

การออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ  
ที่อภคลินิกทันตกรรม  
DESIGNING AND DEVELOPING SERVICES FROM TOP DENTAL CLINIC TO  
MEET CUSTOMER'S DEMAND

ธนิศร อนรรักษ์เลขา

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Thanisorn Anuraklekha

E-mail: thanisorn.anrlk@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

#### บทคัดย่อ

การวิจัย การออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่อภคลินิกทันตกรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อภคลินิกทันตกรรม ได้แก่ ปัจจัยความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพของการให้บริการของอภคลินิกทันตกรรม ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างคามเชื่อมั่น ด้านการดูแลเอาใจใส่ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มาใช้บริการที่อภคลินิกทันตกรรม จำนวน 217 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(SD)

ผลการวิจัยพบว่า

1.) การศึกษาเรื่อง การออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อภคลินิกทันตกรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 217 คน ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง 123 จำนวนคน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ส่วนใหญ่ มีอายุ 18 - 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาคือ น้อยกว่า 17 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 31 - 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 56 คน คิดเป็น

ร้อยละ 25.8 และ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ต่ำปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และ สูงกว่าระดับปริญญาตรี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 , พนักงานเอกชน จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 16.1 , รับราชการ/รัฐสาหกิจ จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 9.7 และ ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 , ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 , 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ เข้ารับบริการครั้งแรกจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 30.4 , 2 - 5 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และ 6 – 10 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

2.) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพของการให้บริการที่ออปคลินิกทันตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ; ที่ออปคลินิกทันตกรรม

## ABSTRACT

Designing and developing services from Top Dental Clinic to meet customer's demand, has the objective to study, design, and develop services to meet customer's demands. They are factors of customer's satisfaction towards qualities of Top Dental Clinic's services in physical, reputation, response, building trust and taking care of customers. The example groups are 217 customers of Top Dental Clinic. The tool to collect data is a survey, and then analyzes data by computer to find frequencies, percentages, means ( $\bar{x}$ ), standard deviation (SD).

The research has the respondents of 217 people the majority is 123 (56.7%) and 94 (44.3%). There were 78 respondents (35.9%) aging 18-30 years old and other were less than 17 years old (58, 26.7%), age 31-40 years old (45, 20.7%) and above 40 years old (36, 16.6%) respectively. Most of respondents are single (154, 71%) and married (56, 25.8%) and divorced/widow (7, 3.2%). The education level of respondents is mainly under bachelor degree (108, 49.8%), followed by bachelor degree (94, 43.3%) and above bachelor degree (15, 6.9%) respectively. Most occupations of respondents are student (89, 41%) and private business (51, 23.5%), private employees (35, 16.1), Government officials (21, 9.7%) and merchant/freelancer (21, 9.7%) respectively. Most respondents have monthly income between 15,001-20,000 Baht (64, 29.5%), followed by 10,000 – 15,000 Baht (60, 27.6%), below 10,000 Baht (58, 26.7%), 20,001 – 30,000 Baht (21, 9.7%), 30,001 – 40,000 Baht (7, 3.2%) and above 40,000 Baht (7, 3.2%) respectively. Most respondents have the most visits at more than 10 time (81, 37.3%), followed by First-time visitors (61, 30.4%), 2-5 times (42, 19.4%) and 6-10 times (28, 12.9%) respectively.

Customer's satisfactions towards Top Dental Clinic's quality of services, the total quality is in high level. When considered individually, the research found out that the most satisfied areas are empathy and assurance respectively. The areas with moderate satisfaction are tangibility, responsiveness and reliability respectively.

