

**ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
สถานบริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร**
Service quality affecting decision to use Dental Services in Bangkok

สิรินทิพย์ ตันตศิรินทน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร 2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้ทฤษฎีคุณภาพการบริการ SERVQUAL model และทฤษฎี SR theory และกระบวนการตัดสินใจข้อ 5 ขั้นตอน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่ใช้บริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จำนวนโดยใช้สูตร W.G.Cochran ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีคัดเลือกตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test สถิติ One-way ANOVA และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาทและส่วนใหญ่มีสิทธิประกันสังคมในการรักษาพยาบาล ผลทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาในผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีการรับรู้ปัญหาและความจำเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมมากกว่าผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสิทธิการรักษาพยาบาลไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร และปัจจัยคุณภาพการบริการ 4 ด้านที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานบริการทันตกรรม ได้แก่ คุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจในการบริการ ด้านความเข้าใจ ด้านความเชื่อถือ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านการตอบสนองความต้องการการบริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, การตัดสินใจเลือกใช้, สถานบริการทันตกรรม

ABSTRACT

The research aims to study 1. Personal factors and the decision to choose dental services in Bangkok. 2. Service quality affecting the decision to use dental services in Bangkok. The research model was quantitative research and used theory of service quality (SERVQUAL model), S-R theory, and Buying Decision Process. The samples used in this study consisted of 400 customers which is calculated based on the W.G. Cochran method, who got from convenience sampling method. The tools used in the study were online questionnaires and data were analyzed by descriptive statistics which consisted of percentage, mean, standard deviation. The hypothesis was analyzed by independent sample t-test, one-way ANOVA (F-test) and multiple regression coefficients.

As the study found that the majority of the sample population was female, age between 36-45 years old, graduated with a bachelor's degree. Occupation of private company, have an average monthly income of more than 40,000 baht and most of them were entitled to social security Scheme. The hypothesis testing results revealed that personal factors in Education level, Customers who graduated with a postgraduate degree were more aware of the problems and the need to make decisions about choosing a dental service than customers who graduated below a bachelor's degree. Other personal factors include gender, age, occupation, monthly income and medical treatment rights did not affect the decision to use dental services in Bangkok. The result shows that Assurance, Empathy, Reliability and Tangible factor of service quality have affected on the decision to use dental services in Bangkok and Responsiveness does not affect the decision to choose a dental service in Bangkok. Statistically at significant level 0.05.

Keywords: Service quality, decision making, dental services

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันแนวโน้มเรื่องความใส่ใจและให้ความสำคัญกับสุขภาพช่องปากและฟันได้รับความสนใจมากขึ้น ส่งผลทำให้ธุรกิจทางทันตกรรมมีการเติบโตทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการบริการทันตกรรมด้านการตรวจวินิจฉัย การรักษาพื้นฐาน การรักษาที่ซับซ้อนได้ หรือการดูแลรักษาเพื่อความสวยงามต่างก็มีให้บริการทั้งในคลินิกทันตกรรมในโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมทั่วไปซึ่งแต่ละสถานที่ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมของตน และกลับมาใช้บริการทางทันตกรรมของตนอย่างต่อเนื่อง หากพิจารณาในเรื่องพื้นที่การให้บริการและสัดส่วนจำนวนทันตแพทย์ต่อประชากรในแต่ละภูมิภาคจะเป็นดังนี้

ตาราง 1 แสดงสัดส่วนทันตภิบาลต่อประชากร จำแนกตามภาคและกรุงเทพมหานคร

ภาค	ทันตแพทย์ (คน/สัดส่วน*)	ประชากร (คน)**	ทันตแพทย์ : ประชากร
กรุงเทพมหานคร	5,578 / 42.2%	5,605,672	1: 1,005
ภาคกลาง	2,514 / 19.0%	16,203,757	1: 6,445
ภาคใต้	1,287 / 9.7%	9,214,521	1: 7,181
ภาคเหนือ	1,800 / 13.6%	12,001,535	1: 6,668
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	2,036 / 15.4%	21,877,600	1: 10,745
รวมทั้งประเทศ	13,215/100.0%	64,930,085	1: 4,913

แหล่งที่มา : รายงานบุคลากรด้านทันตสาธารณสุขประจำปี 2558 ของสำนักทันตสาธารณสุข กรมอนามัย เป็นสัดส่วนของภาคต่อจำนวนรวมทั้งประเทศ ข้อมูลจำนวนประชากรปี 2558 จากสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครอง

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าทันตแพทย์ส่วนใหญ่จะทำงานให้กับภาคเอกชน ทำให้ในเขตกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนทันตแพทย์ต่อประชาชนสูงที่สุด ผู้ประกอบการคลินิกทันตกรรมจึงให้ความสำคัญเรื่องของเข้าถึงของผู้เข้ารับบริการและคุณภาพการบริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องหากกลยุทธ์เพื่อสร้างแรงจูงใจและผสมผสานไปกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้มีความน่าสนใจมากขึ้นซึ่งในธุรกิจทางทันตกรรม มีการใช้กลยุทธ์การแข่งขันในการให้บริการทางทันตกรรม โดยเน้นคุณภาพบริการเป็นหลักได้แก่

