

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการ คลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ชนันันท์ กิตติประภาพันธ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (2) ศึกษาความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา (3) ศึกษาการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ (4) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการตรวจรักษาสภาพช่องปากและฟันที่คลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ภายในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวน 385 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ตามลำดับ และมีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความใส่ใจและการให้บริการ รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คลินิกทันตกรรมให้บริการโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและมีความชำนาญในการให้บริการ รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาค่าบริการก่อนรับการรักษาอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่า ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ความไว้วางใจด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และความไว้วางใจด้านความใส่ใจและการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 69.0

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงสาเหตุ, การเข้ารับบริการ, คลินิกทันตกรรม

Causal Factors Affecting the Selection of the Dental Clinic by Customers in Hatyai, Songkhla

Chanatsanan Kittipraphanan

ABSTRACT

The objectives of this research were to (1) study the quality of the dental clinic service in Hatyai, Songkhla, (2) understand customers' trust in the dental clinic service in Hatyai, Songkhla, (3) explore the customers' choice of service in the dental clinic in the area, and (4) identify the causal factors that affecting the choosing of dental clinic service in the area. The samples were 385 customers who had visited the dental clinics in Hatyai within the past year. The statistical tools used in the analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The finding showed that the service quality of the dental clinic had a significant impact on the choice of the customers, particularly in terms of empathy. Then followed by responsiveness, tangibility, reliability, and assurance, respectively. Apart from this, the most influential factors that impacted the confidence in dental clinic service in Hatyai were empathy and compassion. Followed by communication, and solutions to conflicts, respectively. Furthermore, the samples had a strong opinion toward the visiting for the services at the dental clinics in Hatyai in terms of the professional and the expertise of the dentists and the notifying of service fees in advance. In addition, trust in terms of communication, the solutions to conflict, and empathy and compassion as well as the quality of the service in terms of responsiveness had an impact on the choice of dental clinic service in Hatyai at $R = 69.0\%$.

Keywords: Causal Factors, Service Selection, Dental Clinic

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ฟัน และอวัยวะในช่องปาก เป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของร่างกาย ทำหน้าที่ในการบดเคี้ยวอาหาร ช่วยในการพูดออกเสียง และส่งเสริมความสวยงามบนใบหน้า เมื่อมีความผิดปกติของฟัน และอวัยวะในช่องปากเกิดขึ้น ย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของใบหน้า อันนำไปสู่ความผิดปกติของระบบบดเคี้ยว และการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตาม

ไปด้วย ขณะเดียวกันปัญหาในช่องปากอาจเป็นเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพตั้งแต่วัยเด็กต่อเนื่องไปถึงวัยสูงอายุ การปล่อยให้ฟันผุและโรคปริทันต์อักเสบ นอกจากทำให้ต้องเจ็บปวดแล้วยังทำให้ช่องปากเป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่อวัยวะต่างๆ เกิดการติดเชื้อ ส่งผลให้เกิดการอักเสบมากขึ้น นอกจากนี้แล้วทั้ง 2 โรค ดังกล่าวข้างต้น อาจทำให้การควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดเป็นไปได้ยาก เกิดโรคเบาหวาน และเมื่อควบคุมระดับน้ำตาลในเลือดไม่ได้ จะเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อระบบหลอดเลือด ก่อให้เกิดภาวะแทรกซ้อนตามมา ซึ่งก็คือ โรคหลอดเลือดหัวใจ และโรคหลอดเลือดสมอง (ศรัณยา ญัฐเศรษฐสกุล และคณะ, 2561)

