

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรม กรณีศึกษา

คลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

The Assessment of Dental Clinic Client Satisfaction: A Case Study of Big Bear Dental Clinic Khon Kaen in Mueang District, Khon Kaen Province

ทิพย์สุดา จันทดวง และ อัมพน ห่อนาค

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Thipsuda Chantaduang and Ampon Honark

Khon Kaen University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: kattaleeya.b@kkumail.com

บทคัดย่อ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาด้วยความยินดี หรือความผิดหวัง เป็นการแสดงออกซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดจากการเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนมาใช้บริการกับการรับรู้เมื่อมาใช้บริการ หากผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจย่อมต้องหาแนวทางเพิ่มความพึงพอใจ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น 2) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น และ 3) จัดทำแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยมีการใช้เครื่องมือแบบสอบถามวัดความคาดหวังและการรับรู้ 4 ด้าน จำนวน 14 ข้อ เป็นเครื่องมือในการสร้างแบบสอบถามเพื่อสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 14 หัวข้อ การรับรู้ของผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3 หัวข้อ และเห็นด้วย 11 หัวข้อ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น จำนวน 3 หัวข้อ และไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น จำนวน 11 หัวข้อ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จึงได้เสนอแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม บิกแบร์ขอนแก่น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 บริการรวดเร็วภายใน 1 ชั่วโมง โครงการที่ 2 ติดต่อสะดวกด้วย Line Official โครงการที่ 3 ส่งเสริมทักษะอาชีพ และโครงการที่ 4 เสริมสร้างการบริการด้วยใจอย่างมีคุณภาพ

* วันที่รับบทความ : 16 กันยายน 2566; วันที่แก้ไขบทความ 22 กันยายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ : 23 กันยายน 2566

Received: September 16 2023; Revised: September 22 2023; Accepted: September 23 2023

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; การรับรู้; ความพึงพอใจ; คลินิกทันตกรรม

Abstracts

Satisfaction is a feeling expressed in joy or disappointment. It is an expression of the results obtained from using the service or various things that arise from comparing expectations before using the service with perceptions when using the service. If service users are not satisfied, they must find ways to increase their satisfaction. This study aimed to 1) measure the customer's expectations and perceptions in service of Big Bear Dental Clinic Khon Kaen, measure the customer's satisfaction in service of Big Bear Dental Clinic Khon Kaen, and 3) suggest an approach to improve the service customer's satisfaction in service of Big Bear Dental Clinic Khon Kaen in Mueang District, Khon Kaen province. Questionnaires were applied 4 dimensions 14 items. Data were conducted with 230 customers. The data was analyzed with statistics, percentages, means, frequencies, standard deviations, and paired t-Test.

The results found that the means of the customer's expectations in service of Big Bear Dental Clinic Khon Kaen were highest agreement in 4 dimensions 14 items, which were process, service quality, people, and facilities. The means of the customer's perceptions in service of Big Bear Dental Clinic Khon Kaen were highest agreement in 3 items and agreement in 11 items. The customers were satisfied 3 items and weren't satisfied 11 items in service of Big Bear Dental Clinic Khon Kaen. Finally, it proposed an approach to improve the service customer's satisfaction in service of Big Bear Dental Clinic Khon Kaen 4 projects as follows: Project 1 Fast service within 1 hour, Project 2 Contact easily with Line Official, Project 3 Promote vocational skills, and Project 4 Strengthen quality service with heart.

