบนี้ คิดว่าจำเป็นไหม
- (A) ก็แล้วแต่อะ เดียวนี้มีมือถือแล้ว คนก็ไม่ค่อยดูทีวีแล้ว
- (Q) ก็คิดว่าไม่จำเป็นขนาดนั้น
- (A) เขาเรียกว่าเป็นBaseพื้นฐานที่ควรมี เขาก็มีเหมือนกันหมด เราไม่มีมันก็ไม่แปลก ไม่ใช่ไม่มีทำให้ลูกค้าน้อยลง แต่ถ้ามีมันก็ไม่ได้ยากอะไร
- (Q) แล้วคิดว่าจะระยะเวลาในการรอลูกค้าให้เต็มที่กี่นาที แบบเป็นเจ้าของเองเราบริหารเอง คิดว่าเราควรจะบริการเวลาในการรอของลูกค้าให้ไม่นานเกินกี่นาที
- (A) ครึ่งชั่วโมง ก็คิดว่านานแล้วนะ เราเพื่อเวลาคนมาช้า บางคนก็ทำเร็วขึ้น เขาก็ไม่ได้รอนาน แบบมากก็ไปมากก็ไป ไม่งั้นก็ต้องมีหลายห้อง ก็ต้องทำอีกห้องนึงซะ แต่ส่วนมากเขาก็ไม่ได้รอเท่าไร
- (Q) เพราะเราก็ไม่ได้อยากให้เขารอ
- (A) อ้อมันน่าเบื่อถ้าได้รอ
- (Q) แล้วในส่วนของการใช้จ่ายลูกค้าConcer ใหม่ แบบสัดส่วนที่นี้ของประกันสังคม แบบลูกค้าไม่ต้องแอดวานซ์ก่อน แล้วที่นี้เขาต้องแอดวานซ์ก่อนไหม
- (A) อืม เพราะยังไม่ได้ทำ
- (Q) และลูกค้าพูดถึงเยอะไหม
- (A) ก็มีบ้าง เพราะเดี๋ยวนี้ไม่ต้องสำรองจ่ายแล้ว
- (Q) แสดงว่าก็มี

(A) ก็มีบ้าง เราไม่ได้มาเก็บเกี่ยวตรงนั้น

(Q) อันนี้ถามเพราะไม่รู้จริงๆ คือเราต้องสำรองจ่ายก่อนแล้วไปเบิกหรือ

(A) เหมือนเราทำให้ฟรีแล้วไปเบิกกับประกันสังคมอะ มันเสียเวลาต้องขับรถไป หักภาษีที่จ่าย มันเสียเวลา จุกจิกเลยไม่อยากทำ หรือบางทีไม่ใช่ทุกคนจะเบิกประกันสังคม

(Q) แสดงว่าคนเบิกประกันสังคมที่นี้ก็ได้ไม่ได้เยอะเท่าไร

(A) ก็คงกระจายไปแหละ บางคนที่มีเขาก็เบิกเอง เพราะเขาก็เลือกได้

(Q) แล้วที่นี้มีแพทย์กี่คนคะ

(A) หลักๆมี 2 คน และมีแบบมาบ้างไม่ประจำ

(Q) ก็น่าจะครบถ้วนแล้วคะ ขอบคุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ ท.พ. ภูมิพัฒน์ ลิขนะวานิชพันธ์ อายุ 29 ปี ทัศนแพทย์ทั่วไป

(Q) มีความคิดเห็นอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมในจังหวัดเชียงใหม่

(A) ก็มันมีเยอะมากเลย แล้วก็ไม่แน่ใจว่าผู้บริหาร โภคเลือกยังไง ไม่รู้ว่าแต่ละคลินิกมีผู้ป่วยมากน้อยแค่ไหน

(Q) แล้วในการรับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาล คณะทันตแพทย์เอง และที่คลินิกแตกต่างกันอย่างไร ในมุมมองของแพทย์เอง