- 1) การให้บริการทันตกรรมโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ชานญเฉพาะด้าน ซึ่งจะคัดเลือกเฉพาะทันตแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการให้บริการแต่ละด้าน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย
- 2) เน้นการให้บริการทางทันตกรรมแบบครบวงจร คือ สามารถให้บริการทางทันตกรรมได้อย่างครบถ้วนตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการ และเลือกใช้เครื่องมือแพทย์และเทคโนโลยีในการให้บริการที่มีความทันสมัย เป็นที่ยอมรับในระดับสากลและยังอยู่ในระดับราคาที่เหมาะสม
- 3) เลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีความสะอาดปราศจากเชื้อ ปลอดภัยและทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความสะอาดและความรวดเร็วให้กับทีมทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญในการรักษา และให้ความสำคัญในการควบคุมคุณภาพ โดยเฉพาะด้านการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อชั้นปราศจากเชื้อเครื่องมือทันตกรรมทุกชิ้น ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
- 4) เน้นการให้บริการด้านทันตกรรมเท่ากับระดับสากล มีใบรับรองคุณภาพ เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการทั้งที่เป็นชาวไทยและชาวต่างประเทศจะมีความไว้วางใจและเชื่อถือ มีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการทางทันตกรรมที่มีมาตรฐานเดียวกันที่จะเข้ารับบริการจากศูนย์ทันตกรรม
- 5) พัฒนาการดูแลเอาใจใส่และให้ความสะดวกสบายและรวดเร็วแก่ผู้เข้ารับบริการ มีทีมงานที่ผ่านการอบรมและความรู้ด้านทันตกรรมมาอย่างดีในการให้บริการ เพื่อความพึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการ ที่จะแนะนำคนรู้จักมาใช้บริการทันตกรรมต่อไป

และเนื่องจากสถานการณ์ปัจจุบันในภาวะที่มีข้อจำกัดในการบริการทางทันตกรรมเกี่ยวกับโรคระบาดทางเดินหายใจ ทำให้เศรษฐกิจมีแนวโน้มชะลอตัว แต่จะกลับเห็นได้ว่าการบริการทางสุขภาพทางทันตกรรมยังต้องให้บริการและมีแนวโน้มการแข่งขันกันทางธุรกิจที่สูงขึ้น ต่างก็มีกลยุทธ์การแข่งขันในการให้บริการทางทันตกรรม มีทั้งในด้านราคา การพัฒนาการให้บริการและการรักษาที่มีคุณภาพ การสร้างความแตกต่างกับคู่แข่ง เพราะทุกสถานบริการทันตกรรมไม่ว่าจะเป็นศูนย์ทันตกรรมในโรงพยาบาลหรือคลินิกทันตกรรมทั่วไปต่างก็มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทางทันตกรรมทุกสาขา เพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาเลือกใช้บริการ แต่สิ่งที่ผู้วิจัยสนใจคือปัจจัยคุณภาพการบริการด้านใดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมมากที่สุด ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านใดทำให้ผู้รับบริการมีตัดสินใจเลือกใช้บริการเร็วที่สุด และกลับมาใช้บริการซ้ำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำผลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรและใช้ข้อมูลในการวางแผนพัฒนาบุคลากรวางแผนธุรกิจ ส่งเสริมการตลาดของทางศูนย์ทันตกรรมในโรงพยาบาลที่เปิดกิจการใหม่ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจสุขภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทันตกรรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านเนื้อหาการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานบริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาจากตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ จำแนกเป็น 6 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 อาชีพ
 - 1.5 รายได้ต่อเดือน
 - 1.6 สิทธิการรักษาพยาบาล
2. คุณภาพการบริการ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้
 - 2.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)
 - 2.2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)
 - 2.3 การตอบสนองต่อความต้องการ การบริการ (Responsiveness)
 - 2.4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ (Assurance)
 - 2.5 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

1. กระบวนการตัดสินใจ มี 5 ขั้นตอน ดังนี้
 1. การรับรู้ปัญหาและความจำเป็น
 2. การค้นหาข้อมูลในการบริการ
 3. การประเมินผลทางเลือก
 4. การตัดสินใจซื้อ
 5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

ขอบเขตด้านประชากรการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่ใช้บริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคาดเคลื่อนวิจัยไม่เกินร้อยละ (+/-) 5 โดยใช้สูตร W.G.Cochran ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทันตแพทย์ หมายถึง แพทย์ผู้มียุทธศาสตร์ในการดูแลสุขภาพภายในช่องปากให้แก่ประชาชน ทำหน้าที่ดูแลและบำรุงรักษาโรคฟัน โรคเหงือกและความผิดปกติต่างๆภายในช่องปาก

สถานบริการทันตกรรม หมายถึง สถานที่หรือคลินิกที่จัดให้มีการประกอบวิชาชีพทันตกรรมซึ่งดำเนินการโดยผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม 3 คน และมีตารางปฏิบัติงานที่แน่นอน และมีทันตแพทย์อย่างน้อย 3 คนอยู่ปฏิบัติงานตลอดเวลาที่เปิดทำการ มีห้องทันตกรรมอย่างน้อย 3 ห้องมีเครื่องเอกซเรย์ อย่างน้อย 1 เครื่องและมีมีหน่วยทำฟันเครื่องมือและอุปกรณ์ทางทันตกรรมขั้นพื้นฐานครบถ้วน

คุณภาพบริการ หมายถึง ระดับความสอดคล้องระหว่างบริการที่ผู้รับบริการต้องการและการรับรู้ต่อบริการที่ได้รับจริงหรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ซึ่งมีลักษณะทางบวก เช่น ความรวดเร็ว สะดวกสบาย มีความปลอดภัย ผู้ให้บริการมีความสามารถมีประสบการณ์และมีความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ เป็นการบริการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและครอบครัว

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถรับคุณภาพบริการได้ชัดเจน เป็นการแสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อม

ความไว้วางใจและน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองของลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและมีเจตนามุ่งมั่นให้บริการเพื่อที่จะแสดงถึงการเอาใจใส่ปฏิบัติอย่างเต็มเปี่ยม ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว รวมไปถึงความยืดหยุ่นและความสะดวกในการดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า

การให้ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา ท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจจะได้รับการบริการที่ดีที่สุด

ความใส่ใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

กระบวนการตัดสินใจซื้อ หมายถึง กระบวนการทางจิตวิทยาในความคิดของผู้บริโภคซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการต่างๆ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการรับรู้ของปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

การรับรู้ของปัญหา หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรับรู้ได้ถึงความต้องการภายในของบุคคลนั้น อาจเกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้น ภายนอกและภายใน หรืออาจเกิดขึ้นได้เอง