Keywords: Expectation; Perception; Satisfaction; Dental Clinic

บทนำ

ทันตกรรม เป็นเรื่องเกี่ยวกับการรักษาสุขภาพช่องปากโดยตรงรวมไปถึงเรื่องของความสวยงาม และการส่งเสริมบุคลิกภาพและความมั่นใจให้กับใบหน้า ซึ่งต้องเข้ารับการตรวจสุขภาพช่องปาก อย่างสม่ำเสมอ และป้องกันการสีกกล่อน ซ่อมแซมความผิดปกติอย่างน้อยๆ ปีละ 1 ครั้ง หรือ 6 เดือนครั้ง เพื่อสุขภาพที่ดีของช่องปาก ซึ่งในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูง ในเขตอำเภอเมืองขอนแก่น เพราะปากเป็นอวัยวะส่วนหนึ่งที่สำคัญในร่างกายที่ใช้สำหรับบดเคี้ยวอาหาร และในปากก็มีอวัยวะอื่น ๆ อีก เช่น ลิ้น เหงือก ฟัน เป็นต้น ซึ่งโดยส่วนใหญ่ปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นภายในช่องปากก็มักจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับ หินปูน ฟันผุ ฟันคุด ฟันแตก เป็นต้น (อภิชาติ สีนานุรักษ์, 2562 : 43)

ในปัจจุบันคลินิกทันตกรรม เป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่อำนวยความสะดวกสบาย มุ่งเน้นในเรื่องของความสามารถเข้าถึงการรับการรักษาได้โดยง่ายไม่ต้องต่อคิวจำนวนมาก การบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ สะท้อนให้เห็นถึงความประทับใจสูงสุดและกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง รองรับคนไข้ได้อย่างมีระบบ โดยสามารถโทรหรือเข้านัดจองคิว วัน และเวลาเข้ารับการรักษาได้เลย แตกต่างจากการที่ต้องไปโรงพยาบาลซึ่ง

เป็นพื้นที่ที่มีคนใช้จำนวนมากรอเข้ารับการรักษาและไม่มีการนัดหมายล่วงหน้าจำเป็นต้องไปต่อคิวรับบัตรนัดด้วยตนเอง อีกทั้งกรณีการเบิกจ่ายสวัสดิการบางส่วน สามารถทำเรื่องเบิกได้เลย เนื่องจากคลินิกทันตกรรมมีระบบรองรับแบบออนไลน์ที่ทันสมัย ไม่ต้องกรอกข้อมูลมากมาย เพียงแค่ยื่นบัตรประชาชนก็สามารถเช็คสิทธิประโยชน์ให้กับคนไข้ได้ คลินิกทันตกรรมเป็นคลินิกที่มุ่งเน้นในการให้บริการทั้งการให้คำปรึกษาโดยความเต็มใจจากแพทย์เฉพาะทางโดยตรงที่ประจำอยู่ตลอดพร้อมให้คำปรึกษา และไม่เสียค่าใช้จ่าย ส่วนทั้งในทางด้านการรักษาช่องปากและส่งเสริมสุขภาพช่องปาก ที่สามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวกสบายไม่ต้องรอคิวเป็นเวลานาน สร้างการยอมรับและเป็นที่น่าพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ (อภิชาติ สีนานุรักษ์, 2562 : 47) ดังนั้นทางคลินิกทันตกรรม จึงต้องมีการพัฒนา ทั้งด้านสถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์ที่ใช้ในการรักษา เพื่อให้บริการกับผู้มารับบริการ อย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การให้บริการดังกล่าวก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในรูปแบบต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิด ความพึงพอใจมากหรือน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าความคาดหวังที่ต้องการ ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และจะส่งผลให้ผู้ไข้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก

คลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น เป็นคลินิกทันตกรรมที่ให้บริการทางด้านของการรักษาช่องปาก การตรวจสุขภาพ จำหน่ายสินค้าเกี่ยวกับช่องปาก การบริการในเรื่องของการจัดฟันเพื่อการรักษาและเพื่อความสวยงาม การรักษาโรคฟัน การฟันปลอม การอุดฟัน ถอนฟัน การขูดหินปูน เอ็กซเรย์ เป็นต้น จากการให้บริการที่ผ่านมาพบว่า มีลูกค้าบางส่วนที่ไม่พึงพอใจการให้บริการและได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่นในเชิงลบ ทางคลินิก จึงต้องการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริการที่ดี จากการประเมินความพึงพอใจในเบื้องต้น พบว่า สมาชิกส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80 ให้ความพึงพอใจในระดับปานกลางและระดับน้อยเป็นส่วนใหญ่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการทางคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ ให้มากขึ้นต่อไป โดยมีเป้าหมายในปี 2567 ให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในระดับปานกลางและน้อย ลดลงเหลือเพียงร้อยละ 20

วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น
- 3) เพื่อจัดทำแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น

1. การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น ซึ่งทราบจำนวนผู้ใช้บริการ ตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2566 จำนวน 539 คน (คลินิกทันตกรรม บิกแบร์ขอนแก่น, 2566 : 4)

1.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณจากสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 125) โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 229.61 จึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 230 คน

1.2 เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยโดยแบบสอบถามมีลักษณะปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่มาใช้บริการ ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) และใช้การวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม บิกแบร์ขอนแก่น ซึ่งวัดจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ 2) ด้านคุณภาพของการให้บริการ จำนวน 3 ข้อ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 3 ข้อ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จำนวน 3 ข้อ รวมทั้งหมด 14 ข้อ ใช้มาตรวัดข้อคิดเห็นในระดับต่างๆ เป็นมาตราส่วน 5 คะแนน โดยกำหนดให้ 1 คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 5 คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Tryout) จำนวน 30 ชุด พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ของความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม บิ๊กแบร์ขอนแก่น ที่ได้จากข้อคำถามด้านกระบวนการให้บริการ เท่ากับ 0.83 ด้านคุณภาพของการให้บริการ เท่ากับ 0.76 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 0.83 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 0.82 การรับรู้ที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิ๊กแบร์ขอนแก่น ที่ได้จากข้อคำถามด้านกระบวนการให้บริการ เท่ากับ 0.83 ด้านคุณภาพของการให้บริการ เท่ากับ 0.84 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ 0.90 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ 0.79 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.7 ทุกด้าน ดังนั้น ถือว่าสามารถนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างได้ (Sekaran and Bougie, 2020 : 127)

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ด้วยตนเองกับผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมบิ๊กแบร์ขอนแก่น รวมจำนวน 230 ราย โดยทำการแจกแบบสอบถาม ในส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ให้แก่ผู้ให้บริการก่อนที่จะเริ่มให้บริการ และส่วนที่ 3 แจกให้แก่ผู้ให้บริการหลังจากที่ได้ใช้บริการเรียบร้อยแล้ว จำนวน 300 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามในช่วงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2566 รวมเป็นระยะเวลา 1 เดือน

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไป วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) โดยนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามส่วนที่ 2 มีเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1.00 - 1.80 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1.81 - 2.60 ไม่เห็นด้วย 2.61 - 3.40 ไม่แน่ใจ 3.41 - 4.20 เห็นด้วย 4.21 - 5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิ๊กแบร์ขอนแก่น

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิ๊กแบร์ขอนแก่น เป็นการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิ๊กแบร์ขอนแก่น โดยใช้สถิติค่าที (Paired Sample t-test) แบบการทดสอบทางเดียว (One-tailed test) โดยมีเกณฑ์การตัดสินใจอยู่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หากค่าเฉลี่ยของความคาดหวังน้อยกว่า