(A) คลินิกทันตกรรมทั่วไปมันไม่มีการควบคุมคุณภาพ คือมันขึ้นอยู่กับหมอเป็นผู้พิจารณาทั้งหมด แต่คณะทันตแพทย์ไม่ต้องเป็นห่วงเพราะอาจารย์จะเป็นผู้ควบคุมคุณภาพอยู่แล้ว โรงพยาบาลเนี่ยก็มีการควบคุมในเรื่องของความสะอาด มีการคัดกรองทันตแพทย์แต่ละสาขาที่เข้ามา ก็แบบจะมาตรฐานมากกว่า

(Q) แล้วที่บอกว่าโรงพยาบาลมีการควบคุมเรื่องความสะอาด นี่หมายถึงความสะอาดด้านไหน

(A) ความสะอาดหมายถึง การ sterile เครื่องมือ และมีระบบในการควบคุมที่ดีกว่า

(Q) เนื่องจากเป็นหมอฟัน ก็ทำฟันเองไม่ได้ ถ้าให้เลือกอยากจะไปทำที่โรงพยาบาล คลินิกหรือคณะทันตแพทย์เอง

(A) หมายถึงอยากไปทำฟันแบบไหนหรือ มันแล้วแต่งานถ้าซูดหินปูน มันทำที่ไหนก็ได้ ไม่อะไรเท่าไร แต่ถ้าไปทำที่ทันตแพทย์จะซ้ำ งานละเอียดจะซ้ำ โรงพยาบาลก็จะมีค่าใช้จ่ายที่แพงขึ้น เพราะเขาจะคิดการฆ่าเชื้อ การsterile ค่าสถานที่อะไรก็ว่าไป แต่ที่คลินิกจะเร็ว และคุณภาพก็พอๆกัน แต่ถ้าเป็นงานที่ยุ่งยากซับซ้อน ก็อยากได้หมอดี เช่น หมอที่เชี่ยวชาญ หมอที่จบมาเฉพาะทาง ก็อาจจะเลือกโรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์

(Q) ถ้าตัวเองก็จะมองหมอที่เชี่ยวชาญเป็นหลัก

(A) เป็นหลัก เพราะว่าการทำฟันเอง ถ้าเป็นภาษาอังกฤษเขาเรียกว่า Surgery Dental surgery คือทุกอย่างเป็นหัตถการ การทำเป็นการผ่าตัด ในความคิดของหมอเองคืออะไรที่เป็นหัตถการ ในความคิดของหมอเองคืออะไรที่เป็นหัตถการมันต้องใช้ฝีมือ นอกความรู้แล้ว ต้องมีประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะฉะนั้นมองถึงความสามารถของหมอเป็นหลัก

(Q) และอยากจะรู้ว่าในมุมมองของหมอเอง คนไข้ชอบแพทย์แบบไหน ลักษณะไหน

(A) ก็จริงๆ แล้วคนไข้ไม่น่าจะคิดอะไรมากเท่าหมอ เขาคงชอบแพทย์ที่สามารถแก้ไขปัญหามาของเขา บอกได้ว่าเกิดจากอะไร เรื่องของการบริการที่ดี

(Q) บริการที่ดีหมายความว่ายังไง

(A) การต้องรับที่ดี การนัดที่เร็ว การทำเร็ว ไม่เจ็บ หมอมีเวลา อะไรแบบนี้มากกว่า

(Q) และคิดว่าคนไข้คำนึงถึงความเชี่ยวชาญของหมอน้อยแค่ไหน

(A) เท่าที่ประสบการณ์ที่เจอมาเนี่ย คนไข้ก็ไม่ได้คำนึงมาก

(Q) มีถามถึงไหมว่าต้องเป็นคนนี้

(A) ใช่ก็จะมีบ้าง แบบที่ถามหาหมอกคนเก่า ถ้าคนที่มีอายุหน่อย มีเงิน ต้องการคุณภาพที่ดีก็อาจจะมีการบ้าง ถ้าทั่วไปก็ไม่ได้ถามอะไรหมอบ้าง

(Q) และถ้ามองถึงความสะอาดในคลินิกเอง เราให้ความสำคัญอะไรเป็นอันดับ 1 2 3 ก็คือ ห้องฟัน เครื่องมือ และบริเวณที่นั่งรอ