การค้นหาข้อมูล หมายถึง กระบวนการการที่บุคคลดำเนินการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ โดยเมื่อความต้องการถูกกระตุ้นมากพอ ผู้บริโภคจะทำการดำเนินการ ค้นหาข้อมูลเกี่ยวข้องมากขึ้น แต่หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันทีเมื่อความต้องการที่ถูกกระตุ้นมากขึ้น จะทำให้เกิดความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการนั้น โดยที่บุคคลจะมีความพยายามในการค้นหาข้อมูลเพื่อหาทาง ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้น

การประเมินทางเลือก หมายถึง ขั้นตอนที่ผู้บริโภคได้รับข้อมูลจาก การค้นหาข้อมูลแล้ว ผู้บริโภคจะมีความเข้าใจ และนำมาพิจารณาความสำคัญและประโยชน์ที่จะได้รับก่อนการตัดสินใจซื้อ

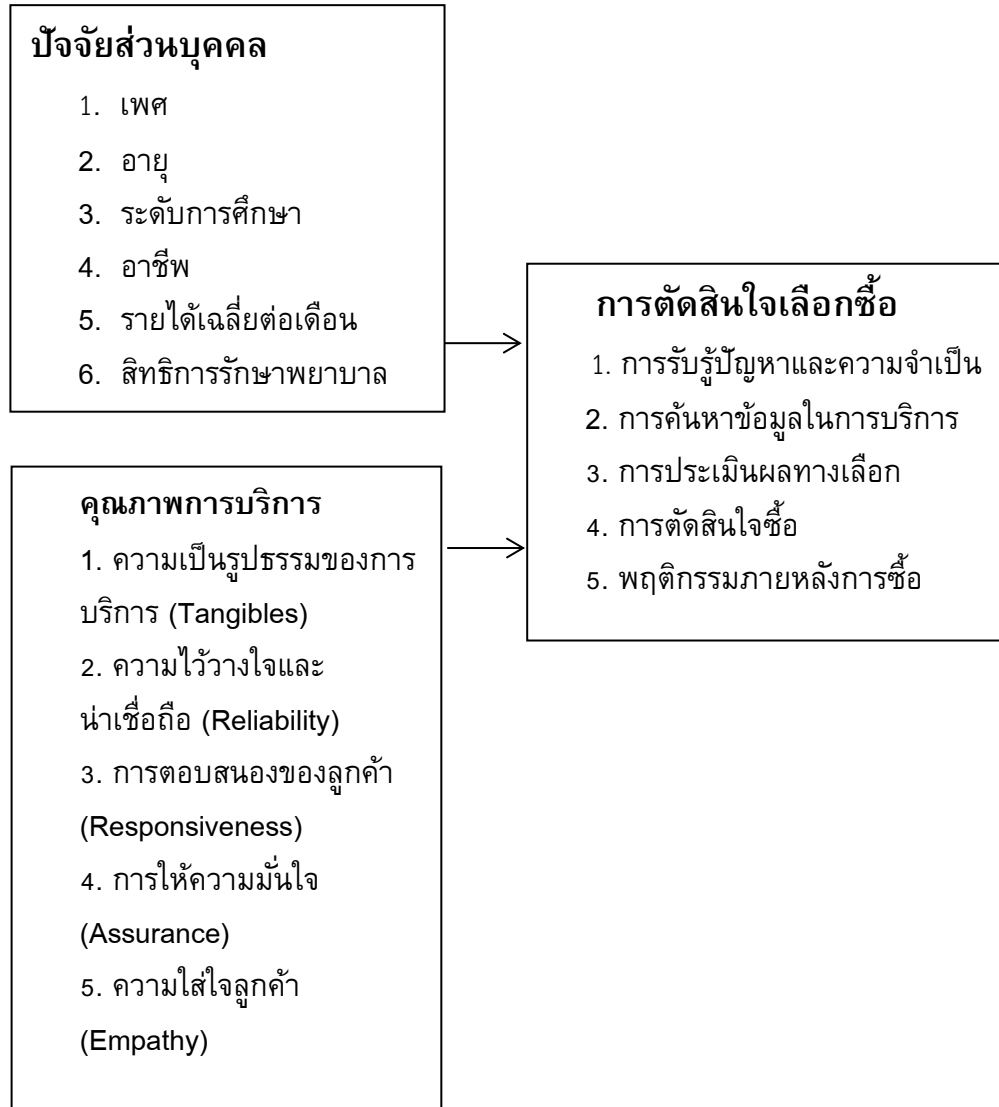
การตัดสินใจซื้อ หมายถึง กระบวนการที่เกิดหลังจากที่ผู้บริโภคมีการประเมินผลจากทางเลือกต่างๆ แล้วมีระดับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ จนเกิดการตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ชอบมากที่สุด

พฤติกรรมภายหลังการซื้อ หมายถึง กระบวนการที่เกิดหลังจากมีการบริโภคผลิตภัณฑ์จากการตัดสินใจซื้อ ซึ่งผู้บริโภคจะมีประสบการณ์ในผลิตภัณฑ์นั้นๆ จนแสดงออกเป็นพฤติกรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานบริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยอาศัยปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ และแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 5 ด้าน SERVQUAL model (Parasuraman, 1988) เป็นตัวแปรต้น แนวคิดเกี่ยวกับ S-R Theory และกระบวนการตัดสินใจ มี 5 ขั้นตอนของ Kotler และ Keller (2006) เป็นตัวแปรตาม ดังแสดงในภาพที่ 1

ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา : คุณภาพการบริการ SERVQUAL model (Parasuraman & Zeithaml (1988)) และ กระบวนการการตัดสินใจเลือกซื้อ (Kotler และ Keller (2006))

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทันตกรรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถนำผลจากการศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานบริการทันตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงวิธีการทำงานของพนักงานทันตกรรมในโรงพยาบาลให้มีคุณภาพการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานทันตกรรมและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานทันตกรรมในโรงพยาบาล
3. ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการส่งเสริมทางการตลาดเพื่อประชาสัมพันธ์การบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลที่มีคุณภาพการบริการที่โดดเด่นมีคุณภาพการบริการที่ดีแตกต่างจากคลินิกทันตกรรมทั่วไปเพื่อจำนวนผู้รับบริการ

แนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี คุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ (Service Quality) หมายถึง การถือหลักการดำเนินงานให้บริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง สามารถทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ และตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ (Kitapic, Akdogan, & Dortyol, 2014)

Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือการรับรู้ด้านต่าง ๆ ของลูกค้า ซึ่งมีการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ลูกค้าได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพของการให้บริการ ต้องมีมาตรฐานการบริการอย่างคงที่และอยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยการประเมินคุณภาพการบริการนั้นทำได้ยากกว่าการประเมินคุณภาพสินค้า คุณภาพที่ถูกประเมินจะไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่ต้องรวมไปถึงกระบวนการ ขั้นตอนของการบริการที่ได้รับ โดยการรับรู้คุณภาพการบริการดังกล่าว เป็นองค์ประกอบที่สามารถมีอิทธิพลได้ทั้งตรงและทางอ้อมต่อความภักดีของลูกค้า

Parasuraman & Zeithaml (1988) ได้นำปัจจัย 10 ด้าน ไปพัฒนาเป็นเครื่องมือแบบประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” (Service Quality) มีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ สามารถสรุปรวมมิติสำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพการบริการมี 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง บริการที่ให้แก่ผู้รับบริการต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถรับคุณภาพบริการได้ชัดเจน เป็นการแสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อม เป็นต้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและมีเจตนามุ่งมั่นให้บริการเพื่อที่จะแสดงถึงการเอาใจใส่ปฏิบัติอย่างเต็มเปี่ยม ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง และรวดเร็ว รวมไปถึงความยืดหยุ่นและความสะดวกในการดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา ท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความใส่ใจในลูกค้า (Empathy) หมายถึง มีความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน ผู้ให้บริการจึงต้องให้ความสำคัญกับผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง

สามารถกล่าวสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือ ผู้ประกอบกิจการต้องเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าและต้องพยายามสร้างบริการให้เหนือกว่าความคาดหวังและตรงตามความต้องการของลูกค้า แม้ว่าเป็นความต้องการทางวัตถุ (Material Needs) หรือว่าเป็นความต้องการในจิตใจ (Spiritual Needs) เพื่อความพึงพอใจสูงสุดและตลอดจนการบอกต่อของลูกค้า ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อลูกค้า การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและความใส่ใจในลูกค้า

Kotler (1994) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการตามแนวทางการตลาดในการแข่งขันด้านธุรกิจการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกันหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าคาดหวัง เพราะความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์ที่เคยรับบริการมา เมื่อผู้รับบริการมารับบริการอีกครั้ง ก็จะเปรียบเทียบสิ่งที่ตนได้รับบริการกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าที่คาดหวัง ผู้รับบริการอาจจะไม่พึงพอใจและไม่กลับมาใช้บริการอีก

ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น

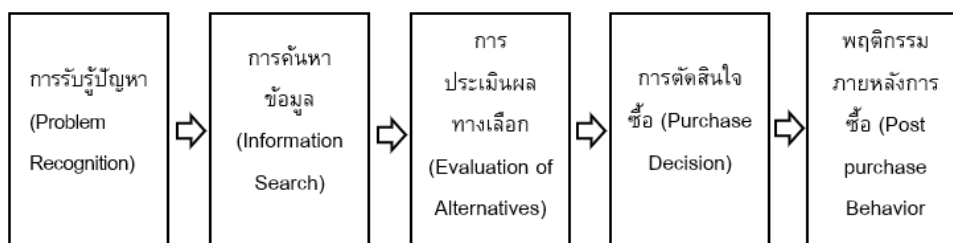
คุณภาพบริการ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะของการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการ ของ ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และรับรู้ว่ามีความโดดเด่นหรือ เกินกว่า ความคาดหวังที่ตั้งไว้เป็นที่น่าประทับใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้ บริการอีก

2. แนวคิด ทฤษฎี การตัดสินใจซื้อ

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภค ทำการค้นหาคำสั่งซื้อ การใช้บริการประเมินการใช้สอยผลิตภัณฑ์และการบริหารซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา (Schiffman and Kanuk) หรือหมายถึงการศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวกับการซื้อ และการใช้สินค้า นักการตลาดจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคด้วยเหตุผลหลายประการ กล่าวคือ พฤติกรรมของผู้บริโภคมีผลต่อกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวความคิดทางการตลาด (Marketing concept) การทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยเหตุนี้จึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของ ผู้บริโภคเพื่อจัดตั้งกลยุทธ์การตลาดเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้บริโภคได้ (ศิริวรรณ สิริรัตน์, การบริหารการตลาด, 2541, หน้า 124)

Kotler และ Keller (2006) ได้กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคตามโมเดล 5 ขั้นตอนนั้นประกอบไปด้วยกระบวนการ การรับรู้ปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมภายหลังการซื้อ โดยผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องทำตามกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอนตามลำดับก็ได้ บางครั้งอาจจะข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งไป หรือว่าย้อนกลับกระบวนการก็ได้

ภาพที่ 2.1 : แสดงโมเดล 5 ขั้นตอน ในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค



ที่มา : Kotler, P. & Keller, K.L. (2006). Marketing management (12th ed.). NJ: Pearson International.