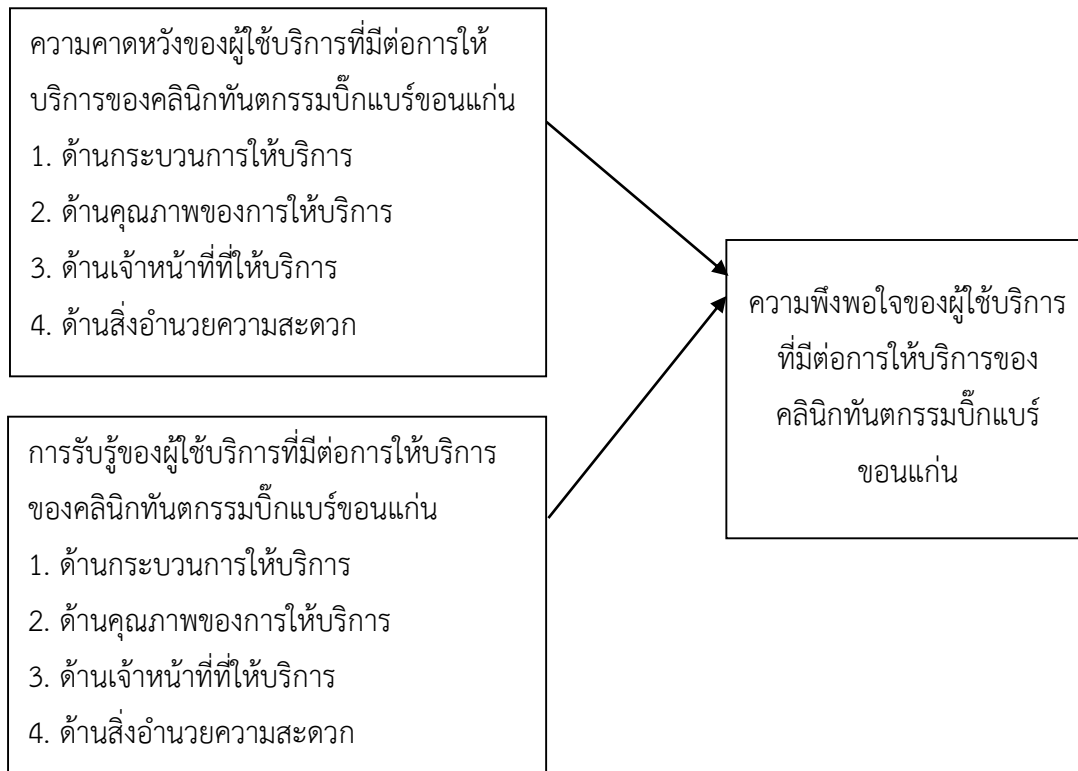
กว่าหรือเท่ากับค่าเฉลี่ยการรับรู้ ($E < P$) หมายถึง ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ที่ได้รับ หากค่าเฉลี่ยของความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ ($E > P$) หมายถึง ลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ ที่ได้รับ

3. การจัดทำแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม บีกแบร์ขอนแก่น

จากผลการศึกษาในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1-2 การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น นำหัวข้อที่ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังมากกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ ($E > P$) ซึ่งลูกค้าไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม บีกแบร์ ที่ได้รับ มาจัดทำเป็นแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม บีกแบร์ขอนแก่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกทันตกรรม กรณีศึกษาคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น โดยประยุกต์ใช้แนวคิดและทฤษฎีการบริการของ ธีรธีร ธีรขวัญโรจน์ และ สุพจน์ กฤษณาธาร (2563 : 25) ได้กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible Good) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ Wilson, Zeithaml and Bitner (2020 : 123) ได้อธิบายว่า ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง ความปรารถนาหรือความต้องการของผู้รับบริการ โดยจะเป็นการพิจารณาว่าผู้ให้บริการควรจะบริการอะไรด้านไหนมากกว่า ดังนั้น ความคาดหวังของผู้รับบริการจึงเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของผู้รับบริการที่จะได้รับ อนุสรณ์ บัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2559 : 58) ได้อธิบายว่า การรับรู้ (Perception) เป็นการรับรู้ของผู้รับบริการผ่านประสาทสัมผัสต่างๆ หากผู้ประกอบการธุรกิจ หรือองค์กรสามารถเสนอบริการได้ดี ผู้รับบริการสามารถรับรู้การบริการนั้นได้โดยตรง ผู้รับบริการนั้นก็จะสามารถประเมินการบริการได้ดีกว่า ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2564 : 116) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อสินค้าที่ซื้อนั้นขึ้นอยู่กับคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ได้ (Perceived Value) ซึ่งเกิดจากการใช้สินค้าและบริการ แล้วนำไปเปรียบเทียบกับสิ่งที่คาดหวังไว้ก่อนทำการซื้อ (Expected Value) ดังภาพประกอบที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสบการณ์ของลูกค้าที่มีต่อสถานตรวจสภาพรถเอกชนมาตาบุตร จังหวัดระยอง สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 76.09) อายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 42.61) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 43.91) อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 40.87) สิทธิการรักษาส่วนใหญ่ชำระเอง (ร้อยละ 67.39)