**Keyword:** satisfaction; Top Dental Clinic

## บทนำ

ในปัจจุบันการให้การรักษาด้านทันตกรรมมีการเติบโตและการแข่งขันเพิ่มมากขึ้นจากสมัยก่อน ถึงแม้จะไม่ได้มีอัตราการแข่งขันสูงเท่าธุรกิจอื่น ๆ แต่หากเปรียบเทียบกับในอดีต การให้บริการด้านทันตกรรมผู้บริโภคมีทางเลือกมากขึ้น มีโรงพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนที่มีแผนกในส่วนของการให้บริการทางด้านทันตกรรมเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีคลินิกเอกชนคอยให้บริการเพื่อรองรับความต้องการของผู้บริโภค ทั้งภาครัฐบาลและเอกชนมีการแข่งขันในการพัฒนาหน่วยงานของตน เพื่อการดำเนินการให้ได้มาตรฐาน และผ่านการประกันคุณภาพในระดับสูง เพื่อสร้างความพอใจแก่ผู้มารับบริการด้านทันตกรรม ถึงแม้จะไม่มีผล

ตัวเลขของสาธารณสุขเปิดเผยให้เห็นว่าธุรกิจนี้เติบโตขึ้นมากเพียงใด แต่จากยอดขายของบริษัทขายอุปกรณ์ทางด้านทันตกรรมที่เพิ่มมากขึ้น ก็แสดงให้เห็นถึงการเติบโตของธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการที่จะทำการศึกษาวิจัยการออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่อภคลินิกทันตกรรม เพื่อที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้กระบวนกรให้บริการให้มีมาตรฐานและสร้างความพึงพอใจที่ตรงกับความต้องการของผู้มาใช้บริการให้มากที่สุดและเพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพของอภคลินิกทันตกรรมโดยรวมอีกด้วย

### **วัตถุประสงค์**

เพื่อศึกษาการออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อภคลินิกทันตกรรม

### **ขอบเขตการวิจัย**

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง การออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อภคลินิกทันตกรรม มีขอบเขตการวิจัยดังนี้

#### **ขอบเขตด้านเนื้อหา**

**ตัวแปรอิสระ** ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ

**ตัวแปรตาม** ประกอบด้วย คุณภาพของให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างเชื่อมั่น และด้านการดูแลเอาใจใส่

#### **ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการของอภคลินิกทันตกรรมซึ่งลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนไม่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้จำนวนมากที่สุดตามที่ปรากฏในตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน อีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) คือ จำนวน 217 คน ในการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้เลือกแบบการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

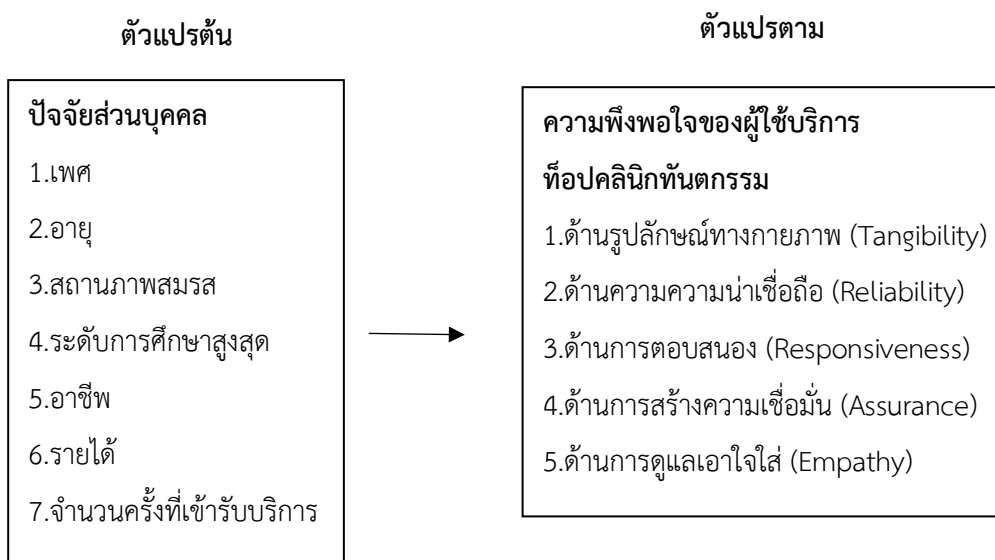
#### **ขอบเขตด้านระยะเวลา**

การวิจัยครั้งนี้จะทำการวิจัย ตั้งแต่เดือนสิงหาคม-กันยายน 2562

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่อภคลินิกทันตกรรม ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการ
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการการออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อภคลินิกทันตกรรม