กระบวนการตัดสินใจซื้อ ประกอบด้วย 5 ลำดับขั้นตอน ได้แก่

1. การรับรู้ถึงความต้องการหรือการรับรู้ปัญหา (Need Recognition/Problem Recognition) คือ การที่บุคคลรับรู้ได้ถึงความต้องการภายในของบุคคลนั้น อาจเกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้น ภายนอกและภายใน หรืออาจเกิดขึ้นได้เอง

2. การค้นหาข้อมูล (Information Search) คือ การที่บุคคลดำเนินการค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ โดยเมื่อความต้องการถูกกระตุ้นมากพอ ผู้บริโภคจะทำการดำเนินการ ค้นหาข้อมูลเกี่ยวข้องมากขึ้น แต่หากไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทันทีเมื่อความต้องการที่ถูกกระตุ้นมากขึ้น จะทำให้เกิดความต้องการที่จะต้องได้รับการตอบสนองต่อความต้องการนั้น โดยที่บุคคลจะมีความพยายามในการค้นหาข้อมูลเพื่อหาทาง ตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลนั้น

3. การประเมินผลทางเลือก (Alternative Evaluation) คือ เมื่อผู้บริโภคได้รับข้อมูลจาก การค้นหาข้อมูลแล้ว ผู้บริโภคจะมีความเข้าใจและทำการประเมินทางเลือกในทางต่าง ๆ

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase Decision) หลังจากที่ผู้บริโภคมีการประเมินผลจาก ทางเลือกต่าง ๆ แล้ว ผู้บริโภคจะมีระดับความพึงพอใจในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ และตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ชอบมากที่สุด

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post Purchase Behavior) หลังการบริโภคผลิตภัณฑ์จากการตัดสินใจซื้อ ผู้บริโภคจะมีประสบการณ์ในผลิตภัณฑ์นั้น หากผลิตภัณฑ์นั้นมีคุณสมบัติอยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ผู้บริโภคคาดหวัง ผู้บริโภคจะจดจำและไม่ทำการบริโภคซ้ำ แต่หากผลิตภัณฑ์นั้นมีคุณสมบัติ อยู่ในระดับที่สูงกว่าผู้บริโภครอคาดหวัง ผู้บริโภคจะทำการบริโภคซ้ำ

3. วรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ศรัณยา ฌรัฐเศรษฐสกุล และคณะ (2561) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงศึกษาพฤติกรรมมารับบริการของผู้มารับบริการ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการในภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจจากความน่าเชื่อถือถึง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการจากการให้บริการที่มีความหลากหลายและครบวงจร และถัดมา คือ ด้านบุคลากร จากการที่มีบุคลากรที่มีทักษะ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญหลากหลายสาขา มีมนุษยสัมพันธ์ พูดจาสุภาพ อ่อนน้อม บุคลิกภาพดี สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ การให้บริการทางทันตกรรมได้เป็นอย่างดี

ชยุต รัชตะวรรณ (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดและ

ปัจจัยด้านลักษณะผู้ซื้อด้านจิตวิทยาและด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน เพศ รายได้ สถานภาพ ลักษณะครอบครัวแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานพยาบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขต กรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

Lee, Kim, Albert & Nelson (2014) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางสังคมที่ทำนายการใช้บริการทันตกรรมในผู้สูงอายุ พบว่า เพศหญิง สถานภาพสมรสแล้ว ฐานะไม่ยากจน มีระดับการศึกษาที่สูง และการมีประกันสุขภาพทางทันตกรรมเอกชน มีโอกาสที่สูงขึ้นในการใช้บริการทันตกรรม นอกจากนี้ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตที่มีอัตราส่วนทันตแพทย์ต่อประชากรสูง มีแนวโน้มที่จะใช้บริการทางทันตกรรมมากกว่า

ภัทรา ภัทรมโน (2556) ศึกษาเรื่อง “การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรักษาที่ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรักษาที่ระดับ 4 ดาว การรับรู้คุณภาพในการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้าและด้านความใส่ใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรักษาที่ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี โดยปัจจัยด้านความใส่ใจลูกค้าส่งผลมากที่สุด

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่ใช้บริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคาดเคลื่อนวิจัยไม่เกินร้อยละ (+/-) 5 โดยใช้สูตร W.G.Cochran ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ใช้วิธีคัดเลือกตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้เป็นแบบสอบถาม โดยแบ่ง 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามด้านด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของสถานทันตกรรม

ลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยอาศัยองค์ประกอบด้านคุณภาพการบริการ 5 ด้านของ SERVQUAL model (Parasuraman & Zeithaml (1988)) ดังนี้

- 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangible)
- 2 ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability)
- 3 การตอบสนองต่อความต้องการ การ บริการ (Responsiveness)
- 4 การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ (Assurance)
- 5 ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม

ลักษณะแบบสอบถามเป็นข้อคำถามแบบปิด มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

โดยอาศัยกระบวนการตัดสินใจ 5 ขั้นตอน (Kotler และ Keller (2006) ดังนี้

1. กระบวนการตัดสินใจเลือกซื้อ
2. การรับรู้ปัญหาและความจำเป็นในการค้นหาข้อมูลในการบริการ
3. การประเมินผลทางเลือก
4. การตัดสินใจซื้อ
5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ

การตรวจสอบความเที่ยงและความตรงของเครื่องมือ

ผลจากการพิจารณาความตรงของเครื่องมือโดยการตรวจสอบเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 1.0 ซึ่งมากกว่า 0.5 หมายความว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้าน และครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

สำหรับแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 คน เมื่อนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วย Cronbrach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.993 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.75) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาแปลงเป็นรหัสตัวเลข (Code) บันทึกลงในโปรแกรม เพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับเกี่ยวกับปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและสิทธิการรักษาพยาบาล โดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของสถานทันตกรรมนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

แบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม นำข้อมูลมาใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าที (t-Test) ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยกำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05
2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way Anova ใช้เปรียบเทียบตัวแปรตามที่มีการแบ่งตัวแปรอิสระเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป
3. Linear Regression การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย ของตัวแปร โดยแสดงผลข้อมูลเป็นตาราง

ผลการศึกษาวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษาพยาบาล

ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน พบว่าส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และใช้สิทธิการรักษาพยาบาล คือ ประกันสังคม จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านคุณภาพการบริการของสถานทันตกรรม

