

การรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของคลินิกทันตกรรมเอกชน  
แห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด\*

THE CUSTOMERS' PERCEPTIONS AND EXPECTATIONS OF SERVICE QUALITY AT  
A PRIVATE DENTAL CLINIC IN ROI ET PROVINCE

อาทิตย์ ผดุงกิจ<sup>1</sup>, พาณี สิตกะลิน<sup>2</sup>

Artit Padungkit<sup>1</sup>, Panee Sitakalin<sup>2</sup>

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช<sup>1,2</sup>

Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand.<sup>1,2</sup>

Email : pdngkt77332255@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชน 2) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชน 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 ราย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้คือค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านโครงสร้างบริการ ด้านกระบวนการบริการและ ด้านผลลัพธ์บริการ 2. ความแตกต่างโดยรวมระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง พบว่าด้านที่มีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง คือ ด้านกระบวนการ รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างตามลำดับ และด้านที่มีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง คือด้านผลลัพธ์เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่า ด้านโครงสร้างบริการและด้านผลลัพธ์บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : 1. การรับรู้ 2. ความคาดหวัง 3. คุณภาพบริการ 4. ทันตกรรม 5. คลินิกเอกชน

### ABSTRACT

The objectives of this research article were 1) to identify customers' characteristics affecting customers' perceptions and expectations of service quality at a private dental clinic, (2) determine the levels of customers' perceptions and expectations of service quality at a private dental clinic, and (3) compare the differences between customers' perceptions and expectations of service quality at a private dental clinic in Roi Et province. The study involved a sample of 234 patients. Data were collected using a questionnaire. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage, mean, and standard deviation. Statistics used to test the hypothesis were t-test and F-test.

The results showed that: 1. the levels of overall customer perceptions and expectations of the clinic's service quality, including structure, process, and outcome, were highest, and 2. based on the service quality perception and expectation comparison, the perception was lower than expectation for the process and structure, but the perception was higher than expectation for the outcome; and there was no significant difference between the mean scores of perceptions and expectations of service structure and outcome.

**Keywords :** 1. Perception 2. Expectation 3. Service Quality 4. Dental Care 5. Private Clinic

### 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ในอดีตประชาชนเข้าถึงบริการทันตกรรมไม่ได้ทั่วถึง อันเนื่องมาจากสถานบริการที่เปิดให้บริการรักษาทางทันตกรรมมีจำกัด จำนวนทันตแพทย์ไม่เพียงพอ ใช้เวลาในการเดินทางที่ยาวนาน คลินิกตั้งอยู่ห่างไกลยากแก่การเข้าถึง ค่ารักษาที่สูง มีการเผยแพร่สื่อส่งเสริมพฤติกรรมการดูแลสุขภาพในช่องปากที่ถูกต้องไม่ทั่วถึงและมีน้อย ประชาชนยังไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญถึงการมีฟันหน้าที่หายไปในเรื่องความสวยงามและการเข้าใจถึงการมีฟันกรามด้านในเพื่อใช้ในการบดเคี้ยวอาหาร (ปิยะดา ประเสริฐสม, 2561) ประเทศไทยในปัจจุบันมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรเกิดการขยายกว้างของตัวเขตเมือง เกิดการเปลี่ยนแปลงความเจริญในด้านต่างๆ ประชาชนเริ่มให้ความสนใจและใส่ใจในการดูแลสุขภาพช่องปากตามคลินิกทันตกรรม จึงเสี่ยงไม่ได้ที่จะกล่าวถึงธุรกิจคลินิกทันตกรรมที่มีการเพิ่มขึ้นของผู้รับบริการ การลงทุนและเปิดตัวของคลินิกเกิดขึ้นจำนวนมากในตลาดสุขภาพที่ส่งผลให้เกิดการแข่งขัน