(A) อันดับหนึ่งต้องเครื่องมือแน่นอน เครื่องมือต้องสะอาด บางอย่างมัน penetrate ไปใน Tissue ของผู้ป่วยทำให้เกิดการติดเชื้อได้ แต่ข้างนอกไม่สะอาด ข้างในไม่สะอาดก็ยังไม่พอไหว แต่อาจจะทำให้คนไข้รู้สึก ไม่อยากเข้ามาอะไรก็ว่าไป แต่หัวใจสำคัญคือเครื่องมือ

(Q) แล้วระยะเวลาในการรอคิด รอทำฟัน คนไข้เต็มทีรอนานได้เท่าไร สมมติว่าเราไปรอทำเองเราให้เต็มทีประมาณเท่าไร

(A) ชัก 45 นาที ถึง 1 ชั่วโมง

(Q) แล้วระยะเวลาในการทำฟันละ

(A) ก็จริงๆ ไม่อยากจะให้เกิน 40 นาที ก็คือเราเข้าใจว่าบางงาน ไม่สามารถทำเร็วได้ ถ้าทำเร็วคุณภาพก็ลดลง

(Q) แบบเมื่อกี้ในการนั่งรอที่บอกเมื่อกี้ประมาณ 45- 1 ชั่วโมง คิดว่าควรมีFacilities อะไรบ้างที่ควรมี

(A) ถ้าเป็นสมัยนี้ก็คงเป็น WIFI นิตยสารหรือว่าTV แต่เขาน่าจะได้ใช้มากที่สุดคือ Wifi

(Q) แล้วด้านบริการของแผนกต้อนรับ คิดว่าเขาคงจะบริการยังไง คิดว่ามีความสำคัญไหม

- (A) สำคัญในด้านบริการมาก เพราะจะเป็นคนในการจัดคิว เป็นผู้ต้อนรับคนไข้ คนไข้จะประทับใจไม่ประทับใจ ส่วนที่สำคัญก็คือการบริการด้านรีเซปชัน ในเรื่องของรายได้ของหมอ หรือคลินิกก็การนัดผู้ป่วยก็จะอยู่ที่รีเซปชันให้พอเหมาะสมพอดี ก็ทำให้เกิดรายได้ที่คุ้มค่า ก็เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ
- (Q) ก็มีประมาณนี้แหละ ขอบคุณคะ

(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์สินี ศรีสว่าง

(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ วิทยากร กายยา อายุ 30 ผู้ช่วยทันตแพทย์ รายได้ 10,000-15,000

(Q) โอเคคะ อยากจะสอบถามว่าในหนึ่งปีได้รับบริการทางทันตกรรมบ่อยแค่ไหน

(A) หนึ่งปีเยอะนะคะ คนไข้จะทำก็สิ้นปี

(Q) แล้วโดยส่วนตัวเองละคะ ทำบ่อยแค่ไหน

(A) อ้อขูดหินปูนก็ปีละ 2 ครั้ง

(Q) และมีได้ดูแลนอกเหนือจากนี้ไหมคะ

(A) อ้อเวลาขูดหินปูนคุณหมอเขาก็จะตรวจเช็คสุขภาพฟันให้อยู่แล้ว อย่างไม่มีฟันผุอะไร ก็จะไม่อุด

(Q) แล้วมีความคิดเห็นอย่างไรกับคลินิกทันตกรรมเอกชนแบบนี้ กับที่โรงพยาบาลหรือคณะทันตแพทย์เอง

(A) เอ่อ ความคิดเห็นอย่างไรหออคะ คิดว่าเหมือนกัน

(Q) แล้วในแง่ของค่าใช้จ่ายละคะ

(A) ค่าใช้จ่ายที่คลินิกก็แพงกว่านะคะกว่าโรงพยาบาล

(Q) แล้วเคยรับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาลไหมคะ

(A) ไม่เคยคะ

(Q) อยากจะทราบว่าเลือกไปคลินิกนั้นๆที่เราเลือกเลือกจากอะไร

(A) ใกล้บ้าน

(Q) แล้วถ้าให้มองถึงปัจจัย 5 ตัว ทั้งทางแพทย์ ความสะอาด สิ่งอำนวยความสะดวกในการนั่งรอ ค่าใช้จ่ายและสถานที่เป็นหลัก