1.2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 14 หัวข้อ ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่ การติดประกาศ การให้ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลการรักษาให้กับคนไข้ทราบก่อนทำการรักษา และมีขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ การให้คำปรึกษา การรักษาที่ตรงตามความ

ต้องการ การให้บริการที่ครบถ้วน ปลอดภัย และอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมใช้ในการรักษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีการชี้แจง ให้ความรู้ ในการให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจ และเต็มใจในการให้บริการและการไม่เลือกปฏิบัติต่อคนไข้ และเจ้าหน้าที่มีให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิการรักษาทางทันตกรรมของส่วนงานต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ สถานที่นั่งคอยการรับบริการ ความสะดวกของช่องทางการติดต่อและการเข้ารับบริการ และความสะอาด และความเรียบร้อยของสถานที่รับบริการ

การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ซอนแก่น มีความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 3 หัวข้อ และเห็นด้วย 11 หัวข้อ ดังนี้ ด้านกระบวนการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 5 หัวข้อ ได้แก่ การตีตประกาศ การให้ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัด ลำดับขั้นตอน การเข้ารับบริการ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลการรักษาให้กับคนไข้ทราบก่อนทำการรักษา และมีขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ การให้ บริการที่ครบถ้วน ปลอดภัย อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมใช้ในการรักษาและอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 1 หัวข้อ ได้แก่ การให้คำปรึกษา การรักษาที่ตรงตามความต้องการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 3 หัวข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการชี้แจง ให้ความรู้ ในการให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและเต็มใจ ในการให้บริการและการไม่เลือกปฏิบัติต่อคนไข้ เจ้าหน้าที่มีให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิการรักษาทางทันตกรรมของส่วนงานต่างๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับเห็นด้วย จำนวน 1 หัวข้อ ได้แก่ ความสะดวกของ ช่องทางการติดต่อและการเข้ารับบริการ และอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 หัวข้อ ได้แก่ สถานที่นั่งคอยการรับบริการ ความสะอาด และความเรียบร้อยของสถานที่รับบริการ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ซอนแก่น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ซอนแก่น ยกเว้นการให้คำปรึกษา การรักษาที่ตรงตามความต้องการ สถานที่นั่งคอยการรับบริการ ความสะอาด และความเรียบร้อยของสถานที่รับบริการ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ความ คาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความ แตกต่าง (E-P)	t	Sig. (1- tailed)	แปลผล
ด้านกระบวนการให้บริการ						
1.1 การติดประกาศ การให้ข้อมูล ข่าวสาร ขั้นตอนการให้บริการ	4.23	4.07	0.16	2.790	.003*	E > P
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.35	3.99	0.37	8.327	.000*	E > P
1.3 การจัดลำดับขั้นตอนการเข้ารับ บริการ	4.24	4.13	0.11	2.354	.010*	E > P
1.4 มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลการรักษา ให้กับคนไข้ทราบก่อนทำการรักษา	4.24	3.93	0.30	6.306	.000*	E > P
1.5 มีขั้นตอนกระบวนการและ ระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ	4.37	3.97	0.40	8.542	.000*	E > P
ด้านคุณภาพของการให้บริการ						
2.1 การให้คำปรึกษา การรักษาที่ตรง ตามความต้องการ	4.40	4.39	0.01	.292	.385	E = P
2.2 การให้บริการที่ครบถ้วน ปลอดภัย	4.33	4.14	0.19	4.120	.000*	E > P
2.3 อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ มี เพียงพอและพร้อมใช้ในการรักษา	4.28	4.06	0.23	4.151	.000	E > P
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
3.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการชี้แจง ให้ความรู้ ใน การให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน	4.25	4.03	0.22	4.216	.000*	E > P
3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจและเต็มใจใน การให้บริการและการไม่เลือกปฏิบัติต่อ คนไข้	4.27	4.07	0.20	4.322	.000*	E > P
3.3 เจ้าหน้าที่ที่มีให้คำแนะนำเกี่ยวกับ สิทธิการรักษาทางทันตกรรมของส่วน งานต่างๆ	4.36	3.95	0.41	8.115	.000*	E > P
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ความ คาดหวัง (E)	การรับรู้ (P)	ความ แตกต่าง (E-P)	t	Sig. (1- tailed)	แปลผล
4.1 สถานที่นั่งคอยการรับบริการ	4.23	4.21	0.01	.310	.378	E = P
4.2 ความสะดวกของช่องทางการติดต่อ และการเข้ารับบริการ	4.36	4.15	0.21	5.165	.000*	E > P
4.3 ความสะอาด และความเรียบร้อย ของสถานที่รับบริการ	4.25	4.23	0.02	.541	.294	E = P