คลินิกทันตกรรมเป็นธุรกิจที่มีความจำเพาะเจาะจงหรือผูกขาดค่อนข้างมาก ด้วยเหตุผลทางด้านกฎหมายทางการแพทย์ที่เกี่ยวข้อง ทำให้การเปิดคลินิกทันตกรรมมีข้อจำกัดสำหรับบุคคลทั่วไป(เกียรติรัตน์ จินตามณี, 2563) โดยส่วนใหญ่ทันตแพทย์มักจะเป็นเจ้าของคลินิกทันตกรรมเป็นส่วนใหญ่หรือหากมีใช้ทันตแพทย์ก็จำเป็นต้องจ้างทันตแพทย์เพื่อให้มาทำหน้าที่ในการให้บริการในคลินิกทันตกรรมส่งผลให้คลินิกทันตกรรมหลายแห่งต้องมีต้นทุนเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับการมีคู่แข่งทั้งจากคลินิกทันตกรรมด้วยกันเองทั้งแผนกทันตกรรมทั้งในโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐบาล(เกียรติรัตน์ จินตามณี, 2563) คลินิกทันตกรรมหรือธุรกิจทันตกรรมจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดจากการอิ่มตัวของธุรกิจ ทันตกรรมที่จะเกิดขึ้น ทุกคลินิกต่างต้องแสวงหาวิธีที่จะรองรับการขยายตัวของกลุ่มผู้รับบริการสุขภาพช่องปากที่เพิ่มมากขึ้น สร้างผลกำไรแก่คลินิกเพื่อความอยู่รอด พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ แต่การเพิ่มขึ้นของคลินิกทันตกรรมถ้ามองในด้านธุรกิจในปัจจุบันจะประสบปัญหาการเพิ่มขึ้นของคู่แข่ง ผลกำไรที่น้อยลง ต้องแข่งขันกันเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ จนมักจะมีการใช้การประชาสัมพันธ์ด้านราคาเพื่อดึงดูดลูกค้า ดังนั้นทันตแพทย์หรือผู้ที่สนใจจะประกอบกิจการทางทันตกรรมนั้นจึงควรมีการวางแผนด้านกลไกการตลาดของธุรกิจนี้ พิจารณาถึงความอิ่มตัวช่วงขาขึ้นหรือขาลงและสมควรที่จะเปิดกิจการในช่วงเวลานี้หรือไม่(เกียรติรัตน์ จินตามณี, 2563)

การจะวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งของธุรกิจทันตกรรมให้เห็นภาพได้ชัดเจน จำเป็นต้องมีเครื่องมือมาช่วยในการวิเคราะห์เครื่องมือที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ก็คือ SWOT Analysis พบว่าจุดแข็งของธุรกิจทันตกรรม คือ เป็นธุรกิจความจำเพาะเจาะจงผูกขาดกว่าธุรกิจอื่นค่อนข้างมาก เนื่องจากข้อจำกัดบางประการทางกฎหมายการแพทย์ที่ระบุไว้นั่นเอง จุดอ่อนที่สำคัญของธุรกิจทันตกรรมก็คือเงินทุนที่ค่อนข้างสูงโดยเฉพาะค่าเครื่องมืออุปกรณ์ในคลินิกในคลินิก นอกจากนี้จุดอ่อนที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงของคลินิก หากเป็นคลินิกเปิดใหม่โอกาสที่จะมีลูกค้าประจำย่อมต้องใช้เวลาและยังรวมไปถึงคุณภาพและฝีมือของตัวทันตแพทย์เองที่จะสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ลูกค้าได้มากนักน้อยเพียงใด ด้านโอกาสของธุรกิจนี้อยู่ที่กระแสของการรักษาสุขภาพช่องปากที่คนในปัจจุบันตื่นตัวกันมากขึ้น และยังรวมไปถึงกระแสการปรับตัวไปสู่สังคมของผู้สูงอายุที่ทำให้อาชีพที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพอย่างทันตกรรมต้องเตรียมรองรับบริการที่จะเกิดขึ้นจำนวนมาก นอกจากเรื่องของการรักษาสุขภาพช่องปาก อีกหนึ่งโอกาสสำหรับธุรกิจทันตกรรมก็คือความสวยงามเช่นการจัดฟัน การฟอกสีฟัน เป็นต้น และอุปสรรคของธุรกิจทันตกรรมถึงแม้จะมีจุดแข็งอยู่ที่การเป็นธุรกิจความจำเพาะแต่จุดแข็งนี้ก็ถือเป็นอุปสรรคสำหรับธุรกิจด้วยเช่นกัน เพราะคู่แข่งที่สำคัญที่สุดของธุรกิจนี้จึงเป็นทันตแพทย์กันเอง และยังรวมไปถึงการให้บริการที่ไม่แตกต่างกันมากในแต่ละคลินิก ฝีมือของทันตแพทย์จึงมีส่วนสำคัญต่อความอยู่รอดของคลินิก(เกียรติรัตน์ จินตามณี, 2563)