(A) การSterileนะคะ รองลงมาอาจจะจะเป็นสถานที่

(Q) สถานที่นี้เป็น ในรูปแบบไหน ความสะอาดของสถานที่

(A) ด้วยคะ ใกล้บ้าน

(Q) ในมุมมองของผู้ช่วยเนาะน่าจะสัมผัสกับแพทย์หลายท่าน แพทย์แบบไหนที่เอารชอบ ที่อยากให้เรามาดูแลเรา

(A) ทำดี เนะนำดี

- (Q) และถ้าให้เลือกระหว่างแพทย์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง จบที่นั่นที่นี่ เก่งเลย กับแพทย์ที่เราไม่ทราบข้อมูลว่าเขามาจากไหนแต่เขาให้คำแนะนำดี ชอบแบบไหนมากกว่ากัน
- (A) ก็ถ้ายังไม่รู้ก็ต้องแบบพุดดีก่อน
- (Q) แล้วส่วนตัวเองมีการค้นหาข้อมูลเบื้องต้นไหมคะ
- (A) ไม่นะคะ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นแพทย์ที่รู้จักอยู่แล้ว
- (Q) แล้วในส่วนของการค้นคว้า คิดว่าคนไข้เองน่าจะชอบแบบไหน
- (A) ก็พุดจาดี แนะนำดีแบบนี้คะ
- (Q) และถ้ามองถึงความสะอาด ของอุปกรณ์ ห้องพิน และข้างนอก ให้ความสำคัญอะไรเป็นอันดับแรก
- (A) อันดับแรกคือเป็นห้องพิน คือเราก็ไม่รู้เนาะว่าเข้ามาเป็นยังไง และก็อันดับ 2 ก็เป็นคลินิกภายนอก
- (Q) แล้วบริเวณที่นั่งรอคิดว่าอะไรควรจะต้องมี
- (A) WIFI
- (Q) และทีวีเขาได้ใช้ไหมคะ
- (A) ก็ไม่ดูนะคะ
- (Q) ก็ในส่วนของการสวัสดิการทำให้คนไข้เข้ามาเบิกใช้มาน้อยแค่ไหน
- (A) เยอะคะ แบบประกันสังคมคนเข้าก็ไม่ต้องจ่ายเองก่อน
- (Q) แล้วถ้ามองการจ่ายเงินของคนไข้แบ่งเป็นเปอร์เซ็นต์ระหว่างคนที่เบิกกับจ่ายเองละคะ
- (A) แล้วแต่ช่วงนะคะ
- (Q) แล้วลูกค้าส่วนใหญ่ที่นั่นมาจากไหนกันบ้างคะ
- (A) ส่วนใหญ่เขาก็จะแนะนำกันมา
- (Q) แล้วในส่วนระยะเวลาในการรอทำพินทั้งส่วนตัวเอง หรือคนไข้ที่ตัวเองคิดว่าเต็มทีรอได้เต็มที่สูงสุดประมาณกี่นาที
- (A) อันนี้ก็แล้วแต่คนนะคะ บางคนที่รอได้ 15 นาที ก็เริ่มละ บางคนที่ครึ่งชั่วโมงไม่เป็นไร ไม่เป็นไร รอได้อะไรแบบนี้
- (Q) ถ้าตัวเองเป็นคนไข้เอง เป็นคนรอรักษาเองรอได้เต็มที่กี่นาที
- (A) ก็รอได้นะคะ
- (Q) หรืออาจเพราะเรารู้ว่าแต่ละเคสใช้เวลาเท่าไรบ้าง
- (A) ใช่มั้ยคะ

(Q) แล้วสถานที่ตั้งเมื่อก็บอกว่าใกล้เนาะที่สำคัญ แล้วเรื่องที่จอดรถคิดว่าจำเป็นมากน้อยแค่ไหนคะ

(A) ก็ที่จอดรถนี่คือจำเป็นมากจริงๆ บางคนเขาก็ย้ายไปอยู่ไกล และก็มาอยู่ที่นี่เขาก็มาถามถึงที่จอดรถเหมือนกัน