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการบริการของสถานทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการ มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการที่ระดับมากที่สุด(Mean=4.43,S.D.=.507) โดยมีความเห็นด้วยมากที่สุดที่ปัจจัยด้านด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Reliability) (Mean=4.61,S.D.=.514) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ(Assurance)) (Mean=4.47,S.D.=.535) ปัจจัยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangible) (Mean= 4.39,S.D.=.594) ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ(Responsiveness)(Mean= 4.35,S.D.=.630))และด้านความเห็นอกเห็นใจ(Empathy) (Mean=4.35,S.D.=.657)ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม

จากการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ

ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (Mean=4.41,S.D.=.464) หากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความเห็นด้วยมากที่สุดที่ปัจจัยด้านการรับรู้ปัญหาและความจำเป็น (Mean=4.53,S.D.=.513) รองลงมาคือ ด้านการประเมินผลทางเลือก (Mean=4.48,S.D.=.565) ปัจจัยด้านพฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Mean= 4.39,S.D.=.609) ปัจจัยด้านการตัดสินใจซื้อ(Mean=4.33,S.D.=.639)และด้านการค้นหาข้อมูลในการบริการ (Mean=4.32,S.D.=.619) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยส่วนบุคคล

จากสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและสิทธิการรักษาพยาบาลไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ในผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีการรับรู้ปัญหาและความจำเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมมากกว่าผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จึงยอมรับสมมติฐานของการวิจัย ที่กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
ดังผลการวิเคราะห์ตามตารางที่2-3

ตารางที่ 2 ตารางวิเคราะห์ความแตกต่างด้านระดับการศึกษาต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานทันตกรรม

		ANOVA				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การรับรู้ปัญหาและ ความจำเป็น	Between Groups	2.169	2	1.084	4.192	.016
	Within Groups	102.698	397	.259		
	Total	104.866	399			
การค้นหาข้อมูลใน การบริการ	Between Groups	1.344	2	.672	1.761	.173
	Within Groups	151.474	397	.382		
	Total	152.818	399			
การประเมินผล ทางเลือก	Between Groups	.531	2	.265	.832	.436
	Within Groups	126.629	397	.319		
	Total	127.160	399			
การตัดสินใจใช้ บริการ	Between Groups	.102	2	.051	.125	.883
	Within Groups	162.897	397	.410		
	Total	163.000	399			
พฤติกรรมหลังการ ใช้บริการ	Between Groups	.820	2	.410	1.104	.333
	Within Groups	147.414	397	.371		
	Total	148.234	399			
ภาพรวม	Between Groups	.756	2	.378	1.762	.173
	Within Groups	85.142	397	.214		
	Total	85.898	399			

ตารางที่ 3 Post Hoc เปรียบเทียบความแตกต่างด้านระดับการศึกษาต่อตัวแปรการรับรู้ปัญหาและความจำเป็น

Multiple Comparisons

Dependent Variable: การรับรู้ปัญหาและความจำเป็น

Scheffe

(I) ระดับการศึกษา	(J) ระดับการศึกษา	Mean Difference (I-J)			95% Confidence Interval	
		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	Lower Bound	Upper Bound
ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-.197	.084	.066	-.4039	.0097
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.279*	.096	.016	-.5176	-.0414
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	ต่ำกว่าปริญญาตรี	.197	.084	.066	-.0097	.4039
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.082	.064	.443	-.2410	.0760
สูงกว่าปริญญาตรี	ต่ำกว่าปริญญาตรี	.279*	.096	.016	.0414	.517
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	.082	.064	.443	-.0760	.24101

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ส่วนที่ 5 ผลวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทันตกรรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

ผลจากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียวโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยภาพรวมของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทันตกรรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความผันแปรของการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม จากสมการถดถอยมี R^2 (R Square) = 0.562 แสดงว่าตัวแปรด้านคุณภาพการบริการในสมการ สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรได้ประมาณร้อยละ 56.2 และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม แต่ละตัวพบว่า มีตัวแปร 4 ด้าน ที่ส่งผลการ

ตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม โดยมีปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตั้งผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีต่อกระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
Model		B	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	ค่าคงที่	1.397		9.541	.000		
	ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	.095	.121	2.229	.026*	.370	2.704
	ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ	.097	.108	2.103	.036*	.416	2.403
	การตอบสนองต่อความต้องการ การบริการ	.037	.050	.860	.390	.327	3.056
	การสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ	.239	.275	4.611	.000**	.307	3.253
	ความเห็นอกเห็นใจ	.212	.300	4.869	.000**	.288	3.469

R=.754, R² = , Adj R² = .562 , F = 103.520 , Sig. = .000, Durbin Watson = 1.845

a. Dependent Variable: TOTALBEH

แต่มีตัวแปร 1 ด้าน ที่ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรม คือ ปัจจัยคุณภาพด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการที่มีอิทธิพลของตัวแปรด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ มีค่าเท่ากับ 0.037 ($t = 0.860$, $p = 0.390$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการบริการทันตกรรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัย ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้ง ดังนี้

การอภิปรายผลด้านปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลต่างก็มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษาพยาบาลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ชยุต รัชตะวรรณ (2559) ที่ผลการวิจัยพบว่า อายุแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้าน เพศ รายได้ สถานภาพ ลักษณะครอบครัวแตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ส่วนปัจจัยด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของผู้รับบริการทันตกรรมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ในผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จะมีการรับรู้ปัญหาและความจำเป็นในการตัดสินใจเลือกสถานบริการทันตกรรม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยทางสังคมที่ทำนายการใช้บริการทันตกรรมในผู้สูงอายุของ Lee, Kim, Albert & Nelson (2014) ที่ผลการวิจัยพบว่า เพศหญิง สถานภาพสมรสแล้ว ไม่ยากจน การมีระดับการศึกษาที่สูง และการมีประกันสุขภาพทางทันตกรรมเอกชน มีโอกาสที่สูงขึ้นในการใช้บริการทันตกรรม นอกจากนี้ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในเขตที่มีอัตราส่วนทันตแพทย์ต่อประชากรสูง มีแนวโน้มที่จะใช้บริการทางทันตกรรมมากกว่า