เมื่อมาตรฐานการบริการที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่กำลังซื้อของผู้รับบริการจึงเป็นเป้าหมายสำคัญที่จะทำให้คลินิกสถานบริการทันตกรรมอยู่รอดในวงการธุรกิจ ความจำเป็นในการ

ขยายฐานผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพ ทุกกลุ่มอายุ รายได้ การศึกษา เป็นต้น เป็นการกระตุ้นประกอบการที่เป็นเลิศ สร้างกำไรที่มากขึ้นให้สามารถอยู่รอดเลี้ยงตัวเองได้จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องคำนึง กล่าวคือสถานบริการจำเป็นต้องสร้างหรือปรับกลยุทธ์การให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุดทันต่อสถานการณ์มากที่สุด การให้บริการกลุ่มผู้รับบริการที่แตกต่างกันจะมีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการกลุ่มผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการที่ได้รับอย่างไร การให้ความสนใจและ พิจารณาปัจจัยทางประชากรศาสตร์จะทำให้สถานบริการเข้าใจและเลือกที่จะสร้างกลยุทธ์และใช้ยุทธศาสตร์ได้ตรงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น เป็นการเพิ่มคุณภาพบริการและเพิ่มศักยภาพการแข่งขันกับธุรกิจแบบเดียวกันในตลาดสุขภาพได้ ดังนั้นผู้บริหารคือหัวใจหลักของกิจการที่ต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดี วางแผนกลยุทธ์ ยุทธศาสตร์ที่ใช้จัดบริการคลินิกทันตกรรมที่ตรงและตอบสนองความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการมากที่สุดและให้ผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพบริการ พร้อมให้บริการในทุกด้านเพื่อเป็นที่ยอมรับทั้งคนไทยและคนต่างชาติ

โดนาปีเดียนเสนอแนวทางการประเมินคุณภาพบริการสุขภาพไว้ 3 ด้าน คือ 1)ด้านโครงสร้างบริการ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ เครื่องมือที่ให้บริการ สิ่งแวดล้อมในการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการหรือให้การช่วยเหลือ 2)ด้านกระบวนการบริการ ได้แก่ การตรวจประเมินสภาพและการวินิจฉัยแยกโรค การปฏิบัติการพยาบาลการให้ยาหรือบรรเทาอาการหรือรักษาโรค การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ปฏิสัมพันธ์ต่อผู้ใช้บริการ 3)ด้านผลลัพธ์ ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงทางด้านคลินิกการเปลี่ยนแปลงทางด้านจิตใจ โดยที่ทั้ง 3 โครงสร้างมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ สถานพยาบาลที่มีโครงสร้างการให้บริการที่ดีก็จะส่งผลให้กระบวนการบริการมีคุณภาพที่ดีตามไปด้วยและเมื่อกระบวนการบริการที่มีคุณภาพจะส่งผลให้ผลลัพธ์ที่ได้มีคุณภาพตามไปด้วย (Donabedian,A., 1988)