แต่ด้วยธุรกิจทันตกรรมและคลินิกรักษาฟันเป็นธุรกิจที่มีความจำเพาะเจาะจงค่อนข้างมาก ถือว่าเป็นธุรกิจประเภทที่มีข้อจำกัดค่อนข้างสูง ด้วยเหตุผลทางด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางด้านการแพทย์ทำให้การเปิดคลินิกทันตกรรมมีข้อจำกัดสำหรับบุคคลทั่วไป ส่วนใหญ่จึงมีทันตแพทย์เป็นเจ้าของคลินิก หรือถ้าไม่ใช่ทันตแพทย์ก็จะมีกรจ้างทันตแพทย์เพื่อให้มาทำหน้าที่ดูแลรักษาและให้บริการในคลินิก ในปัจจุบันมีคู่แข่งทั้งจากคลินิกทันตกรรมด้วยกันเอง และจากแผนกทันตกรรมในโรงพยาบาลเอกชน รวมถึงโรงพยาบาลรัฐบาลเอง จึงทำให้คลินิกทันตกรรมมีการแข่งขันค่อนข้างสูง ด้วยเหตุผลดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ทำให้ตลาดคลินิกทันตกรรมตั้งแต่รายใหญ่ไปจนถึงรายย่อยเริ่มมีการแข่งขันด้านราคาอย่างดุเดือด โดยมีโปรโมชั่นลดราคา หรือฟรีค่าบริการในบางส่วนเพื่อดึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง แต่เพียงเท่านั้นอาจยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ การศึกษาปัจจัยอื่นๆ เพิ่มเติมเพื่อให้เข้าถึงความต้องการของผู้มาใช้บริการและสามารถตอบสนองได้มากที่สุด อาจจะเป็นหนทางนำไปสู่ความสำเร็จของกิจการมากที่สุด ในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการ มีความแตกต่างจากธุรกิจอุตสาหกรรม สินค้าอุปโภคและบริโภคทั่วไป เพราะมีทั้งผลิตภัณฑ์ที่จับต้องได้ และผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้เป็นบริการที่นำเสนอต่อลูกค้าด้วยกลยุทธ์การตลาดที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายมาใช้บริการ นอกจากนี้แนวคิดคุณภาพของการให้บริการ โดยการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง ตรงกับความต้องการหรือมากกว่าความต้องการของผู้รับบริการ และได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่จนรู้สึกว่าการบริการนั้นๆ เป็นบริการที่ประทับใจและคุ้มค่าแก่การเลือกใช้งานทำให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นๆ ซึ่งจะนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำๆ รวมถึงบอกต่อให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ส่วนแนวคิดเรื่องความไว้วางใจ เช่น ชื่อ สัญลักษณ์ โลโก้ สิ่งอื่นๆ ที่สามารถบ่งบอกได้ว่า บริการนั้นสามารถไว้วางใจสำหรับใช้บริการได้ หรือมีอะไรที่โดดเด่นนอกเหนือจากคู่แข่ง ก็อาจจะทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ได้ ต่างกันและเลือกใช้บริการเพื่อสะท้อนความเป็นตัวตนของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน (ดาวรัชฎา วงจันดา, 2565)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ และความไว้วางใจในคลินิกทันตกรรม ของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม เพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในจังหวัดสงขลา อันจะส่งผลไปสู่กระบวนการให้บริการของคลินิกทันตกรรม และนำมาใช้เสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการคลินิกทันตกรรมใน

อนาคต ให้มีบริการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการทางด้านทันตกรรมอย่างสูงที่สุด