การอภิปรายผลด้านปัจจัยคุณภาพการบริการ

จากผลการวิจัยและการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยคุณภาพการบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร พบว่า

ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานครมากที่สุดซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมของ ศรีธัญญา ญัฐเศรษฐสกุล และคณะ (2561) จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ในภาพรวมมากที่สุด คือ ด้านความไว้วางใจจากความน่าเชื่อถือ โดยได้รับบริการจากทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีคุณภาพ ปลอดภัย เครื่องมือ อุปกรณ์สะอาดและปราศจากเชื้อ

และปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้มาใช้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานครมากเป็นอันดับรองลงมาซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธา ภัทธรมโน (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้คุณภาพในการให้บริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรักษาที่ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี” ที่ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพในการให้บริการในด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านความใส่ใจลูกค้า มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรักษาที่ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี

ส่วนปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี จะมีการรับรู้ปัญหาและความจำเป็นในการตัดสินใจเลือกสถานบริการทันตกรรม มากกว่า ผู้ใช้บริการที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ดังนั้นขอแนะนำสำหรับการดำเนินการและการบริการเพื่อให้มีกลุ่มลูกค้าเพิ่มขึ้น คือ ผู้บริหาร ควรจัดให้มีการบริการทันตกรรมที่มีราคาโปรโมชัน มีการทำ Product Package มีการทำการลดราคาค่าบริการร่วมกับบัตรเครดิตของธนาคาร การผ่อนจ่ายชำระ และประกาศโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ทั้งความรู้ วิธีการรักษาและคำรักษาการบริการทางทันตกรรมทางสื่อออนไลน์ เพื่อให้กลุ่มลูกค้าทุก

ระดับสามารถเข้าถึงการบริการและการรับรู้ปัญหาและความจำเป็นในการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมของโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สถานบริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ดังนั้นข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการและยกระดับคุณภาพของคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับผลการวิจัย โดยมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากรขององค์กร โดยการอบรมเป็นภาคบังคับที่พนักงานทุกคนต้องฝึกฝนและมีการติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

คุณภาพการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ

ผู้บริหารควร มีแผนการพัฒนาบุคลากรให้ มีทักษะ ความรู้เฉพาะทางเพื่อให้มีความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยมั่นใจ มีกิริยา ท่าทางสุภาพ และมารยาทที่ดีในการบริการ ซึ่งการมีทักษะ มีความรู้และความสามารถที่จะทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว ให้การบริการได้ถูกต้องตามการรักษา จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจจะได้บริการที่ดีที่สุด

คุณภาพการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ในการให้บริการ

ผู้บริหารควร มีแผนการพัฒนาบุคลากรในเรื่องของการบริการด้วยใจ (Service Mind) คือการมีจิตใจในการบริการที่ดี เพื่อการเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการว่าผู้รับบริการมีความประสงค์เป็นอย่างไร และสามารถวิเคราะห์ต้องการเฉพาะบุคคลได้เป็นอย่างดี มีความเอาใจใส่ผู้รับบริการ สามารถจรรยาบรรณละเอียดของผู้รับบริการและรายละเอียดความประสงค์ของผู้บริการได้อย่างแม่นยำ จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ กลับมาใช้บริการซ้ำอีก ส่งผลให้เกิดความยั่งยืนในทางธุรกิจ

คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ผู้บริหารควร มีแผนการพัฒนาบุคลากรในเรื่องการพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อทำให้ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ ทั้งด้านวาจาและท่าทาง รวมทั้งมีความซื่อสัตย์ มีความโปร่งใส ในการให้บริการ การให้บริการที่ปลอดภัย ป้องกันอันตรายหรือความเสี่ยงให้แก่ผู้รับบริการจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเชื่อถือในบริการ

คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ผู้บริหารควร มีแผนการปรับปรุงในเรื่องของสถานที่และการบริการที่ให้แก่ผู้รับบริการ ที่ต้องแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ถึงคุณภาพบริการด้านรูปธรรมได้ชัดเจน เป็นการแสดงถึงลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่สะอาด อุปกรณ์ทันสมัย เครื่องมือสะอาดปราศจากเชื้อ บุคลากรพร้อมที่จะให้บริการ เอกสารถูกต้องครบถ้วน มีช่องทางที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและเข้าถึงการรับบริการที่สะดวกและรวดเร็วเป็นต้น

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร อาจจะเนื่องจากมาคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการของแต่ละสถานบริการที่ไม่แตกต่างกัน แต่เนื่องจากเป็นปัจจัยคุณภาพบริการอีกด้านหนึ่งที่มีความสำคัญ ฉะนั้น ผู้บริหารควรมีแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการการบริการ เช่น มีความยืดหยุ่นและความสะดวกในการดำเนินการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น มีการผ่อนชำระค่าใช้จ่าย สามารถออกเอกสารเบิกสวัสดิการได้ภายในวันเดียว มีการบริการ One stop service โดยมีทีมงานที่มีความพร้อมและมุ่งมั่นกระตือรือร้น มีการตอบสนองต่อผู้ให้บริการได้ทันทีทันใด รวมไปถึงใช้ระยะเวลาให้บริการได้อย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความแตกต่างทางธุรกิจทันตกรรม และเป็นช่องทางในการเพิ่มกลุ่มลูกค้าได้

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานครเพียงเท่านั้น โดยไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึง ความต้องการ พฤติกรรมและความพึงพอใจจากการมาใช้บริการของผู้มารับบริการ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาความต้องการ พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในเชิงลึกและต่อเนื่องในระยะยาว เพื่อจะได้ทราบถึงว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ผู้ให้บริการต้องการอย่างแท้จริงด้วย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการวางแผนการพัฒนาคุณภาพการบริการของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการมากขึ้นและนำข้อมูลมาวางแผนการบริหารทางธุรกิจของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารธุรกิจขององค์กรได้