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ

จากทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1988) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดของคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. รูปลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ความทันสมัยเครื่องมือ ทำเลสถานที่ตั้ง บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมรับรู้ได้
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ความสามารถในการมอบบริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าตามที่ได้สัญญาหรือที่ควรจะเป็นได้อย่างถูกต้องครบถ้วน และตรงตามวัตถุประสงค์ของการบริการภายใน

เวลาที่เหมาะสม เช่น การรักษาเวลาในการให้บริการ การรักษาสัญญาในการให้บริการ การรักษาข้อมูลของลูกค้า

3. การตอบสนอง (Responsiveness) ให้บริการอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงานและกระบวนการในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเต็มใจในการให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ

4. การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance) การสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐาน เช่น ความรู้สึกเชื่อมั่นไว้ใจในชื่อเสียงและความมั่นคงของบริการ ความสุภาพของพนักงาน ความพร้อมในการให้บริการของพนักงาน

5. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การดูแลและเอาใจใส่ให้บริการผู้มาใช้บริการด้วยความตั้งใจ เนื่องจากเข้าใจปัญหาหรือความต้องการของผู้มาใช้บริการที่ต้องได้รับการตอบสนอง เน้นการบริการและการแก้ปัญหาให้ผู้มาใช้บริการเป็นราย ๆ ไปเนื่องจากความต้องการของผู้มาใช้บริการมีความแตกต่างกัน เช่น ความเพียงพอของประเภทของสินค้าและบริการ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ

#### ***แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ***

Aday and Andersen (1975) เป็นนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ ได้ชี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกันซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 6 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้รับบริการ
4. ความสนใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

#### ***ข้อมูลทั่วไปคลินิกทันตกรรม***

ทันตกรรมมีสถานที่ตั้งอยู่ที่ 1979,1981 แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520 เป็นคลินิกทันตกรรมที่เปิดให้บริการทางด้านทันตกรรม ด้านทันตกรรม ภายใต้การบริหารงานของเจ้าของคือ ทันตแพทย์ วีรณัฐ อนุรักษ์เลขา ทันตกรรม เปิดให้บริการตั้งแต่ปีพ.ศ. 2552 โดยมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญคอยให้บริการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนตามความชำนาญในด้านต่าง ๆ ให้การรักษาและ

พนักงานผู้ให้บริการผ่านการฝึกอบรมมาอย่างดี ท่อปศุคลินิกทันตกรรมมีการควบคุมความสะอาด คุณภาพ และเลือกสรรอุปกรณ์ที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อถือและไว้วางใจที่จะเข้ารับการรักษาพยาบาลทางด้านปัญหาช่องปากกับทางท่อปศุคลินิกทันตกรรมโดยมีการให้บริการในหลากหลาย อาทิเช่น อุดฟัน ถอนฟัน ขูดหินปูน รักษาคลองรากฟัน จัดฟัน ฟอกสีฟัน รากเทียม เป็นต้น ซึ่งจะให้บริการทั้งเด็กและผู้ใหญ่

### **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

**ปรัชญา นกแก้ว (2561)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 คน เก็บข้อมูล โดยใช้เพื่อวัดระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเที่ยงของ ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยอ้างอิงจากคุณภาพบริการ SERVQUAL จำนวน 5 ข้อ ได้ค่าเท่ากับ 0.990 ทั้งสองส่วน และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชกับคุณภาพบริการ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Dependent Sample t-test และเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยค่าทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangibles) ,ความน่าเชื่อถือ(Reliability) ,การตอบสนอง ต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ (Responsive) ,การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) พบว่าระดับ ความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มา ใช้บริการ(Assurance) ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่าความคาดหวังมีมากกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

### *ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง*

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ที่มาใช้บริการที่อโศกคลินิกทันตกรรม ซึ่งผู้ที่เข้ารับบริการมีจำนวนไม่แน่นอน ผู้วิจัยจึงใช้ตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970 อ้างใน ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกัน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จากประชากรทั้งหมด 500 คน ใช้สูตรคำนวณแล้วได้จำนวนตัวอย่างจากการคำนวณ 217 คน ดังนั้น ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