หมายเหตุ: * แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น

แนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม บิกแบร์ขอนแก่น จำนวน 4 โครงการ ได้แก่ โครงการที่ 1 บริการรวดเร็วภายใน 1 ชั่วโมง โครงการที่ 2 ติดต่อสะดวกด้วย Line Official โครงการที่ 3 ส่งเสริมทักษะอาชีพ และโครงการที่ 4 เสริมสร้างการบริการด้วยใจอย่างมีคุณภาพ โดยสรุปรายละเอียดวัตถุประสงค์และวิธีดำเนินการของแต่ละโครงการ ดังนี้

โครงการที่ 1 บริการรวดเร็วภายใน 1 ชั่วโมง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว ด้วยระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับการรักษา
2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น

วิธีดำเนินการ

1. พุดคุยเพื่อแจ้งการกำหนดเวลามาตรฐานในการบริการไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อการรักษา 1 รายการให้กับทันตแพทย์ และผู้ช่วยทันตแพทย์ทราบ เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการให้บริการสำหรับผู้รับบริการที่จองคิวล่วงหน้า
2. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีเพียงพอและพร้อมใช้ในการรักษาผู้รับบริการ
3. จัดลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการ ขั้นตอนกระบวนการ และระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ ให้เป็นไปตามเวลากำหนดเวลามาตรฐานในการบริการไม่เกิน 1 ชั่วโมงต่อการรักษา 1 รายการ
4. ให้บริการตามลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการ ขั้นตอนกระบวนการรักษา ที่ครบถ้วน ปลอดภัยภายใน 1 ชั่วโมงต่อการรักษา 1 รายการ
5. จัดทำป้ายแจ้งขั้นตอนการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ

โครงการที่ 2 ติดต่อดูแลด้วย Line Official

วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการที่ต้องการสอบถามข้อมูลก่อนเข้ารับบริการ
2. เพื่อลดขั้นตอนการเข้ารับบริการกับทางหน้าร้าน
3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น

วิธีดำเนินการ

1. จัดทำ Line Official ของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น เพื่อเป็นช่องทางในการให้ข้อมูลการเข้ารับบริการ และการนัดหมายผู้รับบริการ
2. นำคิวอาร์โค้ด Line Official ลงในเพจเฟซบุ๊กเพื่อเพิ่มช่องทางขั้นตอนการสอบถามข้อมูลแก่ผู้รับบริการ
3. ให้ผู้รับบริการสแกนคิวอาร์โค้ด Line Official เพื่อใช้เป็นช่องทางในการสอบถามข้อมูลและแจ้งนัดหมาย
4. เมื่อผู้รับบริการสอบถามข้อมูล มีระบบอัตโนมัติตอบกลับผ่านทางระบบ Line Official ทันที โดยที่ไม่ต้องรอฟังงานตอบกลับ

โครงการที่ 3 ส่งเสริมทักษะอาชีพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและเพิ่มทักษะการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น
2. เพื่อให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการรักษาที่ถูกต้อง
3. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น

วิธีดำเนินการ

1. จัดอบรมส่งเสริมทักษะการให้บริการเกี่ยวกับงานทันตกรรมเพื่อให้เจ้าหน้าที่ของคลินิก มีความชำนาญและความเชี่ยวชาญในการทำงานมากขึ้น
2. จัดทำแบบทดสอบทักษะและความรู้ในการให้บริการเกี่ยวกับงานทันตกรรมของเจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น
3. จัดให้มีการพูดคุยสัมมนาแลกเปลี่ยนความรู้ การชี้แจง การให้บริการที่ถูกต้องร่วมกัน เพื่อเสริมประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น
4. ทำการทดสอบทักษะและความรู้ในการให้บริการเกี่ยวกับงานทันตกรรมของเจ้าหน้าที่ของคลินิกทุกเดือน