บรรณานุกรม

- กรมอนามัย และ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2552). *แนวทางการดำเนินงานทันตสาธารณสุขสำหรับทันตบุคลากรในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด*. นนทบุรี: กองทันตสาธารณสุข กรมอนามัย.
- กรมอนามัย สำนักงานทันตสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- รายงานบุคลากรด้านทันตสาธารณสุขประจำปี 2558. ค้นเมื่อ 1 เมษายน 2565, จาก <https://dental.anamai.moph.go.th/th/dental-personnel-information>
- กนกอร โพธิ์ศรี, และจีรานันท์ วิทยาไพโรจน์. (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการมารับบริการทางทันตกรรมของผู้สูงอายุ 60-74 ปี ใน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารทันตภิบาล*, 29(2), 84-97.
- ชยุต รัชตะวรรณ. 2559. *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสถานบริบาลดูแลผู้สูงอายุเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา
- ชื่นจิตร ไตรรัตน์เจริญเวช. (2551). *การเข้าถึงบริการทันตกรรมของผู้สูงอายุภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครนายก*. *ไทยเภสัชศาสตร์และวิทยาการ สุขภาพ* 2(3), 312-319.
- ปวีณา คชสาร. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารอมสิน สาขาศรีราชา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธิดา รัตนวิไลศักดิ์. (2554). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการใช้บริการทันตกรรมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาล เมืองบุรีรัมย์*. การค้นคว้าแบบอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, วิชาเอกการจัดการ สร้างเสริมสุขภาพ, คณะสาธารณสุขศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพ็ญแข ลาภยิ่ง และวีระศักดิ์ พุทธาศรี. (2556). *การใช้บริการสุขภาพช่องปากในทศวรรษแรกของ ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าไทย*. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 22(6), 1080-1090.
- ภัทรา ภัทรโมโน. (2556). *การรับรู้คุณภาพในการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าพักรักษาที่ระดับ 4 ดาว ในจังหวัดชลบุรี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- มูลนิธิแพथ้อาสาสมัครพระศรีนครินทร์ราชมราชชนนี. (2548). *คู่มือทันตแพथ้อาสาสมัคร พอ.สว. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- รัตนา จันทร. (2559). *คุณภาพชีวิตในมิติสุขภาพช่องปากของผู้สูงอายุในคลินิกทันตกรรม*. *วารสารวิชาการเขต* 12, 27(1), 41-47
- รัตนา สิทธิปรีชาชาญ. (2560). *การเข้าถึงบริการทันตกรรมของผู้สูงอายุ*. *พุทธชินราชเวชสาร*, 34(2), 199-210.
- ศรัณยา อนุรักษ์รัฐสกุล, วลัยพร ราชคมน์, และวรัญญา เขยตุ้ย. (2561). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*, 5(1), 131-150.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพมหานคร :ธรรมสาร

สิริกาญจน์ กมลปิยะพัฒน์. (2556). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สุณี วงศ์คงคาเทพ. (2555). การใช้บริการใส่ฟันเทียมของผู้สูงอายุไทย ปี 2552. *วิทยาสารทันตสาธารณสุข*, 17(2), 45-59.

Azevedo, J. S., Azevedo, M. S., Oliveira, L. J. C., Correa, M. B., & Demarco, F. F. (2017). Needs for dental prostheses and their use in elderly Brazilians according to the National Oral Health Survey (SBBrazil 2010): Prevalence rates and associated factors. *Cad Saude Publica*, 33(8), e00054016. doi: 10.1590/0102-311x00054016

Chaiyasuk, K. (2008). Dental health service utilization among the elderly people in Chiang Dao district, Chiang Mai province, Thailand. Master of Primary Health Care Management. Mahidol University.

Jacobs, B., Ir, P., Bigdeli, M., Annear, P. L., & Damme, W. V. (2012). Addressing access barriers to health services: an analytical framework for selecting appropriate interventions in low-income Asian countries. *Health Policy Plan*, 27(4), 288-300.

Jung, H. K., & Kim, H. G. (2008). Factors affecting patients' decision-making for dental prosthetic treatment. *The Journal of Korean Academy of Prosthodontics*, 46(6), 610-619. doi: 10.4047/jkap.2008.46.6.610

Kotler, P. & Keller, K.L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). NJ : Pearson International.

Lee, W., Kim, S. J., Albert, J. M., Nelson, S. (2014). Community factors predicting dental care utilization among older adults. *The Journal of the American Dental Association*, 145(2), 150-158. doi: 10.14219/jada.2013.22

Locker, D. (2003). Dental status, xerostomia and the oral health-related quality of life of an elderly institutionalized population. *Special Care in Dentistry*, 23(3), 86-93.

Lupi-Pegurier, L., Clerc-Urmes, I., Abu-Zaineh, M., Paraponaris, A., & Ventelou, B. (2011). Density of dental practitioners and access to dental care for the elderly: a multilevel analysis with a view on socio-economic inequality. *Health Policy*, 103(2-3), 160-167.

Mariño, R. J., Khan, A., Tham, R., Khew, C. W., & Stevenson, C. (2014). Pattern and factors associated with utilization of dental services among older adults in rural Victoria. *Australian dental journal*, 59(4), 504-510. doi: 10.1111/adj.12216

Montini, T., Tseng, T.-Y., Patel, H., & Shelley, D. (2014). Barriers to dental services for older adults. *American journal of health behavior*, 38(5), 781-788. doi: 10.5993/AJHB.38.5.15

- Oliveira, A. M. G., Carneiro, J. D. B., Ambrosano G. M. B. Meneghim, M. C. (2020). Selfperception on the institutionalized elderly need of dental prosthesis. from <https://www.scielo.br/j/pboci/a/KwJJ99jSCckxqGK7FsWT3MK/?lang=en>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). Communication and control process in delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52 (April).
- Shrirao, N. D., Deshmukh, S. P., Pande, N. A., & Radke, U. M. (2016). An evaluation of patient's decisions regarding dental prosthetic treatment. *The Journal of the Indian Prosthodontic Society*, 16(4), 366-371. doi: 10.4103/0972-4052.191287
- Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.