คลินิกทันตกรรมที่ศึกษาเป็นคลินิกทันตกรรมเอกชนแห่งหนึ่ง ตั้งอยู่พื้นที่เขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมีคลินิกทันตกรรมในเขตอำเภอเมืองทั้งหมด 20 แห่ง และ 37 แห่งในจังหวัดร้อยเอ็ด (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด, 2563) ประกอบธุรกิจให้บริการทางทันตกรรมแบบครบวงจร(One stop service) ภายใต้รูปแบบสถานพยาบาลคลินิกทันตกรรม เป็นสถานพยาบาลประเภทที่ไม่รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน (สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, 2558) มีทันตแพทย์ทั่วไปและเฉพาะทางหมุนเวียน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการภายใต้ทันตแพทย์เป็นหลัก ด้วยอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐาน และมีระบบความปลอดภัยของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพบริการทันตกรรมในสถานพยาบาลที่ไม่ใช่โรงพยาบาล คือ มาตรฐานการตรวจสอบสถานพยาบาลประเภทไม่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน คลินิกเป็นธุรกิจการให้บริการแบบบุคคลธรรมดาทางหุ้นส่วนสามัญขนาดกลางและขนาดย่อม(สุดาทิพย์

ตันตินิกลชัย, 2545) มีทั้งผู้ป่วยเก่าและใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี มีทุกเพศ ทุกกลุ่มอายุ ทุกอาชีพ แต่จะมุ่งเน้นไปที่ทันตกรรมเพื่อการจัดฟันเป็นหลักเพราะเป็นคนไข้ที่มาใช้บริการในคลินิกต่อปีในอัตราส่วนค่อนข้างสูงกว่าบริการอื่นทำให้สร้างรายได้มากกว่าบริการอื่น ในกลุ่มคนไข้ของคลินิกแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ชนชั้นกลางรายได้ต่ำ(lower middle) เช่น ผู้ทำงานมีรายได้ประจำข้าราชการ และกลุ่มชนชั้นล่างรายได้สูง(upper lower) เช่น แรงงานรายวันที่มีศักยภาพในการสำรองจ่ายค่าบริการเอง (วิเลิศ ภูริวัชร, 2563) คนไข้ 2 กลุ่มนี้มีจำนวนมากในตลาดธุรกิจคลินิก ปัญหาของคลินิกที่พบจากการบริการคือมีลูกค้าบางกลุ่มของคลินิกขาดหายไปไม่มารับบริการ ลูกค้าบางกลุ่มต้องการย้ายคลินิก ลูกค้าใหม่บางกลุ่มเลือกเข้าคลินิกข้างเคียง ถึงแม้ว่าคลินิกจะมีการตระหนักถึงการบริการที่ดี มีคุณภาพใส่ใจในตัวลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและพยายามพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นตลอดเวลา แต่การพัฒนาเหล่านั้นก็เป็นเพียงการพัฒนาเพียงฝ่ายเดียวของคลินิก ที่คาดเดาว่าผู้รับบริการต้องการบริการแบบใด ทางคลินิกเองเชื่อว่าคลินิกทันตกรรมที่มีการบริการที่ดีในทุกๆด้านจะดึงดูดกลุ่มผู้รับบริการได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งการบริการที่ดีก็กล่าวออกมาในแนวทางสรุปได้ยากเพราะการบริการที่ดีมักจะขึ้นกับความคาดหวังของผู้รับบริการในเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการนั้นๆ แต่ละคลินิกขาดการสอบถามศึกษารับฟังถึงความคาดหวังของคนไข้ที่เข้ารับบริการ รวมถึงผู้ให้บริการไม่ทราบว่าผู้รับบริการได้รับรู้ถึงคุณภาพบริการที่ทางคลินิกมอบให้เพียงใด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมเอกชนในแต่ละกลุ่มที่จำแนกแตกต่างกันออกไป เช่น อาชีพ อายุ เพศ การศึกษา รายได้ เป็นต้น ว่าจะส่งผลต่อการรับรู้และความคาดหวังต่อบริการมากน้อยเพียงใด ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมเป็นอย่างไรต้องการทราบถึงระดับความคาดหวังของผู้รับบริการด้วยภายใต้กรอบแนวความคิดการวิเคราะห์ตามทฤษฎีของโดนาบีเดียน (Donabedian's theory) เพื่อนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้มาอธิบายตอบข้อปัญหาที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา ช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจถึงระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ นำไปพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการของคลินิกให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลที่ดีต่อความคาดหวังผู้รับบริการได้สูงสุดและต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้ และความคาดหวังคุณภาพบริการผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชน

2.2 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชน

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชน

### 3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการทางทันตกรรมใน 1 ปี ที่อยู่อาศัย การเดินทางของผู้รับบริการ ทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่แตกต่างกันมีการรับรู้และมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่คลินิกทันตกรรมเอกชนจังหวัดร้อยเอ็ด แตกต่างกัน

3.2 ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ดโดยภาพรวมทั้งด้านโครงสร้าง ด้านกระบวนการ และด้านผลลัพธ์ แตกต่างกัน

3.3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกัน

### 4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

4.1 ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นองค์ความรู้และแนวทางใหม่ในการปรับปรุงระบบการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการทันตกรรมในคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด

4.2 เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้สำหรับแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มาใช้บริการทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด

4.3 ข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมรวมถึงผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปใช้เพิ่มคุณภาพบริการแก่ผู้รับบริการทันตกรรม

### 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังคุณภาพบริการผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชน ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้มารับบริการในคลินิกทันตกรรมเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 600 คน ที่มารับบริการระหว่างเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน 2563 ทำการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง(Purposive sampling random) โดยใช้สูตรและตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน (Krejci&Morgan) ได้จำนวน 234 ราย เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยคือแบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล เกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ 3 ด้าน ได้แก่ 1)ด้านโครงสร้างการบริการ 2)ด้านกระบวนการการบริการ 3)ด้านผลลัพธ์บริการ เครื่องมือมีความตรงของเนื้อหา คือ 1.00 และค่าความเชื่อมั่น ด้วยค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach Alpha -coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540) เท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงเปรียบเทียบแบบที ทั้งการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็น

อิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มไม่อิสระต่อกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 6. ผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 66.2 เพศหญิง ร้อยละ 86.3 อายุระหว่าง 19-25 ปี ร้อยละ 54.7 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 41.9 มีรายได้จากผู้ปกครองน้อยกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 73.9 และมารับบริการมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 73.5 อาศัยอยู่นอกอำเภอเมืองร้อยละ 52.6 และเดินทางมารับบริการด้วยรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 82.9

6.2 ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งด้านโครงสร้างบริการ ด้านกระบวนการบริการและ ด้านผลลัพธ์บริการ

6.3 ความแตกต่างโดยรวมระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง พบว่าด้านที่มีการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง คือ ด้านกระบวนการบริการ รองลงมาคือ ด้านโครงสร้างบริการตามลำดับ และด้านที่มีการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง คือด้านผลลัพธ์บริการ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการพบว่า ด้านโครงสร้างบริการและด้านผลลัพธ์บริการ ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

7.1 ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด ที่แตกต่างกันมีการรับรู้และมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่คลินิกทันตกรรมเอกชนจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า เพศ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 86.3 และเพศชาย ร้อยละ 13.7 โดยเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับที่มากที่สุดเช่นเดียวกันและ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามความการรับรู้และความคาดหวังของเพศที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 กล่าวคือ ทั้งเพศหญิงและเพศชายมีความคาดหวังที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วนาพรรณ ชื่นอิม (2558) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 19-25 ปี มากที่สุดคือร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 13-18 ปี ร้อยละ 29.5 กลุ่มอายุมากกว่า 25 ปี ร้อยละ 15.0 และ กลุ่มอายุ 12 ปี