ปัจจุบันในประเทศไทยมีการพัฒนารูปแบบการบริการเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อให้ได้บริการที่ถูกใจลูกค้า ซึ่งการบริการที่เป็นเลิศจะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจเป็นการสะท้อนถึงผลลัพธ์ทางธุรกิจในรูปแบบของผลกำไร ความชื่นชมของสังคม และเกิดแบรนด์สร้างการเติบโตขององค์กร ที่เป็นภาพลักษณ์ที่ดี ดังนั้นหากองค์กรใดสามารถสร้างบริการที่โดดเด่นและแตกต่าง รวมทั้งสร้างความผูกพันในการให้บริการในระยะยาว สร้างประสบการณ์ที่ทำให้ลูกค้ารู้สึกตราตรึงใจได้ย่อมจะทำให้องค์กรนั้นได้ใจจากลูกค้าและรักองค์กรเราเสมือนเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว โดยเน้นนโยบายการตลาดสมัยใหม่ที่มีผู้บริโภคเป็นตัวนำ เพื่อหาวิธีการ และแนวทางในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพ และครองส่วนแบ่งตลาดให้ได้มากที่สุด รวมทั้งผู้มาใช้บริการเป็นฝ่ายให้ความสนใจกับการรับรู้ในเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ คือ คุณภาพการบริการ ซึ่งส่งมอบความประทับใจของการบริการจากผู้ให้บริการ เพื่อสร้างผลลัพธ์ให้ผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจ และก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี รวมทั้งกระตุ้นให้ ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการสร้างให้ลูกค้ามีความสัมพันธ์ระยะยาว ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริการของคลินิกทันตกรรม การบริการลูกค้าเป็นหนึ่งในบริการที่คลินิกทันตกรรม พยายามตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งการบริการจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ต้องขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์ประกอบต่างๆ เข้ามาประกอบ โดยเฉพาะการบริการที่ตรงเวลาและเป็นมาตรฐาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการของพนักงานผู้ให้บริการภายในองค์กรแต่ละคนที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในบริการ ดังนั้นคลินิกทันตกรรมที่ดำเนินธุรกิจในยุคปัจจุบันจึงต้องให้ความสำคัญกับการรับรู้คุณภาพการบริการลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างสูงที่สุด อย่างน้อยเพื่อรักษฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ รวมถึงเป็นการเพิ่มส่วนแบ่งในตลาดของคลินิกทันตกรรมต่อไป (พรพิมล นุชเจริญ, 2564)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
4. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรมด้านการสื่อสาร ด้านความใส่ใจและการให้บริการ และด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งได้ศึกษาตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้
ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 คุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ

1.2 ความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย ประกอบด้วย ด้านการสื่อสาร ด้านความใส่ใจและการให้บริการ และด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง

ตัวแปรอิสระ คือ การเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยมาใช้บริการตรวจรักษาสุขภาพช่องปากและฟันที่คลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ภายในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการวิจัย ในระหว่างเดือนสิงหาคม – ธันวาคม 2566

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ใช้ในการศึกษา คือ คลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

ชูชัย สมิทธิไกร (2561) ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 1) เพศ สามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้โดยดูเพศของผู้บริโภคเป็น หลักในการตอบสนองความต้องการ ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญ เพศที่แตกต่างจะมีทัศนคติ การรับรู้และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่างกัน 2) อายุ แต่ละส่วนอายุมีความต้องการในสินค้าและบริการ ที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ ชอบสินค้าแฟชั่น กลุ่มผู้สูงอายุเป็นตัวแปรด้าน ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน 3) สภาพครอบครัว โดยในแต่ละสถานภาพมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ ชีวิตสมรส การแตกแยกของชีวิตสมรส และการสมรสใหม่ สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญเกี่ยวกับเรื่องเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย 4) รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด มีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิด นักการตลาดจะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรทางด้านประชากร ศาสตร์อื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจจะเกี่ยวกับเกณฑ์อายุและอาชีพ 5) ด้านค่านิยมในการดำเนินชีวิต ผลมาจากวัฒนธรรมในแต่ละสังคมที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้เกิดพฤติกรรมหรือความต้องการของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ผู้อยู่ในวงการ นักแสดงมีความนิยมในการใช้สินค้าแบรนด์เนม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (2013) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการว่าเป็นสิ่งที่ ผู้รับบริการจะมีความคาดหวังว่าจะได้รับจากบริการที่ได้รับ เป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถ สัมผัส จับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพ แวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ผู้รับบริการ รับรู้ได้ว่ามีความตั้งใจในการให้บริการ 2) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การให้บริการตรงตรงตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มี บุคลากรเพียงพอต่อการให้ บริการและสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้รับบริการด้วยความ เต็มใจ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับ บริการอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีความกระตือรือร้น เห็นผู้บริการแล้วต้องรีบต้อนรับและให้การ ช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลยการตอบสนองผู้รับบริการที่ดีจะต้องมาจาก ผู้ให้บริการและกระบวนการ ในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ 4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ลูกค้า หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง มี ทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำ

ให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าผู้รับ บริการได้รับบริการที่ดี และ 5) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความไว้วางใจ

Stern (1997) กล่าวว่า ความไว้วางใจ คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสาร ในการให้บริการแก่ลูกค้า องค์กรจำเป็นต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิด ความคุ้นเคย เพื่อครองใจลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย 1) การสื่อสาร พนักงานควรจะสื่อสารกับผู้รับบริการในลักษณะที่ทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการควรแสดงความเปิดเผยจริงใจและพร้อมให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ เพื่อให้ทั้งสองฝ่ายเต็มใจและแสดงความรู้สึกและความคิดร่วมกัน 2) ด้านความใส่ใจ และการให้บริการ การให้ความเอาใจใส่และความพร้อมที่จะให้ นั้น กลายเป็นคุณสมบัติของความสัมพันธ์ใกล้ชิด ที่ประกอบด้วย ความเอื้ออาทร ความอบอุ่น และความรู้สึกปกป้อง ซึ่งมีผลให้ผู้รับบริการรู้สึกดี 3) การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง การไว้วางใจ ถ้าองค์กรสามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกสบายใจได้ จะดีกว่าการที่องค์กรต้องแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งกับผู้รับบริการ

พฤติกรรมผู้บริโภค

Kotler (2000 อ้างถึงใน เยาวภา ปฐมศิริกุล, 2565) ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภคเป็น การวิจัยหรือค้นหาเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการใช้ของผู้บริโภคโดยใช้คำถามช่วยในการวิเคราะห์ เพื่อค้นหาคำตอบเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค คำถามที่ใช้เพื่อค้นหาลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภค คือ 6W1H เพื่อค้นหาคำตอบ 7 ประการ ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มเป้าหมาย คือ สิ่งที่ผู้บริโภคต้องการซื้อ วัตถุประสงค์ในการซื้อ บทบาทของกลุ่มต่างๆ โอกาสในการซื้อ ช่องทาง และขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ 1) ใครบ้างอยู่ในตลาดเป้าหมาย 2) ผู้บริโภคต้องการซื้ออะไร 3) ทำไม ผู้บริโภคจึงได้ตัดสินใจซื้อ 4) ใครบ้างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อ 5) ผู้บริโภคซื้อเมื่อใด 6) ผู้บริโภคซื้อที่ไหน 7) ผู้บริโภคซื้ออย่างไร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกษราภรณ์ เอกกุล (2565) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของ พนักงานบริษัท ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คลินิกทันตกรรมที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของพนักงานบริษัทใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคาและด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนคุณภาพการ

บริการ ได้แก่ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ด้านความเชื่อ ถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดาวรัชฎา วงจันดา (2565) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิก ทันตกรรม เพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า ส่งผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า รองลงมา คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ส่วนปัจจัยด้าน ภาพลักษณ์ตราสินค้าไม่มีผลต่อความพึงพอใจจากการใช้บริการคลินิกทันตกรรม เพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน

กฤษฎา สงบกิจ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการลูกค้าของคลินิกบริการทันตกรรมพิเศษ-คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการด้านทันตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านบุคลากร ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์/บริการและด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ด้านกระบวนการด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่และช่องทางการ จัดจำหน่ายด้านการส่งเสริมการตลาด มีทำเลที่ตั้งของคลินิก สะดวกต่อการเดินทาง อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการลูกค้าของคลินิกบริการทันตกรรมพิเศษ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด คือ การให้ความเชื่อมั่น และด้านที่มีระดับความคิดเห็นมาก คือ ความเชื่อถือนำใจ ความไว้วางใจ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ตามลำดับ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เคยมาใช้บริการตรวจรักษาสุขภาพช่องปากและฟันที่คลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ภายในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่เคยมาใช้บริการตรวจรักษาสุขภาพช่องปากและฟันที่คลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ภายในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา ที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการประมาณค่าร้อยละ กรณีไม่ทราบประชากร โดยใช้สูตรของ Cochran (อ้างถึงใน ยุทธ ไกยวรรณ, 2561) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 ตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ที่เคยมาใช้บริการตรวจ รักษาสุขภาพช่องปากและฟันที่คลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ภายในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา เท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามแบบเลือกตอบ (Check List) ซึ่งคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating Scale) ซึ่งคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating Scale) ซึ่งคำถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามมาตรวัดและให้คะแนนแบบ (Rating Scale) ซึ่งคำถามเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 10 ข้อ