### *เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย*

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

### *การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ*

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อโศกคลินิกทันตกรรม และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาขั้นสุดท้าย แล้วนำมาปรับปรุงเพื่อความสมบูรณ์อีกครั้ง

### *การเก็บรวบรวมข้อมูล*

1. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้
  2. แจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง
  3. ตอบข้อสอบถามบางประการที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาจจะต้องการคำอธิบายเพิ่มเติม
- เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลครบถ้วนแล้ว เพื่อนำไปจัดทำและเตรียมสำหรับการวิเคราะห์



### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### **สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล**

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพของการให้บริการที่คลินิกทันตกรรม
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพของการให้บริการ ที่คลินิกทันตกรรม

### **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เรื่องการออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่คลินิกทันตกรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 217 คน ส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง 123 จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ส่วนใหญ่ มีอายุ 18 - 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาคือ น้อยกว่า 17 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 31 - 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และ สูงกว่าระดับปริญญาตรี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพพนักงาน/นักศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 , พนักงานเอกชน จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 16.1 , รัฐบาล/รัฐสาหกิจ จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 9.7 และ ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 , ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 , 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ เข้ารับบริการครั้งแรกจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 30.4 , 2 - 5 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และ 6 – 10 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลผู้มาใช้บริการที่คลินิกทันตกรรม มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพของการให้บริการของที่คลินิกทันตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.50$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ( $\bar{X} = 4.14$ ,  $\bar{X} = 3.74$ ) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง และด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 3.35$ ,  $\bar{X} = 3.32$ ,  $\bar{X} = 2.95$ ) ตามลำดับ

### สรุปผลการวิจัย

#### *สถานภาพส่วนบุคคล*

การศึกษาเรื่อง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 เรื่องการออกแบบและพัฒนาางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่คลินิกทันตกรรม มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 217 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 123 จำนวน คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 และเพศชาย จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 ส่วนใหญ่ มีอายุ 18 - 30 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมาคือ น้อยกว่า 17 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 31 - 40 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือ สมรส จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และ หย่าร้าง/หม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ต่ำปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 49.8 รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และ สูงกว่าระดับปริญญาตรี 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาคือ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 , พนักงานเอกชน จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 16.1 , รับราชการ/รัฐสากิจ จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 9.7 และ ค้าขาย/อาชีพอิสระ จำนวน 21 คนคิดเป็นร้อยละ 9.7 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาคือ 10,000 - 15,000 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 , ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 , 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และ มากกว่า 40,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ มากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมาคือ เข้ารับบริการครั้งแรกจำนวน 66 คนคิดเป็นร้อยละ 30.4 , 2 - 5 ครั้ง จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และ 6 - 10 ครั้ง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ตามลำดับ

### **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพของการให้บริการที่อปคลินิกทันตกรรม**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างเชื่อมั่น ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจปานกลาง คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง และด้านความน่าเชื่อถือ ตามลำดับ

### **อภิปรายผล**

การศึกษาวิจัยเรื่อง การออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อปคลินิกทันตกรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างเชื่อมั่น ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการตอบสนอง และด้านความน่าเชื่อถือโดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

#### **1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ**

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ สถานที่ของคลินิกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัย สถานที่ของคลินิกมีเครื่องหมายบอกทิศทาง สถานที่ต่าง ๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ สถานที่ของคลินิกมีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยมีบรรยากาศที่ดี ไม่มีมลภาวะ สถานที่ของคลินิกมีพื้นที่กว้างขวาง สะดวกต่อการให้บริการ สถานที่ของคลินิกมีที่นั่งรอรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอกับผู้มาใช้บริการ ตามลำดับ