หรือต่ำกว่า ร้อยละ 0.9 โดยรวมทุกกลุ่มอายุมีค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อและความคาดหวังคุณภาพบริการในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของอายุที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ โชชิตา แก้วเกษ (2552) ที่ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีนศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันไม่มีผลระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ระดับการศึกษา ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาคือปริญญาตรีหรือกำลังศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 41.9 รองลงมาคือระดับการศึกษามัธยมศึกษา ร้อยละ 36.3 ระดับอนุปริญญา/เทียบเท่า ปวส. ร้อยละ 18.8 ระดับประถมศึกษา/ต่ำกว่าร้อยละ 1.7 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.3 โดยรวมทุกกลุ่มระดับการศึกษามีค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หัตยา แก้วกัม (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

อาชีพ ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา มากที่สุดร้อยละ 66.2 รองลงมา คือ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 25.6 เจ้าของธุรกิจร้อยละ 5.6 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 2.6 โดยรวมทุกกลุ่มอาชีพมีค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังของอาชีพที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ยังหลักฐานเพียงพอที่จะสรุปว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่มีความแตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หัตยา แก้วกัม (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า อาชีพที่ต่างกันไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

รายได้ต่อเดือน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนคือ 10,000 บาทหรือต่ำกว่าร้อยละ 73.9 รองลงมาคือกลุ่มรายได้ 10,001-30,000 บาท ร้อยละ 23.9 กลุ่มรายได้ 30,001-60,000 บาท ร้อยละ 1.3 และกลุ่มรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 0.9 โดยรวมทุกกลุ่มรายได้มีค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับที่ มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของรายได้ต่อที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้และ



ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่มีความแตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โชชิตา แก้วเกษ (2552) ที่ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีนศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

จำนวนครั้งที่มารับบริการใน 1 ปี ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เคยมารับบริการมากกว่า 3 ครั้ง ร้อยละ 73.5 รองลงมาคือกลุ่ม 2-3 ครั้ง ร้อยละ 9.8 และจำนวน 1 ครั้ง น้อยที่สุด ร้อยละ 16.7 โดยรวมทุกกลุ่มจำนวนครั้งที่มารับบริการใน 1 ปีมีค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับที่ มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของจำนวนครั้งที่มารับบริการใน 1 ปีที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โชชิตา แก้วเกษ (2552) ที่ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีน ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า จำนวนครั้งที่มารับบริการของผู้รับบริการไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ที่อยู่อาศัย ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยในเขตต่างอำเภอร้อยละ 52.6 รองลงมาคือ ในเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 37.6 ต่างจังหวัด ร้อยละ 9.8 โดยรวมทุกกลุ่มที่อยู่อาศัยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ที่ระดับ มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่มีความแตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ หัตยา แก้วกิม (2554) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

การเดินทาง ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการเดินทางด้วยรถส่วนตัว ร้อยละ 82.9 รองลงมาเดินทางโดยรถขนส่งสาธารณะ ร้อยละ 14.1 และการเดินเท้า ร้อยละ 3 โดยรวมทุกกลุ่มการเดินทางมีค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ที่ระดับ มากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคุณภาพบริการตามการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของการเดินทางที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่มีความแตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วณาพรรณ ชื่นอิม (2558) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากรการ

พบว่า เติบโตทางมารับบริการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

7.2 ระดับการรับรู้และระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวม ของผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่ง ในจังหวัดร้อยเอ็ดผลการวิจัยพบว่า การรับรู้และความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านผลลัพธ์การบริการ กล่าวคือ ผู้มารับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชนต่างก็มีความหวังทุกด้านในระดับมากที่สุด และเมื่อได้รับบริการแล้วผู้รับบริการก็รับรู้ถึงการให้บริการในระดับมากที่สุดเช่นกัน หรือทางคลินิกทันตกรรมเอกชนได้ให้การบริการได้เป็นที่พอใจตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