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการคลินิกทันตกรรม ความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม และการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมในพื้นที่ต่าง ๆ ตลอดจนนำแบบวัดที่มีนักวิชาการต่าง ๆ ศึกษาไว้มาใช้สร้างเป็นแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามโดยพิจารณาเนื้อหาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้ แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมแล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ ถูกต้อง จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

2.1 อาจารย์ ดร. นันทวรรณ บุญช่วย ตำแหน่งงาน อาจารย์ประจำภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2.2 นายศิษฐ์ ธรรมวาทิตย์ ตำแหน่งงาน ผู้จัดการคลินิกทันตกรรม โปรสไมล์ เดนทัลคลินิก พระราม 9 และโปรสไมล์สะพานใหม่

2.3 นายอภิสิทธิ์ สุขแจ่ม ตำแหน่งงาน กลุ่มงานการพยาบาลวิสัญญี โรงพยาบาลเลย

3. นำผลการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและภาษาได้ค่า IOC (Index of Item objective Congruence--IOC) โดยแต่ละข้อต้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งถือเป็นที่ยอมรับได้ และแบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์หาความสอดคล้องมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (α -Coefficient) ซึ่งจากการทดสอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ได้ค่า α -

Coefficient เท่ากับ 0.929 ส่วนแบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.886 และแบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ได้ค่า α -Coefficient เท่ากับ 0.827

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอหนังสือเพื่อความอนุเคราะห์และแนะนำตัวผู้วิจัย จากหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสงขลา ถึงผู้ประกอบการและผู้เกี่ยวข้องกับคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์กับผู้ที่มาใช้บริการตรวจรักษาสภาพช่องปากและฟันที่คลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ภายในระยะเวลา 1 ปี ที่ผ่านมา จำนวน 385 ชุด บริเวณในและนอกคลินิกทันตกรรม

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการคลินิกทันตกรรม ความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม และการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม

3. การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.94 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.65 โดยมีสถานภาพแต่งงาน คิดเป็นร้อยละ 61.30 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 51.95 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 26.23 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 30.91และส่วนใหญ่มีการตรวจรักษาทางทันตกรรมประเภทตรวจ/รับการรักษาทางทันตกรรมทั่วไป ได้แก่ ขูดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน คิดเป็นร้อยละ 38.70

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.16$) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนอง

ต่อผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.14$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 4.14$) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.09$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 4.09$)

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความใส่ใจและการให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) รองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.21$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง ($\bar{X} = 4.10$)

4. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คลินิกทันตกรรมให้บริการโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และมีความชำนาญในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.10$) รองลงมาคือ มีการแจ้งราคาค่าบริการก่อนรับการรักษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.08$) ช่วงเวลาเปิด – ปิดทำการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.06$)

5. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังตาราง 1

ตาราง 1

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม
ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ($n=385$)

ปัจจัยเชิงสาเหตุ	การเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
Constant	.316
คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ (X_1)	.068
คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (X_2)	.036
คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (X_3)	.185**
คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (X_4)	.031
คุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ (X_5)	.077
ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร (X_6)	.202**
ความไว้วางใจด้านความใส่ใจและการให้บริการ (X_7)	.119*
ความไว้วางใจด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง (X_8)	.179**
F Test	104.776
R²	.690
Adjusted R²	.684

* $p < .05$, ** $p < .01$ (ตัวเลขที่เห็นคือค่า B ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ)