5. มอบเงินรางวัลให้กับผู้ที่ทดสอบแล้วได้คะแนนสูงสุด

โครงการที่ 4 เสริมสร้างการบริการด้วยใจอย่างมีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ให้มีการบริการที่ดี และบริการด้วยใจอย่างมีคุณภาพ
2. เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น

วิธีดำเนินการ

1. ประชุมเพื่อวางแผน กระบวนแนวทางการพัฒนาดำเนินการ การให้คำปรึกษา สร้างกล่องความคิดเห็นการเข้าถึงทั้งหน้าร้านและออนไลน์ให้กับผู้เข้ารับบริการ
2. จัดกิจกรรมให้กับพนักงานเกี่ยวกับการเสริมสร้างทัศนคติ พฤติกรรมการสื่อสารจำลองสถานการณ์เหตุการณ์ในคลินิกเพื่อเตรียมความพร้อมการรับมือปัญหาต่าง ๆ อาจเกิดขึ้นได้ในคลินิก
3. จัดทำช่องทางการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขกับพนักงาน
4. นำข้อบกพร่องที่พบในการให้บริการมาปรึกษาหารือกับพนักงานเพื่อหาทางแก้ไขในครั้งต่อไป
5. ทำการประเมินการทำงานและการให้บริการที่ดีของเจ้าหน้าที่คลินิกทันตกรรมบีกแบร์ขอนแก่น

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ การติดประกาศ การให้ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลการรักษาให้กับคนไข้ทราบก่อนทำการรักษา และมีขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ โดยผู้รับบริการความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ดีของคลินิกทันตกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 5 ข้อ สอดคล้องกับการศึกษาของ ดาวรัชฎา วงจันดา (2565 : 52) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในหัวข้อ ให้บริการรวดเร็ว ไม่ทำให้ต้องรอคิวนาน ให้บริการตามลำดับคิวอย่างถูกต้อง ไม่ลัดคิวหรือ แทรกคิว และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญา เขยตุ้ย และคณะ (2561 : 101-119) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการรักษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าระดับความคาดหวังสูงกว่าระดับความพึงพอใจ

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ การให้คำปรึกษา การรักษาที่ตรงตามความต้องการ โดยผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ การให้บริการที่ครบถ้วน ปลอดภัย และอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ มีเพียงพอและพร้อมใช้ในการรักษา โดยผู้รับบริการความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ดีของคลินิกทันตกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 3 ข้อ สอดคล้องกับการศึกษาของ ดาวยรัชญา วงจินดา (2565 : 52) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในทุกข้อ ได้รับการรักษาที่ถูกต้องตามอาการ การให้บริการตรวจรักษาตรงกับความต้องการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (2564 : 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม ปี 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในการที่ได้จากการรักษาตรงตามความต้องการ

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการชี้แจง ให้ความรู้ ในการให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการและการไม่เลือกปฏิบัติต่อคนไข้ เจ้าหน้าที่มีให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิการรักษาทางทันตกรรมของส่วนงานต่าง ๆ โดยผู้รับบริการความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ดีของคลินิกทันตกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 3 ข้อ สอดคล้องกับการศึกษาของ ดาวยรัชญา วงจินดา (2565 : 52) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในทุกข้อ บุคลากรทางการแพทย์กระตือรือร้นในการให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการ มีความมั่นใจและปลอดภัยเมื่อเข้ามาใช้บริการที่คลินิกทันตกรรม คำแนะนำของบุคลากรทางการแพทย์มีความชัดเจน บุคลากรทางการแพทย์ให้ความใส่ใจโดยไม่ต้องร้องขอ บุคลากรทางการแพทย์มีความเต็มใจในการตอบข้อซักถาม และสอดคล้องกับการศึกษาของ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (2564 : 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม ปี 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม ของเจ้าหน้าที่

จากผลการศึกษาพบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ สถานที่นั่งคอยการรับบริการ ความสะอาด และความเรียบร้อยของสถานที่รับบริการ โดยผู้รับบริการไม่พึงพอใจ จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อความสะดวกของช่องทางการติดต่อและการเข้ารับบริการ โดยผู้รับบริการความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการที่ดีของคลินิกทันตกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้ง 3 ข้อ สอดคล้องกับการศึกษาของ ดาวยรัชญา วงจินดา (2565 : 53) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดในทุกข้อ ห้องปฏิบัติการ และเครื่องมือที่ใช้ในการรักษามีความทันสมัย และมีความพร้อมในการให้บริการ มีพื้นที่ให้นั่งรอรับบริการที่เพียงพอ กว้างขวาง สอดคล้องกับ

การศึกษาของ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา (2564 : 3) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม ปี 2564 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดในความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับคลินิกทันตกรรม

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจการติดประกาศ การให้ข้อมูลข่าวสาร ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ การจัดลำดับขั้นตอนการเข้ารับบริการ มีการชี้แจงหรือให้ข้อมูลการรักษาให้กับคนไข้ทราบก่อนทำการรักษา และมีขั้นตอนกระบวนการและระยะเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ นอกจากโครงการบริการรวดเร็วภายใน 1 ชั่วโมง เสนอให้มีการทำป้ายติดประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร และขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านคุณภาพของการให้บริการ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจการให้บริการที่ครบถ้วน ปลอดภัย และอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ มีเพียงพอและพร้อมใช้ในการรักษา คลินิกทันตกรรมควรให้บริการที่สร้างการรับรู้ถึงการให้บริการที่ครบถ้วน ปลอดภัย มีอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยมีเพียงพอ และพร้อมใช้ในการรักษา
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เจ้าหน้าที่ที่มีการชี้แจง ให้ความรู้ ในการให้บริการที่ถูกต้องครบถ้วน เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการและการไม่เลือกปฏิบัติต่อคนไข้ เจ้าหน้าที่ที่มีให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิการรักษาทางทันตกรรมของส่วนงานต่างๆ คลินิกทันตกรรมควรมีเอกสารเกี่ยวกับการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิการรักษาทางทันตกรรมของส่วนงานต่างๆ เมื่อมีผู้รับบริการสอบถาม
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการไม่พึงพอใจความสะดวกของช่องทางการติดต่อและการเข้ารับบริการ คลินิกทันตกรรมควรมีการใช้ช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ ไลน์ เป็นช่องทางการติดต่อกับผู้รับบริการ
5. หลังจากนำแนวทางการเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม บิ๊กแบร์ขอนแก่น ควรมีการประเมินเพื่อติดตามผลโครงการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและปัญหาต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการให้บริการของคลินิกทันตกรรมอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นถึงสิ่งที่ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

- คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา. (2564). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม ปี 2564*. (รายงานการวิจัย). พะเยา: คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา.
- คลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น. (2566). *ข้อมูลธุรกิจ*. ขอนแก่น: คลินิกทันตกรรมบิกแบร์ขอนแก่น.
- ดาวรรุษา วงจันดา. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้บริการคลินิกทันตกรรมเพื่อสุขภาพช่องปากและฟัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธธีร์ธรร ชีรวัญโรจน์ และสุพจน์ ฤทธาธาร. (2563). *การตลาดบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วรัญญา เขยตุ้ย, ชัญญานุช ทิวะสิงห์ และวลัยพร ราชคมน์. (2561). ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วารสาร Mahidol R2R e-Journal*. 5 (1), 101-119.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2564). *หลักการตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ท้อป.
- อภิชาติ ลีนาอนุรักษ์. (2562). *การตลาดสำหรับธุรกิจทันตกรรม*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2558). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: อักษรสยามการพิมพ์.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business*. (8th ed). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M.J. & Gremler, D. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Service Across the Firm*. 4th ed. New York: McGraw-Hill Education.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.