#### **2. ด้านความน่าเชื่อถือ**

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การให้บริการเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ คลินิกมีความพร้อมในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการ อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ ได้รับการตรวจจากแพทย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาสามารถตรวจสอบข้อมูลของแพทย์ผู้ให้บริการในการรักษาได้ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเวลา ตามที่ได้นัดหมายเอาไว้ ตามลำดับ

#### **3. ด้านการตอบสนอง**

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน เข้าใจง่าย

ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีการกระจายการให้บริการในส่วนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง พนักงานให้บริการเพียงพอกับความต้องการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว ตามลำดับ

#### 4. ด้านการสร้างความเชื่อมั่น

โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีการกระจายการให้บริการในส่วนต่าง ๆ อย่างทั่วถึง พนักงานให้บริการเพียงพอกับความต้องการ ขั้นตอนในการให้บริการมีความ ตามลำดับ

#### 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ได้รับข้อมูลและคำแนะนำในการรักษา และตอบข้อสงสัยของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ ให้บริการด้วยความสุภาพ แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย มาตรฐานในการให้บริการเป็นที่ยอมรับ ตามลำดับ

#### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง การออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่อปคลินิکتันตกรรม สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

##### 1. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ที่นั่งรอรับบริการของคลินิก เนื่องจากสถานที่ที่มีพื้นที่ในส่วนของการรองรับผู้มาใช้บริการจำกัด จึงต้องมีการออกแบบจัดการพื้นที่ให้สามารถรองรับผู้มาใช้บริการให้ได้มากที่สุดโดยการจัดสรรพื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ,มีการจัดสรรพื้นที่ในส่วนต่าง ๆ ใหม่ให้ง่ายและเหมาะสมกับการบริการ ,ปรับปรุงการจัดการในส่วนของการรักษาความสะอาดโดยเพิ่มรอบการทำทำความสะอาดเพิ่มขึ้นจากเดิม

##### 2. ด้านความความน่าเชื่อถือ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดเวลา ตามที่ได้นัดหมายเอาไว้ ปรับปรุงการจัดสรรเวลา การนัดหมายผู้มาใช้บริการ, เพิ่มการแสดงผลข้อมูลของแพทย์ที่ได้ทำการตรวจรักษา, ตรวจสอบความต้องและความเข้าใจตรงกันของแพทย์ที่ให้การรักษา คนไข้ และในส่วนของคนต้อนรับบริการ

### 3. ด้านการตอบสนอง

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ส่วนของความเร็วในการให้บริการ จัดการระบบในการจัดการคนไข้ใหม่ เนื่องจากระบบเดิมมีความล่าช้าโดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการเนื่องจากระบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังใช้ไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อจัดเก็บข้อมูลการรักษาของผู้มาใช้บริการ, เพิ่มพนักงานเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า, กระจายพนักงานในส่วนต่าง ๆ ให้ทั่วถึง

### 4. ด้านการสร้างเชื่อมั่น

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ การปรับปรุงคลินิกให้มาตรฐานมากขึ้น, แต่งกายให้สุภาพและเหมาะสมมากขึ้น, ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย

### 5. ด้านการดูแลเอาใจใส่

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน, ให้ข้อมูลคำแนะนำต่าง ๆ และรายละเอียดในทั้งก่อนและหลังการรักษาอย่างครบถ้วน, การติดตามผลและให้คำแนะนำเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรักษา

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบกับร้านการบริการของคลินิกหรือโรงพยาบาลในด้านทันตกรรม
2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อไป
3. ผู้วิจัยและผู้สนใจงานวิจัยเกี่ยวกับ การออกแบบและพัฒนางานบริการให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการที่คลินิกทันตกรรมนั้น สามารถนำผลวิจัย เป็นแนวทางในการแก้ออกแบบและพัฒนางานบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในอนาคต

## เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ,สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีรภูมิ เอกะกุล. (2543). ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ปรีชญา นกแก้ว. (2561). “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช” คณะบริหารธุรกิจ วิชาเอกบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาลัยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราช มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Aday, L. and Anderson,R. (1975). Development of indices of access to medical care: Health Administration. Michigan.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64, Spring, 12-40.