(Q) โอเคคะ ก็น่าจะประมาณนี้คะ ขอบคุณคะ

**(Q) สัมภาษณ์โดย ผู้วิจัย นางสาวพิชญ์ธินี ศรีสว่าง**

**(A) ผู้ให้สัมภาษณ์ พรทิพย์ คนอาทิตย์ อายุ 20 ผู้ช่วยทันตแพทย์ รายได้ 15,000**

(Q) ปกติดูแลฟันบ่อยแคไหนคะ

(A) ปกติแค่ตรวจปีละครั้งสองครั้ง

(Q) แล้วเคยไปทำที่โรงพยาบาลหรือเปล่าคะ

(A) ไม่

(Q) แสดงว่ามาคลินิกที่เดียวเนาะ แล้วทำไมถึงไม่เลือกไปโรงพยาบาล

(A) ไกล

(Q) แล้วคลินิกที่ทำมาอะคะ เคยไปทำที่อื่นไหมคะ หรือทำแต่ที่นี่ที่เดียว

(A) เคยทำแต่ที่นี่

(Q) แล้วที่เลือกทำที่นี่ก็คือ

(A) ใกล้

(Q) ก็ทำจากที่นี่เพราะระยะทางเป็นหลักเนาะ และถ้ามองว่าถ้าเลือกคลินิกที่นี่ นอกจากสถานที่ มีราคามีหมออะไรอย่างอื่นไหมที่เลือก

(A) ความสะอาด

(Q) และทำปีละ 2 ครั้งเนาะ ชอบแพทย์แบบไหน

(A) ชอบแบบแนะนำ

(Q) แล้วมีเลือกแพทย์ใหม่ ว่าต้องเป็นแพทย์ที่มีมือเบา หรือเป็นคนที่เรารู้จัก หรือใครก็ได้ คนที่พูดจาดีกับเราได้

(A) เลือกที่มีมือเบาก็ไปสอบถามก่อนว่าคนไหนมือเบาสุดก็อยากให้คนนั้นทำให้เรา

(Q) และมองว่าความสะอาดที่ให้ความสำคัญ 1 2 3 จากความสะอาดของห้องฟัน เครื่องมือ และข้างนอก จะเรียงอะไรเป็น 1 2 3

(A) เครื่องมือ อันดับที่ 2 ห้อง



(Q) ถ้าต้องไปนั่งรอ รอคิวเขาแหละ เราอยากได้อะไรส่วนของที่นั่งรอบ้าง ที่วีซ่าเป็นใหม่ นิตยสาร  
จำเป็นหรือเปล่า