7.3 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ผลการวิจัยพบว่าด้านโครงสร้างบริการ (0.0098) และด้านกระบวนการบริการ (0.0427) ค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังด้านผลลัพธ์การบริการ (0.0015) มีค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าความคาดหวัง ตามลำดับกล่าวคือ ผู้รับบริการมีการรับรู้หรือพึงพอใจที่มากกว่าความคาดหวังก่อนการรับบริการในด้านผลลัพธ์การบริการเพียงด้านเดียว และเมื่อเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวังโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ของผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 กล่าวคือ ถึงแม้ว่าผู้รับบริการจะมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังที่สูงในด้านโครงสร้างและกระบวนการและค่าเฉลี่ยการรับรู้มากกว่าความคาดหวังด้านผลลัพธ์ แต่คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้มีความแตกต่างกันน้อยมากจน ไม่แตกต่างกันทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังสูง การรับรู้คุณภาพหลังการบริการที่สูงแทบไม่แตกต่างกันหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการคลินิกทันตกรรมเอกชนที่มอบให้ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวังทั้ง 3 ด้าน คือ 1)ด้านโครงสร้างบริการ และ 2)ผลลัพธ์บริการผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยระหว่างการรับรู้และความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ดไม่มีความแตกต่างกัน ทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 กล่าวคือ ผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงคุณภาพบริการทางด้านโครงสร้างที่ทางคลินิกมอบให้ซึ่งตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีก่อนการรับบริการ และด้านผลลัพธ์บริการผู้รับบริการรับรู้ได้ถึงคุณภาพบริการทางด้านผลลัพธ์ที่ทางคลินิกมอบให้ซึ่งตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีก่อนการรับบริการ 3)ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยระหว่างการรับรู้และความคาดหวังโดยรวมของผู้รับบริการทันตกรรมคลินิกเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ดแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ 0.05 ( $p=0.026$ ) กล่าวคือ ผู้มารับบริการรับรู้ได้ว่ามีความแตกต่างหรือตอบสนองไม่เท่ากับความคาดหวังก่อนมารับบริการและหลังการได้รับการบริการ ผู้รับบริการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างจากความคาดหวังก่อนได้รับการบริการสามารถอธิบายต่อ ดังนี้ เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพ

บริการพบว่าในหัวข้อระบบเรียกคิวเข้ารับการรักษาหรือขั้นตอนในการรักษาเป็นระบบ ทำให้ท่านไม่ต้องเสียเวลารอนาน มีคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ คือ 4.61 คะแนนเฉลี่ยความคาดหวัง คือ 4.69 และผู้รับบริการมีการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ( $p=0.032$ ) กล่าวคือผู้มารับบริการรู้สึกว่าการรอคิวหรือระยะเวลาการรอคิวรักษานานจนไม่เป็นที่พอใจ ดังนั้น ผู้ให้บริการมีความจำเป็นต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการในเรื่องนี้ให้ดียิ่งขึ้น เช่น การจัดระบบคิวนัดให้ทันสมัยโดยใช้แอปพลิเคชันในโทรศัพท์มือถือเข้ามาใช้ การจัดสถานที่เพื่อรองรับระบบคิวรอรับบริการ เช่น จัดบริเวณที่นั่งให้มีเครื่องดื่มและการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย เป็นต้น

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 การศึกษาเรื่องการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการคลินิกทันตกรรม เอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ระดับคุณภาพโดยรวมของการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับที่มากที่สุดทุกด้าน ทางคลินิกทันตกรรมเอกชน ควรมีการรักษามาตรฐานที่ดีและให้ดีขึ้นตามการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการ

### 8.2 ข้อเสนอแนะเชิงสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ด้านโครงสร้างการบริการ มีการฝึกอบรมหัวข้อบทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการและการเต็มใจในการบริการแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ที่มีการประเมินคุณสมบัติที่ดีแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ประจำคลินิกมีการเพิ่มเงินเดือนหรือเงินโบนัสพิเศษแก่พนักงานดีเด่นในด้านการเต็มใจให้บริการ