จากตาราง 1 พบว่า ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ความไว้วางใจด้านการแก้ไขสถานการณ์ ความขัดแย้ง คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ และความไว้วางใจด้านความใส่ใจและการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 69.0 ซึ่งสามารถเขียนสมการได้ ดังนี้

$$\text{สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ} = .316 + .202X_6 + .179X_8 + .185X_3 + .119X_7$$

การอภิปรายผล

1. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการสอดคล้องกับการศึกษาของกฤษฎา สงบกิจ (2566) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการลูกค้าของคลินิกบริการทันตกรรม พิเศษ-คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการลูกค้าของคลินิกบริการทันตกรรมพิเศษ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษา ศรีสุข ขวัญคง (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ เกษราภรณ์ เอกกุล (2565) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของพนักงานบริษัท ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ สอดคล้องกับการศึกษาของ เกษราภรณ์ เอกกุล (2565) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของพนักงานบริษัท ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษา ศรีสุข ขวัญคง (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลยิ่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดนราธิวาส ผลการศึกษา พบว่า ระดับการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรม ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ อุทุมพร รื่นภาคภูมิ (2562) ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม คุณภาพการให้ บริการกับการตัดสินใจทำทันตกรรมเพื่อความสวยงามของคนใน

กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพในการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความใส่ใจและการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิตนันท์ ละครลี (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ในเขตเทศบาลอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความไว้วางใจของผู้มาใช้บริการ ด้านความใส่ใจและการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา คือ ด้านการสื่อสาร สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิตนันท์ ละครลี (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ในเขตเทศบาลอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความไว้วางใจของผู้มาใช้บริการ ด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง สอดคล้องกับการศึกษาของ มลฤดี วัฒนชโนบล (2555) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ ความไว้วางใจ และส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อทองของผู้บริโภคในจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริโภคมีความไว้วางใจ ด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้งและการไว้วางใจอยู่ในระดับดี

3. กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คลินิกทันตกรรมให้บริการโดยทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญและมีความชำนาญในการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง (2561) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันตกรรม โรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ทันตแพทย์มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ สามารถรักษาให้หายจากอาการได้ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ มีการแจ้งราคาค่าบริการก่อนรับการรักษาอย่างชัดเจน สอดคล้องกับการศึกษาของ มลฤดี พัฒนพงษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมการตลาดและการเข้ารับบริการทันตกรรม ในโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ อำเภอหนองฉาง จังหวัดอุทัยธานี ผลการศึกษา พบว่า สถานบริการทันตกรรมแจ้ง อัตราค่าบริการทันตกรรมไว้ให้เห็นอย่างชัดเจน ก่อนเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมาก ช่วงเวลาเปิด – ปิดทำการมีความเหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของ พรพิมล นุชเจริญ (2564) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรมสตาร์เด็นท์ ผลการศึกษา พบว่า ช่วงเวลาเปิด-ปิดทำการ มีความเหมาะสม (10.00-20.00 น.) อยู่ในระดับมาก

5. ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ความไว้วางใจด้านการสื่อสาร ความไว้วางใจด้านการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้ง คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ และความไว้วางใจ

ด้านความใส่ใจและการให้บริการ มีอิทธิพลต่อการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยสามารถอธิบายระดับการมีอิทธิพล ได้ร้อยละ 69.0 สอดคล้องกับการศึกษาของ ชนิตนันท์ ละครลี (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ในเขตเทศบาลอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟันศูนย์สุขภาพฟันในเขตเทศบาล อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

คุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

- 1) คลินิกทันตกรรมควรเปิดคลินิกเพื่อรองรับการรักษาพยาบาลด้านอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย
- 2) มีการเปิด-ปิดคลินิกทันตกรรมให้ตรงตามเวลาที่กำหนด และประกาศไว้
- 3) จัดทำป้ายบอกตำแหน่งต่างๆ ของคลินิกให้ชัดเจน และเข้าใจได้ง่าย ป้องกันการเข้าใจคลาดเคลื่อน
- 4) อธิบายลักษณะต่างๆ ของการรักษาพยาบาล หรือกระบวนการพยาบาล ที่มีความชัดเจน ผู้ใช้บริการเข้าใจได้ง่าย ไม่วกวน ซ้ำซ้อน
- 5) ให้บริการด้วยกระบวนการที่มีความกระชับ และความรวดเร็ว ไม่ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเบื่อหน่ายในการรอเข้ารับบริการ

ความไว้วางใจในการใช้บริการคลินิกทันตกรรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

- 1) การรักษาคำพูด หรือการตรงต่อเวลา เป็นการสร้างความเชื่อใจให้กับผู้มาใช้บริการ เพราะฉะนั้น การให้บริการที่ตรงเวลาย่อมสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี
- 2) ผู้ให้บริการของคลินิกทันตกรรม ควรพูดจากับผู้มาใช้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ และอ่อนโยน รวมถึงความยิ้มแย้มแจ่มใส พร้อมให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการด้วย
- 3) การปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดไว้เกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ย่อมส่งผลให้คลินิกทันตกรรมไม่ทำผิดกฎหมาย และป้องกันการโดนฟ้องร้องจากผู้มาใช้บริการ ซึ่งทำให้ส่งผลดีต่อตัวผู้ให้บริการด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีการใช้แบบสัมภาษณ์ ซึ่งอาจจะทำให้ได้ผลที่แตกต่างออกไป
2. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในพื้นที่ที่ต่างออกไป เพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่อาจมีความแตกต่างกัน เพื่อนำผลการศึกษามาเปรียบเพื่อปรับปรุงการให้บริการของคลินิกทันตกรรมให้มีมาตรฐานเดียวกัน
3. การศึกษาครั้งนี้ทำการศึกษาจากผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมทั้งโรงพยาบาลรัฐ โรงพยาบาลเอกชน และคลินิกเอกชน การศึกษาในครั้งต่อไปควรทำการศึกษาปัจจัยที่

ผู้ให้บริการ เลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมระหว่างคลินิกในโรงพยาบาลและคลินิกเอกชนอย่างละเอียดมากขึ้น เพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพคลินิกทันตกรรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา สงบกิจ. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการลูกค้าของคลินิกบริการทันตกรรมพิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เกษราภรณ์ เอกกุล. (2565). *ศึกษาการตัดสินใจเลือกใช้บริการคลินิกทันตกรรมของพนักงานบริษัท ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชนิตนันท์ ละครลี. (2560). *คุณภาพการให้บริการและความไว้วางใจที่มีอิทธิพลต่อความจงรักภักดีของผู้มาใช้บริการคลินิกทันตกรรมจัดฟัน ในเขตเทศบาลอำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- ชูชัย สมितिไกร. (2561). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดาวรัชฎา วงจินดา. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิก ทันตกรรม เพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเกียรติ วัฒนเรืองรอง. (2561). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการทันต กรรมโรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสมุทรปราการ*. วารสารศูนย์อนามัยที่ 9 วารสารส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม, 12(28), 85-102.
- พรพิมล นุชเจริญ. (2564). *ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการของคลินิกทันตกรรมสตาร์เด็นท์*. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มฤดี วัฒนชนโนล. (2555). *แรงจูงใจ ความไว้วางใจ และส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการซื้อทองของผู้บริโภคในจังหวัดสุพรรณบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ยุทธ ไกยวรรณ. (2561). *หลักสถิติวิจัยและการใช้โปรแกรม SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 5)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศรีสุข ขวัญคง. (2559). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการทันตกรรมของผู้รับบริการโรงพยาบาลยี่งอเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา จังหวัดนราธิวาส*. การค้นคว้าอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อุทุมพร รื่นภาคภูมิ. (2562). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจ ทำทันตกรรมเพื่อความสวยงามของคนในกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Stern, M. J. (1997). The power of trust: Toward a theory of local opposition to neighboring protected areas. *Society and Natural Resource*, 21(10), 859-875.