(A) ส่วนใหญ่ก็จะเล่นมือถือ

(Q) แล้วในส่วนขอระยะเวลาที่นั่งรอเราขอได้เต็มที่ประมาณกี่นาที

(A) รอได้

(Q) และในทางกลับกันคนไข้รอ เขาเต็มที่กี่นาที

(A) แล้วแต่คนไข้ ไม่เหมือนกันนะ

(Q) ก็ไม่น่าจะมีอะไรละคะ ขอบคุณคะ



## ตาราง 1 สรุปรายชื่อสัมภาษณ์

ลำดับ	เพศ	ชื่อ	อายุ	อาชีพ
1	ชาย	ธนภัทร เรือนแก้ว	40	พนักงานเอกชน
2	ชาย	นิสสรณ์ พลภานุมาศ	28	ช่วยธุรกิจทางบ้าน
3	ชาย	วิศลย์ พลภานุมาศ	30	เจ้าของธุรกิจ
4	ชาย	สมหวัง นากโพรพ	51	เจ้าของธุรกิจ
5	ชาย	ศุภชัย สันติภาพ	27	เจ้าของธุรกิจ
6	ชาย	ณพล ทิพยมณฑล	28	เจ้าของธุรกิจ
7	ชาย	กัลสุพงศ์ วิริยดิลภธรรม	31	เจ้าของธุรกิจ
8	ชาย	ภาณุวัฒน์ สังประเสริฐ	24	รับราชการทหาร
9	ชาย	ธนาธร สิงห์รัตน์	35	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
10	ชาย	ไอลวิล วงษ์เวช	32	ช่างภาพอิสระ
11	ชาย	เจนวิทย์ เรือนสติ	29	เจ้าของธุรกิจ
12	ชาย	ธนาคาร แผลมหลวง	28	เจ้าของธุรกิจ
13	ชาย	นิคม สวัสดิ์ภาพ	56	เจ้าของธุรกิจ
14	หญิง	บุษจรี พรศาลานุวัฒน์	27	พนักงานรัฐวิสาหกิจ
15	หญิง	ชลิกานต์ จอมสุณี	23	นักศึกษา
16	หญิง	กฤษรัตน์ ทาริน	27	พนักงานเอกชน
17	หญิง	ดาวใจ ปัญญาสม	38	พนักงานเอกชน
18	หญิง	ณัฐธิดา มิคะนุช	24	พนักงานเอกชน
19	หญิง	นงนุช บันทอง	27	พนักงานเอกชน
20	หญิง	อาภาพร ธนไวยาหาร	36	พนักงานเอกชน
21	หญิง	ณิชารีย์ ตัน	38	พนักงานเอกชน
22	หญิง	อารยา ราชครุฑ	61	เจ้าของธุรกิจ
23	หญิง	จิราภรณ์ พิริยะโกศัย	39	พนักงานเอกชน
24	หญิง	ศุภารมย์ พิริยะโกศัย	37	พนักงานเอกชน
25	หญิง	วัลภา คันธรณ์	48	พนักงานเอกชน
26	หญิง	อุษณี เรือนสติ	58	รับราชการครู
27	ชาย	ท.พ. นิธิโรจน์ พัทชมลพจน์	28	เจ้าของคลินิก N Smile เชียงใหม่
28	ชาย	ท.พ. ภูมิพัฒน์ ลิขณะวานิชพันธ์	29	ทันตแพทย์ทั่วไป
29	หญิง	วิภาพร กายยา	30	ผู้ช่วยทันตแพทย์
30	หญิง	พรทิพย์ คนอาทิตย์	20	ผู้ช่วยทันตแพทย์

**ภาคผนวก ง**  
**ตารางสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก**

ตาราง 2 ตารางความถี่ในการเข้ารับบริการทางพันธุกรรม

ผู้รับการสัมภาษณ์	อายุ	ความถี่			แล้วแต่อาการ
		น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	1 ครั้งต่อปี	มากกว่า 1 ครั้งต่อปี	
ชาย01	40		1		
ชาย02	28				1
ชาย03	30	1			
ชาย04	51	1			
ชาย05	27			1	
ชาย06	31			1	
ชาย07	24			1	
ชาย08	35			1	
ชาย09	32				1
ชาย10	29				1
ชาย11	28	1			
ชาย12	28		1		
ชาย13	56	1			
หญิง01	27		1		
หญิง02	23				1
หญิง03	27		1		
หญิง04	38		1		
หญิง05	24		1		
หญิง06	27	1			
หญิง07	36		1		
หญิง08	38			1	
หญิง09	61		1		
หญิง10	39				1
หญิง11	37				1
หญิง12	48		1		
หญิง13	58				1

ตาราง 3 ตารางแสดงสถานที่ที่เข้ารับบริการทางทันตกรรม และมุมมองความแตกต่างระหว่าง  
โรงพยาบาลและคลินิกเอกชน

	อายุ	สถานที่ไป	รจกได้	มุมมองโรงพยาบาล กบ คลินิก
ชาย01	40	คลินิก	คนรจก(หิมอ)	คลินิกเฟิงกวาแตงมไร่กวา
ชาย02	28	คลินิก	ตามหมอไป	คลินิกเวรี่กวา เฟงกวา
ชาย03	30	คลินิก	คนรจก(พี่ชวย)	คลินิกดินลุดกวา
ชาย04	51	คลินิก	หาขอมลเื่อง	คลินิกสิริตวกวา
ชาย05	27	คลินิก	คนรจก(หิมอ)	โรงพยาบาลกบคณเฑนตแพทยเสยเวเลีย
ชาย06	31	คลินิก	คนรจก(หิมอ)	ราคาตงกัน
ชาย07	24	คณเฑนตแพทย	คนแนน	ไมตง
ชาย08	35	คลินิก	หาขอมลเื่อง	โรงพยาบาลเปนเด็กทโรยถอย ไมคอยมประสกรณ
ชาย09	32	คลินิก	หาขอมลเื่อง	ไมตง
ชาย10	29	คณเฑนตแพทย	คนแนน	คณเฑนตแพทยเปนเ้าจายรย เซอเว้าเก็ง
ชาย11	28	คลินิก	หาขอมลเื่อง	โรงพยาบาลรอนาน
ชาย12	28	คลินิก	หาขอมลเื่อง	โรงพยาบาลเสยเวเลีย ควนน
ชาย13	56	โรงพยาบาล	คนรจก(หิมอ)	ไมตง
หญง01	27	คลินิก	ตามหมอไป	ควเยอเะ เครื่องไมเครื่องมอกไมน้จจะเทาคณก
หญง02	23	คลินิก	คนแนน	ไมคอยมแตกตง
หญง03	27	คลินิก	คนแนน	ควเยอเะ ตองรอก คลนคเฟิงกวา
หญง04	38	คลินิก	คนรจก	ควเยอเะ ยงยาก
หญง05	24	คลินิก	หาขอมลเื่อง	โรงพยาบาลดแลไมตเท้า
หญง06	27	คลินิก	คนแนน	บรการิตงกัน คลนคเฟิงกวา
หญง07	36	คลินิก	คนแนน	โรงพยาบาลรอนาน
หญง08	38	คลินิก	คนแนน	โรงพยาบาลอปกรณไมครบ
หญง09	61	โรงพยาบาล	คนแนน	โรงพยาบาลเบกไดคลนคเบ็กไมได
หญง10	39	คลินิก	คนแนน	โรงพยาบาลไซเวลานาน
หญง11	37	คลินิก	คนแนน	โรงพยาบาลควนน เสยเวเลีย
หญง12	48	คลินิก	คนแนน	คณเฑนตแพทย ถก เสยเวเลีย
หญง13	58	คณเฑนตแพทย	คนแนน	เบกไดเพราะเปนช้ราชกักร

ตาราง 4 ปัจจัยที่เลือกให้ความสำคัญในการเข้ารับบริการ

	อายุ	ปัจจัยที่เลือกให้ความสำคัญในการเข้ารับบริการ					
		บุคลากร	ความสะอาด	อ. นวัตกรรม	ความสะอาด	ระยะเวลา	ค่าใช้จ่าย
ชาย01	40		1				
ชาย02	28				1		
ชาย03	30						1
ชาย04	51						1
ชาย05	27	1					
ชาย06	31	1					
ชาย07	24	1					
ชาย08	35						1
ชาย09	32						1
ชาย10	29	1					
ชาย11	28						1
ชาย12	28						1
ชาย13	56	1					
หญิง01	27	1					
หญิง02	23					1	
หญิง03	27	1					
หญิง04	38		1				
หญิง05	24					1	
หญิง06	27	1					
หญิง07	36					1	
หญิง08	38	1					
หญิง09	61					1	
หญิง10	39						1
หญิง11	37	1					
หญิง12	48		1				
หญิง13	58	1	1				

ตาราง 5 เหตุผลด้านความเชื่อมั่น ลักษณะทันตแพทย์ที่พึงพอใจ และความคาดหวังที่จะได้รับบริการ

	อายุ	ความเชื่อมั่น		ลักษณะทันตแพทย์ที่พึงพอใจ		การบริการจากแผนกต้อนรับ	
		Brand	แพทย์	เก่ง มีคุณวุฒิ เชี่ยวชาญ	ใส่ใจ อธิบายดี คอยอธิบาย	คาดหวัง	ไม่คาดหวัง
ชาย01	40				1	1	
ชาย02	28		1		1		1
ชาย03	30				1	1	
ชาย04	51				1		1
ชาย05	27				1		
ชาย06	31		1	1			1
ชาย07	24	1			1	1	
ชาย08	35				1	1	
ชาย09	32			1			
ชาย10	29	1			1	1	
ชาย11	28				1	1	
ชาย12	28	1			1		1
ชาย13	56				1		1
หญิง01	27		1		1	1	
หญิง02	23		1		1		
หญิง03	27		1		1		
หญิง04	38				1	1	
หญิง05	24			1			1
หญิง06	27				1	1	
หญิง07	36	1					
หญิง08	38				1		
หญิง09	61				1		
หญิง10	39		1		1		
หญิง11	37		1		1		1
หญิง12	48			1		1	
หญิง13	58	1			1		

ตาราง 6 ความสำคัญเรื่องความสะอาด และค่าใช้จ่าย

	อายุ	ความสะอาดโดยรวมดี คุณภาพอันดับแรก			ค่าใช้จ่าย	
		อุปกรณ์	ห้องฟัน	บริเวณทงรอ	ค่าใช้จ่าย	ไม่เปรียบเทียบกับ
ชาย01	40	1				1
ชาย02	28			1		
ชาย03	30			1	1	
ชาย04	51			1		1
ชาย05	27	1				1
ชาย06	31	1			1	
ชาย07	24			1		1
ชาย08	35		1		1	
ชาย09	32	1				1
ชาย10	29					1
ชาย11	28					1
ชาย12	28		1			
ชาย13	56		1			1
หญิง01	27	1			1	
หญิง02	23		1		1	
หญิง03	27		1		1	
หญิง04	38			1		1
หญิง05	24	1			1	
หญิง06	27	1			1	
หญิง07	36			1		
หญิง08	38			1	1	
หญิง09	61					
หญิง10	39		1			1
หญิง11	37				1	
หญิง12	48	1			1	
หญิง13	58	1				1

ตาราง 7 ความสำคัญเรื่องระยะเวลา

	อายุ	ระยะเวลาในการรอ ฟันน้ำ			ระยะเวลาในการท ฟันน้ำ		
		น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง	ครึ่งชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง / ไม่น	น้อยกว่าครึ่งชั่วโมง	ครึ่งชั่วโมงถึง 1 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง / ไม่น
ชาย01	40			1			1
ชาย02	28	1					1
ชาย03	30		1				1
ชาย04	51	1					1
ชาย05	27			1			1
ชาย06	31	1					1
ชาย07	24			1			1
ชาย08	35			1			1
ชาย09	32			1			1
ชาย10	29			1			1
ชาย11	28	1					1
ชาย12	28	1					1
ชาย13	56		1				1
หญิง01	27		1				1
หญิง02	23		1				1
หญิง03	27		1				1
หญิง04	38	1					1
หญิง05	24	1					1
หญิง06	27			1			1
หญิง07	36	1					1
หญิง08	38	1				1	
หญิง09	61			1			1
หญิง10	39	1					1
หญิง11	37			1			1
หญิง12	48		1		1		
หญิง13	58	1					1

ตาราง 8 ความสำคัญเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก

	อายุ	สิ่งอำนวยความสะดวก					ทจลดรีด	
		WIFI	TV	นวดสัาร	โซฟา	เครื่องดื่	ค นง่า	ไมค นง่า
ชาย01	40		1	1			1	
ชาย02	28				1	1		1
ชาย03	30			1			1	
ชาย04	51							1
ชาย05	27				1	1	1	
ชาย06	31	1						1
ชาย07	24		1	1				
ชาย08	35		1	1		1	1	
ชาย09	32			1		1		
ชาย10	29		1	1				1
ชาย11	28						1	
ชาย12	28		1		1			1
ชาย13	56			1	1	1	1	
หญิง01	27		1	1			1	
หญิง02	23	1	1	1				1
หญิง03	27	1	1	1			1	
หญิง04	38		1		1		1	
หญิง05	24							1
หญิง06	27						1	
หญิง07	36	1			1	1	1	
หญิง08	38		1	1				
หญิง09	61		1	1			1	
หญิง10	39		1	1				
หญิง11	37							1
หญิง12	48	1		1		1	1	
หญิง13	58			1			1	