8.2.2 ด้านกระบวนการบริการมีการปรับปรุงระบบคิวนัดโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการเช่นใช้คอมพิวเตอร์ในการออกบัตรนัดระบบคิวนัดออนไลน์แอปพลิเคชันในการรับบัตรคิวและแจ้งระยะเวลาในการรอคิวการรักษาแบบออนไลน์จัดทำบริเวณพื้นที่นั่งรอคิวการรักษาที่เอื้อต่อการรอคอยเช่นมีบริเวณอ่านหนังสือบริเวณให้ความรู้ทางด้านทันตกรรมระบบเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เสียค่าใช้จ่ายให้บริการและมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงคิวการรักษาที่ทั่วถึงทุกมุมพื้นที่คลินิกมีการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงระยะเวลาที่รอการรักษาเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถวางแผนทำธุรกรรมอย่างอื่นได้

8.2.3 ด้านผลลัพธ์บริการเพียงด้านเดียวที่มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าในด้านผลลัพธ์บริการทางคลินิกมีคุณภาพบริการที่ดีและเหมาะสมเพียงพอต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ควรมีการรักษามาตรฐานที่ดีเอาไว้

### 8.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

8.3.1 ควรมีการศึกษาต่อในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณโดยการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเชิงลึกกับผู้รับบริการในด้านที่ยังมีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขต่อคุณภาพบริการทั้ง 3 ด้านเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขพัฒนาคุณภาพบริการให้ดียิ่งขึ้นและต่อเนื่อง

8.3.2 ควรมีการศึกษาถึงส่วนผสมการตลาดตามความคาดหวังของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมเอกชนหรือการให้บริการทางด้านสุขภาพในความคาดหวังผู้รับบริการทางการตลาดสุขภาพ

## 9. เอกสารอ้างอิง

- เกียรติรัตน์ จินตามณี. (2563). การตลาดออนไลน์คลินิกทันตกรรมคลินิกรักษาฟัน. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2563. <https://taokaemail.com/5/7/2563>
- โชษิตา แก้วเกษ. (2552). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและที่ได้รับจริงของผู้รับบริการแพทย์แผนจีนศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- วนาพรรณ ชื่นอ้อม. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิเลิศ ภูริวัชร. (2563). ไขข้อข้องใจ “ตลาดล่าง”. สืบค้นเมื่อ 27 กันยายน 2563. จาก <https://www.bangkokbiznews.com>
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด. (2563). ข้อมูลทางทันตกรรมจังหวัดร้อยเอ็ด. ร้อยเอ็ด : หน่วยงานทันตกรรม สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด.
- สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ. (2558). ผู้ดำเนินการสถานพยาบาล. กรุงเทพมหานคร : กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข.
- หัทธนา แก้วกิม. (2554). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- Donabedian, A. (1988). The quality of care. How can it be assessed?. *Journal of the American Medical Association*. 260(12). 1743-1748.

## 10. คำขอบคุณ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงมาได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.พณีสิตกะลิน รองศาสตราจารย์พรทิพย์ กิระพงษ์ ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิจัยครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาตลอด นับตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านอย่างยิ่ง และขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.สมจิตต์ สุพรรณทิสน์ ที่กรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบแก้ไขรูปแบบและรูปเล่มเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากที่สุด คุณประโยชน์อันพึงมีแก่การศึกษาค้นคว้าวิจัยในเล่มนี้ขอขอบคุณคลินิกทันตกรรมเอกชน ไอบีรต์เด็นทัลคลินิกร้อยเอ็ด ที่กรุณาให้เข้าไปทำการศึกษาเก็บข้อมูล และขอบคุณผู้มารับบริการทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามนอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิจัยครั้งนี้ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา