

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล
GUIDELINES FOR IMPROVING THE SERVICE QUALITY OF
SCHWISDENTAL DENTAL CLINIC



¹อัญชิสา กसानติกุล, ²อภิรัตน์ กังสดารพร และ ³รสรณ์ ตูบรเทิง

¹Anchisa kasantikul, ²Apirat Kangsadanporn and ³Rosatorn Toobunterng

มหาวิทยาลัยรังสิต, ประเทศไทย
Rangsit University, Thailand

¹anchisa.kas55@rsu.ac.th

Received: July 24, 2023; Revised: August 12, 2023; Accepted: August 31, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาจุดแข็ง-จุดอ่อน ด้านการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล โดยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 19 คน ประกอบด้วย 1) ทันตแพทย์ จำนวน 2 คน 2) ผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 5 คน 3) พนักงานทั่วไป แม่บ้าน จำนวน 2 คน 4) ผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล จำนวน 10 คน วิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริงทั้งในเชิงเหตุและผล ผลการศึกษาพบว่า 1) จุดแข็งด้านการบริการของคลินิก ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของทันตแพทย์ รวมถึงความสะอาดสบาย บรรยากาศของคลินิก ความสะอาด ส่วนปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ ความสามารถของทันตแพทย์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญต่างกัน รวมถึงระบบบริหารจัดการ การบริหารบุคคล การวางกลยุทธ์ และด้านการตลาด ส่วนการบริการในคลินิกที่ยังเป็นจุดอ่อน อาจจะเป็นเรื่องการนัดคิว การพัฒนาความรู้ของบุคลากร 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล ควรมีการแก้ไขปรับปรุงแก้ไขในส่วน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยการลงทุนเพิ่มในอุปกรณ์ที่จำเป็น (New facility investment) การสร้างความเชื่อมั่นให้กับคนไข้ และบุคลากรภายในคลินิก การปรับงบประมาณมาใช้ในส่วนที่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น เพื่อตั้ง

¹ ทพญ. วิทยาลัยทันตแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.

³ อาจารย์ ดร. วิทยาลัยนวัตกรรมการศึกษา มหาวิทยาลัยรังสิต.

ความเชื่อมั่นของคนไข้ให้กลับเข้ามาใช้บริการทางทันตกรรม 3) ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกคลินิกทันตกรรมสวิสเดนทอลแบ่งแยกได้เป็น 2 ประเด็น คือ ได้รับคำแนะนำของครอบครัวญาติไม่ว่าจะเป็นพ่อ แม่ หรือ สามีภรรยาเอง และอีกประเด็นคือตามคำแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก เหตุผลถัดไปคือการหาข้อมูลเอง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้คลินิกทันตกรรมนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจมากที่สุด 4) ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการผู้รับบริการก็คาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากแผนกต้อนรับ ด้านระยะเวลา ความเชื่อมั่นในชื่อของทันตแพทย์

คำสำคัญ: แนวทาง การพัฒนา คุณภาพการบริการ คลินิกทันตกรรม

Abstract

This study has the following objectives: 1. To study the strengths and weaknesses of 2. To study the service quality expectations of customers of Schwisdental Dental Clinic. 3. To present guidelines for improving the service quality of Schwisdental Dental Clinic Sandentol. It is a qualitative research. The researcher selected a specific sample group. The data was collected by interview method. There were 19 main informants, consisting of 1) 2 dentists 2) 5 dental assistants 3) 2 general workers 4) 10 customers of Schwisdental Dental Clinic. Processed by linking relationships in various aspects according to facts both in terms of cause and effect. The results of the study revealed that 1) the strengths of the clinic's services, namely knowledge, competence and efficiency of dentists including convenience. The atmosphere of the clinic is clean. The most important factor is the ability of dentists with different experiences and expertise. Including management system personnel management strategy and marketing as for the service in the clinic that is still a weakness. It might be an appointment. Personnel Knowledge Development. 2) Guidelines for improving service quality of Swiss Dental Clinic. There should be a correction in the section. The concreteness of the service by investing more in necessary equipment (New facility investment) to build confidence in patients and personnel within the clinic. Adjusting the budget to use more in the necessary parts to bring patients' confidence back to receive dental services. 3) Factors used in making a decision to choose Schwisdental Dental Clinic can be divided into 2 issues: receiving advice from family members, relatives whether they are parents or husband and wife, and the other issue being advice from friends or acquaintance. The next reason is to find the information yourself. Factors affecting the decision to use this dental clinic reliability most trust. 4) Service Quality Expectations Clients expect good service from the front desk, duration, trust in the dentist's name.

Keywords: guidelines, development, service quality, dental clinic

บทนำ

ในสังคมปัจจุบันการดำเนินงานในหน่วยงานทันตกรรม ไม่ว่าจะเป็นทั้งภาครัฐบาลและเอกชนมีการแข่งขันในการพัฒนาหน่วยงานของตนเพื่อการดำเนินการให้ได้มาตรฐาน และผ่านการประกันคุณภาพในระดับสูงเพื่อสร้างความพอใจแก่ผู้มารับบริการด้านทันตกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐมีการให้บริการคลินิกต่างๆ อย่างครบวงจร เช่น คลินิกทันตวิทยา คลินิกทันตกรรมปริศัลยกรรม คลินิกทันตกรรมจัดฟัน คลินิกทันตกรรมสำหรับเด็ก และ คลินิกระดับบัณฑิตศึกษา เป็นต้น ดังนั้น คลินิกเอกชนที่ผู้ใช้บริการจะต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายมากกว่าของทางภาครัฐ จำเป็นจะต้องสร้างความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางทันตกรรม เพราะคุณภาพการบริการถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินการในด้านธุรกิจของคลินิกทันตกรรม บุคลากรในคลินิก จึงควรให้ผู้ที่มารับการรักษาทางทันตกรรม เกิดความคิดเห็นในคุณภาพบริการตั้งแต่แรกเริ่มของกระบวนการจนจบกระบวนการ ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพบริการในด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจและคิดเห็น ตั้งแต่จุดเริ่มต้นไปจนถึงจบการรักษาเพราะเมื่อผู้มารับบริการรักษาทางทันตกรรมเกิดความคิดเห็นในคุณภาพบริการแล้วย่อมทำให้จำนวนผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นด้วย

โดยคลินิกทันตกรรมซึ่งเป็นสถานที่ให้บริการให้การรักษาด้านทันตกรรม ที่ปัจจุบันมีสถานประกอบการด้านคลินิกทันตกรรมในประเทศไทยมากกว่า 6,084 แห่ง ประกอบด้วย คลินิกทันตกรรมภายในโรงพยาบาล คลินิกทันตกรรมเอกชน ศูนย์ทันตกรรม และโรงพยาบาลทันตกรรม โดยมูลค่าของธุรกิจด้านทันตกรรมในประเทศไทยมีมูลค่ารวมประมาณ 6,500 ล้านบาทต่อปี โดยคลินิกทันตกรรมเป็นสถานพยาบาลที่ต้องได้รับการอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุขในการประกอบการ โดยต้องมีทันตแพทย์เป็นผู้ให้การรักษาด้านทันตกรรม ปัจจุบันในประเทศไทยมีทันตแพทย์ที่ขึ้นทะเบียนในระบบทั้งหมด 18,442 คน (ทันตแพทย์สภา, 2563) โดยแต่ละปี จะมีทันตแพทย์เพิ่มขึ้นประมาณ 700 คน จาก 13 คณะทันตแพทย์ ตามมหาวิทยาลัยต่างๆ ลักษณะโครงสร้างคลินิกทันตกรรมส่วนใหญ่ในประเทศไทยเป็นคลินิกขนาดเล็ก มีขนาดเก้าอี้ทำฟัน (Dental Chair Unit) 2-3 ตัว ต่อคลินิก การทำการรักษาคนไข้ในทางทันตกรรมนั้นต้องทำการรักษาบนเก้าอี้ทำฟันเท่านั้น ส่วนใหญ่ทันตแพทย์ 1 คน จะทำการรักษาประจำเก้าอี้ทำฟัน 1 ตัว โดยบุคลากรในคลินิกที่เกี่ยวข้องกับการรักษาคนไข้ ประกอบด้วย 1. ทันตแพทย์ 2. ผู้ช่วยทันตแพทย์ ในทั่วไปแล้วทันตแพทย์ 1 คน ต้องการผู้ช่วยในการช่วยงาน 1-3 คน ตามลักษณะงานที่ทำ เช่น การอุดหินปูน อาจใช้ผู้ช่วยทันตแพทย์ 1 คน แต่งานผ่าตัดฝังรากเทียม อาจใช้ผู้ช่วยถึง 3 คน ในการเตรียมเครื่องมือส่งผลให้ ในจำนวนบุคลากรในการรักษาทางทันตกรรม ขึ้นอยู่กับจำนวน ทันตแพทย์และจำนวนเก้าอี้ทำฟันในแต่ละคลินิก โดยในบางคลินิกมีบุคลากรส่วนอื่น เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานทำความสะอาดทั่วไป พนักงานทำความสะอาดและฆ่าเชื้อเครื่องมือแพทย์ ขึ้นอยู่กับขนาดและวิธีการบริหารจัดการของคลินิกนั้นๆ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าธุรกิจคลินิกทันตกรรมมีอัตราเจริญเติบโตเป็นอย่างมาก เนื่องจากการที่ประชาชนมักจะให้ความสำคัญกับสุขภาพในช่องปากที่ถือเป็นปราการด่านแรกของการมีสุขภาพร่างกายที่ดีดังคำกล่าวที่ว่า “ช่องปากเป็นประตูสู่สุขภาพ” ทั้งนี้เพราะฟันและอวัยวะในช่องปากเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของร่างกายทำหน้าที่ในการบดเคี้ยวอาหาร ช่วยในการพูดออกเสียง และส่งเสริมความสวยงามบนใบหน้า เมื่อมีความผิดปกติของฟัน และอวัยวะในช่องปากเกิดขึ้นย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของใบหน้าอันนำไปสู่ความผิดปกติของระบบบดเคี้ยว และการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามไปด้วยประชาชนจึงหันมาใส่ใจสุขภาพช่องปากมากขึ้นโดยการพบทันตแพทย์ปีละ 2 ครั้ง เพื่อดูแลรักษาสุขภาพช่องปากให้สมบูรณ์ (สำนักทันตสาธารณสุข, กรมอนามัย, 2563)

ขวิสเด็นทอลคลินิก ตั้งอยู่ที่ 100/18 หมู่3 ถนน แจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด ให้บริการประชาชนในพื้นที่ อ. ปากเกร็ด จ.นนทบุรีและพื้นที่ใกล้เคียง โดยเปิดบริการด้านทันตกรรมอย่างครบวงจร ทั้งการดูแล รักษา แก้ไขปัญหาฟันในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ทันตกรรมแบบทั่วไป หมายถึง การตรวจสภาพฟัน และช่องปาก เป็นการรักษา โรคฟัน และเหงือก ให้มีสุขภาพที่ดี และยืดอายุการใช้งานไว้นานๆ และทันตกรรม ประดิษฐ์ เป็นศาสตร์ทางทันตกรรมที่มีจุดประสงค์ในการบูรณะฟันที่สูญเสียไปโดยวิธีการสร้างวัสดุคล้ายฟัน ขึ้นมาทดแทนสำหรับใช้แต่งเติม ให้สวยงามหรือ เพื่อใช้ประโยชน์ในการบดเคี้ยว ซึ่งมีสะพานฟัน ฟันปลอม และฟันครอบ วีเนียร์ เป็นต้น ซึ่งแต่ละแบบก็จะมีประโยชน์ในการรักษาแต่ละแบบก็มีหน้าที่และจุดประสงค์ที่แตกต่างกันไป จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า ประชาชนให้ความสนใจและเข้าใช้บริการของขวิสเด็นทอลคลินิก เป็นจำนวนมาก ทางคลินิกมีความคิดที่จะพัฒนาการให้บริการด้านต่างๆอย่างเสมอมา เช่น เพิ่มพื้นที่ในการให้บริการเนื่องจากประชาชนมีการให้ความสำคัญกับช่องปากเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ และทางคลินิกได้มีการให้บริการสำหรับลูกค้าที่ประกันสังคม โดยไม่ต้องสำรองจ่ายตัดผ่านระบบได้เลย จึงทำมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

จากเหตุผลและสถานการณ์การแข่งขันของธุรกิจคลินิกทันตกรรมที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของคุณภาพการให้บริการที่จะเป็นปัจจัยความสำเร็จของธุรกิจคลินิกทันตกรรม ซึ่งเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญและเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการเลือกใช้บริการ นั่นก็คือ เรื่องของคุณภาพ คำว่า “คุณภาพ” (Quality) คือสิ่งที่นำไปตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า นั้นมีความหมายว่า หากผู้ประกอบการสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ แสดงว่าธุรกิจมีการให้บริการที่ดี อย่างไรก็ตามมุมมองและความคิดเห็นของลูกค้าที่มีต่อ คำว่า คุณภาพนั้น แตกต่างกันไปตามปัจจัยหลายอย่างที่เป็นองค์ประกอบของการให้บริการ ดังนั้น คุณภาพในความเห็นของลูกค้าจึงเป็นเรื่องยากที่จะบอกหรือระบุออกมาได้อย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่ประสบการณ์โดยรวมที่ลูกค้าได้รับต่างหากที่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการเลือกรับบริการจากคลินิกทันตกรรมที่ต้องการ รวมถึงความคาดหวังด้านการบริการของคลินิกทันตกรรมขวิสเด็นทอล ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นหุ้นส่วนคลินิกทันตกรรมและทันตแพทย์ จึงมีความสนใจศึกษา แนวทางการพัฒนาคุณภาพการของคลินิกทันตกรรมขวิสเด็นทอล โดยใช้แนวคิดการวัดคุณภาพบริการ ของZiethaml, Parasuraman & Berry (2013) เป็น

เครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ด้านการสร้างความมั่นใจให้ลูกค้า (Assurance) และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ (Empathy) และผลจากการแนะนำตามความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการว่าอยากให้คลินิกมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างไรในสภาวะดังกล่าว ซึ่งจะช่วยให้สถานพยาบาลของศูนย์ทันตกรรมชวิสเดนทอลคลินิก ได้รับความมั่นใจและการใช้บริการจากลูกค้าอย่างต่อเนื่องและยังเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาพฟันที่ดีให้คงอยู่อย่างยาวนานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาจุดแข็ง-จุดอ่อน ด้านการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยกระบวนการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary research) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ทำการเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 19 คน ประกอบด้วย 1) ทันตแพทย์ จำนวน 2 คน 2) ผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 5 คน 3) พนักงานทั่วไป แม่บ้าน จำนวน 2 คน 4) ผู้ใช้บริการคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล จำนวน 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์และประมวลผลโดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่าง ๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผล ซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในลักษณะของการพรรณานำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปตามหลักวิชาการ

ผลการวิจัย

1.จุดแข็ง-จุดอ่อน ด้านการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล

จากประสบการณ์การทำงานที่คลินิกอื่น ๆ มาก่อนหน้านี้ คิดว่าการบริการในคลินิกที่มีความโดดเด่นที่สุด และแตกต่างจากที่อื่น น่าจะเป็นเรื่องความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของทันตแพทย์ ที่มีความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจว่าให้การตรวจรักษาในสิ่งที่จำเป็นไม่มีการเอา

เปรียบผู้ป่วยและชาวก็จะกระจายออกไป ก่อให้เกิดผลดีต่อคลินิก รวมถึงความสะดวกสบาย และบรรยากาศของคลินิก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ป่วยทุกคนต้องการเพื่อชดเชยความรู้สึกทุกซักร้อนในความเจ็บไข้ได้ป่วยของเขา เมื่อได้รับความสะดวกสบายและอยู่ในบรรยากาศที่ดี จะทำให้ผู้ป่วยจิตใจเบิกบาน พ้นจากการเจ็บป่วยหรือหายได้เร็วส่วนหนึ่งนอกเหนือจากการบำบัดรักษาทางวิชาการ บรรยากาศและความสะดวกสบายนี้ หมายถึงความสะดวกด้วย รวมถึงที่นี้ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่แพงเกินไป การรักษาต้านทานกรรม ความสามารถของทันตแพทย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของคลินิกทันตกรรมเนื่องจาก ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการการรักษาและการบริการทางด้านการแพทย์ที่ดี คลินิกที่มีทันตแพทย์มีความสามารถก็จะเป็นจุดดึงดูดให้คนอยากมาใช้บริการ ส่วนปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้คลินิกทันตกรรมมีความแตกต่างกันคือ ความสามารถของทันตแพทย์ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญต่างกัน รวมถึงระบบการบริหารจัดการที่แตกต่างทั้งในเรื่องของ การบริหารบุคคล การวางกลยุทธ์ และด้านการตลาด และการบริการในคลินิกที่มีความโดดเด่นที่สุดน่าจะเป็นเรื่องของเครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์และความสามารถของแพทย์ รวมถึงการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ และการปรับตัวในช่วงสถานการณ์โควิด โดยคลินิกได้มีการปรับมาตรฐานการปลอดเชื้อ ผู้ให้ข้อมูลให้ความเห็นเกี่ยวกับความร่วมมือในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในด้านความสะดวกของคลินิกทันตกรรมมีผลต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการ และการเข้ารับบริการของทั้งผู้ให้บริการ (ทันตแพทย์และผู้เกี่ยวข้อง) และผู้เข้ารับบริการ(คนไข้) เนื่องจากการรักษาพยาบาลในช่องปากแต่เดิมมีความเสี่ยงในการติดเชื้อติดต่ออยู่ ความมั่นใจในมาตรฐานการฆ่าเชื้อจึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรม

ส่วนการบริการในคลินิกที่ยังเป็นจุดอ่อน อาจจะเป็นเรื่องการนัดคิวที่บางครั้ง คลินิกก็พยายามนัดคนไข้ไม่ให้มาหลาย ๆ คนพร้อมกัน คือมาถึงแล้วทำเลยเสร็จแล้วก็ออกไปแล้วคนใหม่เข้ามา แต่ก็จะเป็นเรื่องของการเลศคิวบ้าง ระบบอะไรพวกนี้ควรมีการปรับเป็นแบบไม่มาตามคิวก็รันคิวถัดไป ซึ่งความผิดพลาดตรงนั้นบางครั้งอาจทำให้คนไข้ลดลงค่ะ เพราะว่าต้องนัดหมาย การ Walk in ที่นี้น้อยมาก เพราะที่นี้ต้องนัดหมายก่อน แต่เมื่อก่อนนี้จะมีเยอะ คนเข้าไปนั่งคอยแต่ตอนนี้อย่างน้อย ต้องนัดหมายเป็นคอร์ส ๆ ไป แต่ถ้าฉุกเฉินก็ไปได้ และอยากให้คลินิกมีการปรับปรุงพัฒนาการบริการส่วนการพัฒนาความรู้ของบุคลากร เนื่องจากก่อนหน้านี้มีการระบาดของ COVID - 19 ซึ่งเป็นโรคที่สามารถติดต่อได้ง่ายผ่านระบบทางเดินหายใจ บุคลากรที่ให้บริการในคลินิกทันตกรรมจึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาความรู้และวิธีการป้องกันการติดเชื้อเพื่อรับมือและปรับตัวกับการใช้อุปกรณ์ฆ่าเชื้อที่เพิ่มขึ้นตอนในการทำงานในคลินิกเพิ่มขึ้น ในช่วงก่อนหน้านี้การบริหารจัดการของคลินิกทันตกรรมต้องมีการปรับการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสอดคล้องกับสถานการณ์ภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป โดยคลินิกทันตกรรมมีการจัดการงบประมาณในส่วนต่าง ๆ เพื่อให้เข้ากับสถานการณ์แต่อาจจะส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการต่อคนไข้ เช่น การปรับลดการซื้อวัสดุฟุ่มเฟือยที่มีอายุการใช้งาน ในการรักษาทางทันตกรรมมีการใช้วัสดุที่มีวันหมดอายุ ก่อนหน้าวิกฤต COVID - 19 จะมีมีการซื้อวัสดุประเภทฟุ่มเฟือยในปริมาณที่มาก สามารถเก็บไว้ใช้ได้หลาย ๆ เดือน หรือ ทั้งปี เพื่อให้ได้ต้นทุนที่ถูกที่สุด เมื่อเกิดวิกฤต COVID - 19 มีการเปลี่ยนแปลงการใช้งบประมาณในส่วนดังกล่าว เพื่อคงกระแสเงินสดหมุนเวียนในการจัดการคลินิกมากขึ้น

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล ควรมีการแก้ไขปรับปรุงแก้ไขในส่วน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยการลงทุนเพิ่มในอุปกรณ์ที่จำเป็น (New facility investment) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า COVID – 19 เป็นโรคติดต่อทางระบบทางเดินหายใจส่งผลให้เกิดการปรับมาตรฐานความสะอาดทางระบบอากาศ เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับคนไข้ และบุคลากรภายในคลินิก ส่งผลให้คลินิกทันตกรรมต้องมีการลงทุนเพิ่มในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการฆ่าเชื้อโรครายในอากาศ เช่น การเพิ่มการติดตั้งเครื่องฟอกอากาศที่สามารถฆ่าเชื้อไวรัสได้ การเพิ่มหลอดไฟ UV เพื่อฆ่าเชื้อในห้องทำฟัน เป็นต้น เพื่อรักษาความสะอาดภายในคลินิกทันตกรรม และลดความเสี่ยงด้านการติดเชื้อ COVID – 19 ภายในคลินิก ควรมีการแก้ไขปรับปรุง ด้านความน่าเชื่อถือ สืบเนื่องมาจากสถานการณ์โควิดก่อนหน้านี้ ซึ่งอาจจะมีคนไข้บางกลุ่มยังไม่มั่นใจในความปลอดภัยต่อการใช้บริการ โดยการปรับปรุงประมาณมาไว้ในส่วนที่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น เพื่อดึงความเชื่อมั่นของคนไข้ให้กลับเข้ามาใช้บริการทางทันตกรรม และป้องกันบุคลากรภายในคลินิกทันตกรรมไม่ให้ติดเชื้อ คลินิกทันตกรรมได้ทำการปรับการใช้งบประมาณการสั่งซื้อสินค้าต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ COVID - 19 โดยเน้นไปที่อุปกรณ์ป้องกัน และฆ่าเชื้อเป็นหลัก รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ควรมีการแก้ไข ในเรื่องของการ Sterilized เราต้องเพิ่มต้นทุนตรงนี้เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจในเรื่องความสะอาด ทั้งกับตัวหมอเองกับตัวผู้ช่วยและกับตัวคนไข้ และของสินค้าทางทันตกรรม ก็ราคาปรับสูงขึ้นหลายอย่างโดยเฉพาะอุปกรณ์ที่มันเกี่ยวกับการทำความสะอาด ถุงมือหน้ากากแมส ก็จะมีราคาที่สูงขึ้น

3. ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล

ผู้รับบริการเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมในเหตุผลที่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคละเลือกไปคลินิกทันตกรรมตามคำแนะนำนั้น แบ่งแยกได้เป็น 2 ประเด็น คือ ได้รับคำแนะนำของครอบครัวญาติ ไม่ว่าจะเป็นพ่อ แม่ หรือ สามัญกรรยาเอง และอีกประเด็นคือตามคำแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก คำแนะนำในที่นี้ หมายถึง เมื่อผู้รับบริการมีความประสงค์ที่จะไปรับบริการทางทันตกรรมจะสอบถามคนใกล้ชิดเพื่อขอคำแนะนำว่าควรไปที่ใด และพบกับทันตแพทย์ท่านใด เป็นต้น นอกจากประเด็นการได้รับคำแนะนำแล้วผู้รับบริการยังเลือกไปคลินิกทันตกรรมที่มีความรู้จักเป็นการส่วนตัวไม่ว่าจะเป็นแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์เองด้วย

เหตุผลถัดไปคือการหาข้อมูลเอง โดยจะหาข้อมูลคลินิกหรือข้อมูลของแพทย์ในอินเทอร์เน็ต และเหตุผลข้อสุดท้ายในการเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก คือตามหมอที่เคยดูแลรักษา ตัวอย่างเช่นหมอเคยดูแลรักษาที่คลินิกอื่นมาก่อนและเปิดคลินิกเป็นของตนเอง ผู้รับบริการนั้นๆก็จะตามหมอไปรักษาที่คลินิกเอกชนของหมอนั้นๆ ซึ่งมุมมองของผู้ใช้บริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มองว่าคลินิกทันตกรรมแตกต่างกันกับโรงพยาบาลและคณะทันตแพทย์ในเรื่องของการรอคิว และขั้นตอนการดำเนินการในโรงพยาบาลและคลินิกทันตกรรมที่ใช้เวลานานกว่าคลินิกเอกชน ถึงแม้ว่าผู้รับบริการจะมองว่าการรับบริการที่คณะทันตแพทย์เองจะมีค่าใช้จ่ายที่

ถูกกว่าคลินิกเอกชนค่อนข้างมาก แต่ผู้บริโภคก็เลือกที่จะรับบริการคลินิกเอกชนมากกว่าเพราะมองว่าการรับบริการที่ทันตแพทย์จะเสียเวลามาก และไม่ฉับไวเท่าที่คลินิกทันตกรรม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้คลินิกทันตกรรมนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล ให้ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ชื่อเสียงของคลินิก การได้รับบริการจากทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาทางทันตกรรม มีคุณภาพปลอดภัย เครื่องมือ/อุปกรณ์สะอาดและปราศจากเชื้อ

ด้านการตอบสนองลูกค้าในการให้บริการ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการทางทันตกรรมที่มีความหลากหลายและครบวงจร สามารถตอบสนองความเจ็บป่วยตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล ได้แก่ ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และบุคลากรด้านอื่นๆ มีทักษะ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญหลากหลายสาขาวิชาชีพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางทันตกรรมได้เป็นอย่างดี

ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของสถานที่ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอปลอดภัยสถานที่กว้างขวาง สะอาด และตกแต่งสวยงาม มีที่นั่งรอรับบริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ คลินิกมีการตกแต่งสถานที่อย่างดีเมื่อเทียบกับคลินิกอื่นและโรงพยาบาลเอกชน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในร้านครบถ้วน ห้องรับรองกว้างขวาง การแต่งกายของพนักงานจะใส่ชุดคลุมแบบเดียวกัน สวยงาม สะอาด มีโซฟาสำหรับลูกค้าที่มานั่งรอรับบริการ มีโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ตไวไฟ และหนังสือ นิตยสารหลากหลายภาษา มีห้องทำฟันจำนวนเพียงพอ มีเก้าอี้ทำฟันรุ่นใหม่ทันสมัยสามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก อีกทั้งอุปกรณ์เครื่องมือมีการบรรจุหีบห่อ ทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าอุปกรณ์สะอาด

ด้านความเอาใจใส่ในบริการ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองตั้งแต่เริ่มมาติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ มีการแนะนำและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการเข้ารับบริการที่หลากหลาย มีการประสานงานส่งต่อผู้มารับบริการระหว่างคลินิกและจัดคิวเรียกใช้บริการอย่างเป็นระบบ ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการมีความเหมาะสมทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ทั้งนี้ ยังรวมถึง ด้านค่าใช้จ่าย โดยมีการเปรียบเทียบราคาการรักษาทางทันตกรรมที่คลินิก 2-3 แห่งก่อนเลือกรับบริการ และยังมีผู้รับบริการหลายท่าน ไม่คำนึงถึงเรื่องค่าใช้จ่าย เพราะไม่สนใจในการเปรียบเทียบราคาระหว่างคลินิก เนื่องจากมองว่าราคาค่าบริการทางคลินิกทันตกรรมในจังหวัดนนทบุรีมีระดับราคาใกล้เคียงกัน มองว่าทำได้ ไหนก็ได้ ซึ่งการเปรียบเทียบราคานี้ เพศหญิงจะเป็นเพศที่มีการเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจมากกว่าเพศชาย และจากการสัมภาษณ์ ยังพบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมในนนทบุรีที่เลือกรับบริการที่คลินิกเอกชนจะให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิกหรือสถานที่ กล่าวคือเขาจะมองหาทันตแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่ดี เป็นกันเองกับคนไข้ และยิ่งไปกว่านั้นผู้รับบริการทางทันตกรรมที่กลัวการรักษาจะพึงพอใจกับทันตแพทย์ที่ชวนคุยเรื่องทั่วไป ทำให้รู้ผ่อนคลาย และไม่กังวลกับการรักษาและรู้สึกเป็นกันเองกับทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิก(สถานที่) ส่วนผู้รับบริการบางท่านที่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของสถานที่จะเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาล โดยจะมองหาทันตแพทย์ที่ประจำอยู่ที่คลินิกพิเศษ คณะทันตแพทย์เป็นทันตแพทย์ที่เก่ง มีประสบการณ์ และเป็นอาจารย์แพทย์ ซึ่งทำให้มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการรักษา

4. ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการ

นอกจากในส่วนของทันตแพทย์แล้ว ผู้รับบริการก็คาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากแผนกต้อนรับเช่นกัน โดยผู้รับบริการทางทันตกรรมคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีจากแผนกต้อนรับ เช่น การยิ้มแย้ม อธิบายรายละเอียดขั้นตอนอย่างชัดเจน หรือให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปได้ว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ การใส่ใจคนไข้ บอกเล่าอาการของผู้ป่วย และให้คำแนะนำในการรักษาของทันตแพทย์ และคาดหวังที่จะได้รับบริการที่เป็นมิตรจากแผนกต้อนรับเอง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในหลายกลุ่มอายุ ที่เขาอยากจะได้รับบริการดูแลรักษาช่องปากกับทันตแพทย์ที่ดี มีอูเบา ทั้งนี้ยังรวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างการรอรับการที่ผู้รับบริการมองว่าจำเป็นคือ นิตยสาร โทรศัพท์ น้ำดื่ม ที่นั่ง(โซฟา) และ Wi-Fi

ความคาดหวัง ด้านระยะเวลา เนื่องจากการรอรับบริการทางทันตกรรมค่อนข้างให้ระยะเวลาในการรอ เมื่อถามผู้รับบริการทั้งหมดพบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก สามารถรอรับบริการทางทันตกรรมเต็มที่ได้น้อยกว่า 30 นาที และรวมถึงไม่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอ(รอได้) จำนวนหนึ่ง

ความคาดหวังด้านอื่นๆ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มองถึงความเชื่อมั่นในชื่อของทันตแพทย์มากกว่า ความเชื่อมั่นของชื่อสถานที่ นอกจากนิผลการรักษาที่สามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจสามารถทำให้เกิดการบอกต่อและเกิดคำแนะนำจากผู้บริการได้ และหากผู้รับบริการพึงพอใจในผลลัพธ์ในการรักษาแล้ว ถึงแม้ว่าการรักษาครั้งล่าสุดจะไม่พึงพอใจเท่าไร ผู้รับบริการยังจะให้โอกาสแพทย์หรือคลินิกดูแลรักษาอีกครั้ง และยังไม่เกิดการเปลี่ยนคลินิก(Switching)ในทันที

และถึงแม้ว่าผู้รับบริการทันตกรรมจะให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องมือเป็นหลัก แต่ยังให้ความสำคัญกับบริเวณที่นั่งรอภายนอกสำหรับการตัดสินใจเข้าไปรับบริการในครั้งแรก ซึ่งบางท่านมองถึงความสะอาดของห้องน้ำ เนื่องจากการรับบริการทางทันตกรรมจำเป็นต้องใช้ห้องน้ำ

ในการแปร่งพินก่อนเข้ารับการรักษา ดังนั้นจึงคำนึงถึงความสะดวกของห้องน้ำด้วย นอกจากนี้ผู้รับบริการยังพูดถึงกลิ่นของความสะดวกของสถานที่ ซึ่งหมายถึงคาดหวังว่าสถานที่ต้องมีกลิ่นสะอาด ไม่มีกลิ่นอาหาร หรือกลิ่นน้ำหอมดับอากาศ

และจากการสัมภาษณ์ยังพบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมในนันทบุรีที่เลือกรับบริการที่คลินิกเอกชนจะให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิกหรือสถานที่ กล่าวคือเขาจะมองหาทันตแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่ดี เป็นกันเองกับคนไข้ และยิ่งไปกว่านั้นผู้รับบริการทางทันตกรรมที่กลัวการรักษาจะพึงพอใจกับทันตแพทย์ที่ชวนคุยเรื่องทั่วไป ทำให้รู้ผ่อนคลายและไม่กังวลกับการรักษาและรู้สึกเป็นกันเองกับทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิก(สถานที่) ส่วนผู้รับบริการบางท่านที่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของสถานที่ที่จะเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาล โดยจะมองว่าทันตแพทย์ที่ประจำอยู่ที่คลินิกพิเศษ คณะทันตแพทย์เป็นทันตแพทย์ที่เก่ง มีประสบการณ์ และเป็นอาจารย์แพทย์ ซึ่งทำให้มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการรักษา

5. ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการคลินิกทันตกรรมขวิสเดนทอลมีความพึงพอใจกับบุคลากร สุขอนามัย สิ่งอำนวยความสะดวก ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา สถานที่และเป็นหลักในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก ยิ่งไปกว่านั้นผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการที่จะได้รับการดูแล เอาใจใส่ จากทันตแพทย์เนื่องจากผู้รับบริการให้ความสำคัญกับบุคลากรเป็นหลักในการตัดสินใจเลือกคลินิก และบุคลากรเองก็เป็นผู้ที่ดำเนินงานในคลินิก และเป็นผู้ที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ไม่ว่าความพึงพอใจในตัวทันตแพทย์เองหรือคลินิก เช่นทันตแพทย์ควรมีความเอาใจใส่ผู้รับบริการคอยพูดคุยให้คำแนะนำ และแผนกต้อนรับเองควรมียิ้มแย้ม และสามารถตอบคำถามผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้เบื้องต้น ดังนั้นจึงควรมีการพัฒนาในเรื่องบุคลากรให้ตอบเจตคติความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากยิ่งขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมขวิสเดนทอล ควรมีการแก้ไขปรับปรุงแก้ไขในส่วน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยการลงทุนเพิ่มในอุปกรณ์ที่จำเป็น (New facility investment) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า จากสถานการณ์ COVID – 19 ที่เป็นโรคติดต่อทางระบบทางเดินหายใจส่งผลให้เกิดการปรับมาตรฐานความสะดวกทางระบบอากาศเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับคนไข้ และบุคลากรภายในคลินิก ส่งผลให้คลินิกทันตกรรมต้องมีการลงทุนเพิ่มในสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการฆ่าเชื้อโรคภายในอากาศ เช่น การเพิ่มการติดตั้งเครื่องฟอกอากาศที่สามารถฆ่าเชื้อไวรัสได้ การเพิ่มหลอดไฟ UV เพื่อฆ่าเชื้อในห้องทำฟัน เป็นต้น เพื่อรักษาความสะดวกภายในคลินิกทันตกรรม และลดความเสี่ยงด้านการติดเชื้อ COVID – 19 ภายในคลินิกทันตกรรม

ควรมีการแก้ไขปรับปรุง ด้านความน่าเชื่อถือ สืบเนื่องมาจากสถานการณ์โควิดก่อนหน้านี้ซึ่งอาจจะมีคนไข้บางกลุ่มยังไม่มั่นใจในความปลอดภัยต่อการใช้บริการ โดยการปรับงบประมาณมาใช้ในส่วนที่จำเป็นเพิ่มมากขึ้น เพื่อดึงความเชื่อมั่นของคนไข้ให้กลับเข้ามาใช้บริการทางทันตกรรม

และป้องกันบุคลากรภายในคลินิกทันตกรรมไม่ให้ติดเชื้อ คลินิกทันตกรรมได้ทำการปรับการใช้งบประมาณการสั่งซื้อสินค้าต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ COVID - 19 โดยเน้นไปที่อุปกรณ์ป้องกัน และฆ่าเชื้อเป็นหลัก รวมไปถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการในการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ควรมีการแก้ไข ในเรื่องของ การ Sterilized เราต้องเพิ่มต้นทุนตรงนี้เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจในเรื่องความสะอาด ทั้งกับตัวหมอเองกับตัวผู้ช่วยและกับตัวคนไข้ และของสินค้าทางทันตกรรม ก็ราคาปรับสูงขึ้นหลายอย่างโดยเฉพาะอุปกรณ์ที่มันเกี่ยวกับการทำความสะอาด ถุงมือหน้ากากแมส ก็จะมีราคาที่สูงขึ้น สอดคล้องกับ ไพเราะ คลองนาวัง (2563) ได้ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดชัยภูมิ พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดชัยภูมิ อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนรายข้ออยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน ส่วนในรายข้ออยู่ระดับปานกลางถึงมากวันเพ็ญ แก้วปาน (2563) ได้ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลทั่วไป ในจังหวัดภาคกลาง พบว่าผู้ป่วยยังไม่คิดเห็นต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งโรงพยาบาลทั่วไปมีค่าสูงกว่าโรงพยาบาลเสนาอาจเกิดจากค่าความคาดหวังของผู้ป่วยสูงเกินไป

และในส่วนของผลการศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอล ผู้รับบริการเลือกรับบริการคลินิกทันตกรรมในเหตุผลที่แตกต่างกัน โดยผู้บริโภคละเลาะไปคลินิกทันตกรรมตามคำแนะนำนั้น แบ่งแยกได้เป็น 2 ประเด็น คือ ได้รับคำแนะนำของครอบครัว ญาติ ไม่ว่าจะเป็นพ่อ แม่ หรือ สามีภรรยาเอง และอีกประเด็นคือตามคำแนะนำของเพื่อนหรือคนรู้จัก คำแนะนำในที่นี้ หมายถึง เมื่อผู้รับบริการมีความประสงค์ที่จะไปรับบริการทางทันตกรรมจะสอบถามคนใกล้ตัวเพื่อขอคำแนะนำว่าควรไปที่ใด และพบกับทันตแพทย์ท่านใด เป็น ต้น นอกจากประเด็นการได้รับคำแนะนำแล้วผู้รับบริการยังเลือกไปคลินิกทันตกรรมที่มีความรู้จักเป็นการส่วนตัวไม่ว่าจะเป็นแพทย์หรือผู้ช่วยทันตแพทย์เองด้วย เหตุผลถัดไปคือการหาข้อมูลเอง โดยจะหาข้อมูลคลินิกหรือข้อมูลของแพทย์ในอินเทอร์เน็ต และเหตุผลสุดท้ายในการเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่คลินิก คือตามหมอที่เคยดูแลรักษา ตัวอย่างเช่นหมอเคยดูแลรักษาที่คลินิกอื่นมาก่อน และเปิดคลินิกเป็นของตนเอง ผู้รับบริการนั้นก็มักจะตามหมอไปรักษาที่คลินิกเอกชนของหมอนั่นๆ ซึ่งมุมมองของผู้ใช้บริการทางทันตกรรมส่วนใหญ่มองว่าคลินิกทันตกรรมแตกต่างกันกับโรงพยาบาลและคณะทันตแพทย์ในเรื่องของการรอคิว และขั้นตอนการดำเนินการในโรงพยาบาล และคลินิกทันตกรรมที่ใช้เวลานานกว่าคลินิกเอกชน ถึงแม้ว่าผู้รับบริการจะมองว่าการรับบริการที่คณะทันตแพทย์เองจะมีค่าใช้จ่ายที่ถูกกว่าคลินิกเอกชนค่อนข้างมาก แต่ผู้บริโภคก็เลือกที่จะรับบริการคลินิกเอกชนมากกว่าเพราะมองว่าการรับบริการที่ทันตแพทย์จะเสียเวลามาก และไม่ฉับไวเท่าที่คลินิกทันตกรรม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้คลินิกทันตกรรมนี้ ด้านความน่าเชื่อถือ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมชวิสเดนทอลให้ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ชื่อเสียงของคลินิก การได้รับบริการจาก

ทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านการรักษาทางทันตกรรม มีคุณภาพ ปลอดภัย เครื่องมือ/อุปกรณ์สะอาดและปราศจากเชื้อ

ด้านการตอบสนองลูกค้าในการให้บริการ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการทางทันตกรรมที่มีความหลากหลายและครบวงจร สามารถตอบสนองความเจ็บป่วยตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล ได้แก่ ทันตแพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และบุคลากรด้านอื่นๆ มีทักษะ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญหลากหลายสาขาวิชาชีพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ อ่อนน้อม บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางทันตกรรมได้เป็นอย่างดี

ด้านความเป็นรูปธรรม ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของสถานที่ การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอปลอดภัยสถานที่กว้างขวาง สะอาด และตกแต่งสวยงาม มีที่นั่งรอรับบริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ คลินิกมีการตกแต่งสถานที่อย่างดีเมื่อเทียบกับคลินิกอื่นและโรงพยาบาลเอกชน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในร้านครบถ้วน ห้องรับรองกว้างขวาง การแต่งกายของพนักงานจะใส่ชุดคลุมแบบเดียวกัน สวยงาม สะอาด มีโซฟาสำหรับลูกค้าที่มานั่งรอรับบริการ มีโทรทัศน์ อินเตอร์เน็ตไวไฟ และหนังสือ นิตยสารหลากหลายภาษา มีห้องทำฟันจำนวนเพียงพอ มีเก้าอี้ทำฟันรุ่นใหม่ทันสมัยสามารถรองรับผู้ใช้บริการจำนวนมาก อีกทั้งอุปกรณ์เครื่องมือมีการบรรจุหีบห่อ ทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าอุปกรณ์สะอาด

ด้านความเอาใจใส่ในบริการ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมของคลินิกทันตกรรมวิสเดนทอล เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกระบวนการให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน พนักงานให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองตั้งแต่เริ่มมาติดต่อจนเสร็จสิ้นกระบวนการ มีการแนะนำและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการเข้ารับบริการที่หลากหลาย มีการประสานงานส่งต่อผู้มารับบริการระหว่างคลินิกและจัดคิวเรียกใช้บริการอย่างเป็นระบบ ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการมีความเหมาะสมทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

ทั้งนี้ยังรวมถึง ด้านค่าใช้จ่าย โดยมีการเปรียบเทียบราคาการรักษาทางทันตกรรมที่คลินิก 2-3 แห่งก่อนเลือกใช้บริการ และยังมีผู้รับบริการหลายท่าน ไม่คำนึงถึงเรื่องค่าใช้จ่าย เพราะไม่สนใจในการเปรียบเทียบราคาระหว่างคลินิก เนื่องจากมองว่าราคาค่ารักษาบริการทางคลินิกทันตกรรมในจังหวัดนนทบุรีมีระดับราคาใกล้เคียงกัน มองว่าทำที่ไหนก็ได้ ซึ่งการเปรียบเทียบราคานั้น เพศหญิงจะเป็นเพศที่มีการเปรียบเทียบราคาก่อนตัดสินใจมากกว่าเพศชาย

และจากการสัมภาษณ์ยังพบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมในนนทบุรีที่เลือกรับบริการที่คลินิกเอกชนจะให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิกหรือสถานที่ กล่าวคือเขาจะมองหาทันตแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่ดี เป็นกันเองกับคนไข้ และยิ่งไปกว่านั้นผู้รับบริการทางทันตกรรมที่กลัวการรักษาจะพึงพอใจกับทันตแพทย์ที่ชวนคุยเรื่องทั่วไป ทำให้รู้ผ่อนคลาย และไม่กังวลกับการรักษาและรู้สึกเป็นกันเองกับทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิก(สถานที่) ส่วนผู้รับบริการบางท่านที่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของสถานที่จะเลือกรับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาล โดยจะมองว่าทันตแพทย์ที่ประจำอยู่ที่คลินิกพิเศษ คณะทันตแพทย์เป็นทันตแพทย์ที่เก่ง มีประสบการณ์ และเป็นอาจารย์แพทย์ ซึ่งทำให้มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการรักษา สอดคล้องกับ ก้องเกียรติ กิตติคุณ (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านทันตกรรมต่อคุณภาพบริการของคลินิกตะวันออกเข็นเตอร์จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่าผู้ที่มารับบริการด้านทันตกรรมคลินิกตะวันออกเข็นเตอร์จังหวัดชลบุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีช่วงอายุ 21 - 30 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีกิจการส่วนตัวและมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ระดับความคิดเห็นของผู้ที่มารับบริการด้านทันตกรรมคลินิกตะวันออกเข็นเตอร์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด () เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าผู้มีความคิดเห็นบริการด้านทันตกรรมคลินิกตะวันออกเข็นเตอร์ อยู่ในระดับดี 2 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความมั่นใจ ส่วนระดับความคิดเห็นระดับค่อนข้างดี 3 ด้าน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดตามลำดับคือด้านความเข้าใจ รองลงมาคือด้านการตอบสนอง และสุดท้ายด้านดูแลเอาใจใส่ ในลักษณะที่จับต้องได้ เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการด้านทันตกรรมต่อคุณภาพบริการของคลินิกตะวันออกเข็นเตอร์จำแนกตามข้อมูลปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุการศึกษา อาชีพและรายได้จากผลการวิจัยพบว่าโดยภาพรวมในด้านของอายุมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันส่วนภาพรวมในด้านเพศการศึกษาอาชีพ และรายได้มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และยังสอดคล้องกับ อุทุมพร รื่นภาคภูมิ (2561) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม คุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจทำทันตกรรมเพื่อความสวยงามของคนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจทำทัน ตกรรมของคนใน กรุงเทพมหานคร หากพิจารณาด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า คุณภาพในการ ให้บริการของคลินิกทันตกรรม ซึ่งทุกด้านอยู่ในระดับมาก และด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ แสดงให้เห็นถึงว่า คลินิกทำทันตกรรมมีความสะอาดการอำนวยความสะดวกในการให้บริการมีคุณภาพ และมีเอกสารแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับความงาม หรือเอกสาร เพิ่มเติมอื่นๆ ที่มีความชัดเจนเหมาะสม รองลงมาเป็นด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ แสดงให้เห็นถึง พนักงานคลินิกมีบุคลิกภาพที่น่าไว้วางใจ และพนักงานคลินิกให้ข้อมูลเกี่ยวกับความงามได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้แสดงให้เห็นถึง รายละเอียดความงามของคลินิกทันตกรรมมีความชัดเจนตามที่กำหนดไว้และการให้บริการถูกต้อง เหมาะสม และการบริการเป็นไปอย่างราบรื่นโดยไม่เกิดปัญหาเฉพาะหน้าด้านการตอบสนองความต้องการแสดงให้เห็นถึง พนักงานคลินิกมีความพร้อมความเต็มใจให้บริการอยู่ตลอด และสามารถระบุเวลาในการให้บริการ

และทันตามเวลาที่ลูกค้าต้องการได้และด้านเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการแสดงให้เห็น ถึง พนักงานคลินิกสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ทันที และสามารถให้บริการเฉพาะบุคคลแก่ลูกค้าได้

รวมไปถึงผลการศึกษาคาดหวังด้านคุณภาพการบริการ นอกจากในส่วนของทันตแพทย์แล้ว ผู้รับบริการก็คาดหวังที่จะได้รับการที่ดีจากแผนกต้อนรับเช่นกัน โดยผู้รับบริการทางทันตกรรมคาดหวังที่จะได้รับการที่ดีจากแผนกต้อนรับ เช่นการยิ้มแย้ม อธิบายรายละเอียดขั้นตอนอย่างชัดเจน หรือให้คำปรึกษาเบื้องต้นได้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถสรุปได้ว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับ การใส่ใจคนไข้ บอกเล่าอาการของผู้ป่วย และให้คำแนะนำในการรักษาของทันตแพทย์ และคาดหวังที่จะได้รับการที่เป็นมิตรจากแผนกต้อนรับเอง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการในหลายกลุ่มอายุ ที่เขาอยากจะได้การดูแลรักษาช่องปากกับทันตแพทย์ที่ใจดี มีอเบา ทั้งนี้ยังรวมถึงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระหว่างการรอรับบริการที่ผู้รับบริการมองว่าจำเป็นคืออินเตอร์เน็ต โทรทัศน์ น้ำดื่ม ที่นั่ง(โซฟา)และWi-Fi

ความคาดหวัง ด้านระยะเวลา เนื่องจากการรอรับบริการทางทันตกรรมค่อนข้างให้ระยะเวลาในการรอ เมื่อถามผู้รับบริการทั้งหมดพบว่า ผู้รับบริการส่วนมาก สามารถรอรับบริการทางทันตกรรมเต็มที่ได้น้อยกว่า 30 นาที และรวมถึงไม่ให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการรอ (รอได้) จำนวนหนึ่ง

ความคาดหวังด้านอื่นๆ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มองถึงความเชื่อมั่นในชื่อของทันตแพทย์มากกว่า ความเชื่อมั่นของชื่อสถานที่ นอกจากนี้ผลการรักษาที่สามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจสามารถทำให้เกิดการบอกต่อและเกิดคำแนะนำจากผู้บริการได้ และหากผู้รับบริการพึงพอใจในผลลัพธ์ในการรักษาแล้ว ถึงแม้ว่าการรักษาครั้งล่าสุดจะไม่พึงพอใจเท่าไร ผู้รับบริการยังจะให้โอกาสแพทย์หรือคลินิกดูแลรักษาอีกครั้ง และยังไม่เกิดการเปลี่ยนคลินิก(Switching)ในทันที

และถึงแม้ว่าผู้รับบริการทันตกรรมจะให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องมือเป็นหลัก แต่ยังคงให้ความสำคัญกับบริเวณที่นั่งรอภายนอกสำหรับการตัดสินใจเข้าไปรับบริการในครั้งแรก ซึ่งบางท่านมองถึงความสะอาดของห้องน้ำ เนื่องจากการรับบริการทางทันตกรรมจำเป็นต้องใช้ห้องน้ำในการแปรงฟันก่อนเข้ารับการรักษา ดังนั้นจึงคำนึงถึงความสะอาดของห้องน้ำด้วย นอกจากนี้ผู้รับบริการยังพูดถึงกลิ่นของความสะอาดของสถานที่ ซึ่งหมายถึงคาดหวังว่าสถานที่ต้องมีกลิ่นสะอาด ไม่มีกลิ่นอาหาร หรือกลิ่นน้ำหอมดับอากาศ

และจากการสัมภาษณ์ยังพบว่าผู้รับบริการทางทันตกรรมในนันทบุรีที่เลือกรับบริการที่คลินิกเอกชนจะให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิกหรือสถานที่ กล่าวคือเขาจะมองหาทันตแพทย์ที่ดูแลเอาใจใส่ดี เป็นกันเองกับคนไข้ และยิ่งไปกว่านั้นผู้รับบริการทางทันตกรรมที่กลัวการรักษาจะพึงพอใจกับทันตแพทย์ที่ชวนคุยเรื่องทั่วไป ทำให้รู้ผ่อนคลายและไม่กังวลกับการรักษาและรู้สึกเป็นกันเองกับทันตแพทย์มากกว่าชื่อเสียงของคลินิก(สถานที่) ส่วนผู้รับบริการบางท่านที่ให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของสถานที่ที่เลือกรับบริการทางทันตกรรมที่โรงพยาบาล โดยจะมองว่าทันตแพทย์ที่ประจำอยู่ที่คลินิกพิเศษ คณะทันตแพทย์เป็นทันตแพทย์ที่เก่ง มีประสบการณ์ และเป็นอาจารย์แพทย์ ซึ่งทำให้มีความไว้วางใจและเชื่อมั่นในการรักษา

สอดคล้องกับ จันทรธนูม กุลวงศ์ (2555) ทำการศึกษาคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมากกว่าสามในสี่ส่วนของ ผู้รับบริการทั้งหมด มีความพอใจและพอใจอย่างมากในคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรม เอกชนในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี แต่ยังมีผู้รับบริการร้อยละ 23 หรือราวหนึ่งในสี่ของ ผู้รับบริการทั้งหมด ที่ไม่พอใจในคุณภาพการบริการ จากแนวคิดของพาราสุรามาน ซีแธมล์ และ เบอร์รี่ (Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L., 1985) คุณภาพการบริการเกิดจากการ เปรียบเทียบระดับความคาดหวังและการรับรู้จริง การให้บริการอย่างดีที่สุดเพื่อให้ลูกค้ารับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวังอยู่เสมอจะทำให้คุณภาพการบริการเป็นที่พอใจ ผู้รับบริการก็คาดหวังที่จะ ได้รับบริการที่ดีจากแผนกต้อนรับเช่นกัน ลูกค้ามีการรับรู้จริงต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้ป่วย ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ของบุคลากร ส่วนอีก 2 ด้านได้แก่ด้านความน่าเชื่อถือของคลินิก และด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยของบุคลากร อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรปรับปรุงมิติคุณภาพการบริการทั้งสองด้านหลัง โดยที่คะแนนเฉลี่ยด้านความน่าเชื่อถือตามหัวข้อย่อย ได้แก่การปิดและเปิดให้บริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้, เมื่อท่านประสบปัญหา คลินิกแสดงความจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหา, คลินิกแจ้งผู้ป่วย รับทราบเมื่อถึงเวลานัดหมาย, เมื่อคลินิกได้สัญญาหรือโฆษณาสิ่งใดไว้แล้ว สามารถปฏิบัติตามสิ่งนั้นได้, คลินิกให้การรักษอย่างถูกต้องแก่ท่านตั้งแต่แรกเริ่ม และคะแนนเฉลี่ยด้านการตอบสนองต่อลูกค้าหัวข้อย่อย ได้แก่ บุคลากรทุกคนช่วยเหลือและให้บริการด้วยความเต็มใจ, บุคลากรให้บริการอย่างรวดเร็วแม้ว่างานกำลังยุ่ง และบุคลากรพร้อมให้บริการตลอดเวลา

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

จากผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการทำทันตกรรมเพื่อความสวยงาม ดังนั้นผู้ประกอบการคลินิกทันตกรรมควรมีการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ ที่ครอบคลุมความต้องการของผู้บริโภค โดยมุ่งปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของคลินิกทันตกรรม เพื่อความสวยงามในด้านต่างๆ โดยเฉพาะด้านเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้พนักงานคลินิกสามารถปรับเปลี่ยนการบริการให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละคนได้ทันที และมีการให้บริการเฉพาะบุคคลได้ อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อผู้บริโภคได้มากที่สุด ส่งผลให้เกิดการตัดสินใจทำทันตกรรมมากขึ้น เพื่อนำไปสู่การบริการของคลินิกให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดได้

เอกสารอ้างอิง

- ก้องเกียรติ กิตติคุณ. (2552). *ความคิดเห็นของผู้ให้บริการด้านทันตกรรมต่อคุณภาพบริการของคลินิกทันตกรรมเอกชน จังหวัดชลบุรี*. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จันทร์ธนาถ กุลวงศ์. (2555). *คุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมในอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี*. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ทันตแพทยสภา. (2563). *ค่าตอบแทนในงานบริการทางทันตกรรม พ.ศ. 2544* (เอกสารอัดสำเนา)
- นิติพล ภูตะโชติ. (2551). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย*. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไพเราะ คลองนาง. (2563). *คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและรับรู้ของผู้ป่วย*. โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดตรัง.
- วันเพ็ญ แก้วปาน. (2563). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสร้างเสริมสุขภาพของพระสงฆ์ในจังหวัดนครนายก*. บัณฑิตวิทยาลัย :มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักทันตสาธารณสุข, กรมอนามัย. (2563). *แนวทางการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพช่องปากในเด็กวัยเรียน*. [ออนไลน์]. นนทบุรี: 2563 (วันที่อ้างอิง 26 มิถุนายน 2563); เข้าถึงได้จาก: http://dental.anamai.moph.go.th/e_book/book_04/mobile/index.html
- อุทุมพร รื่นภาคภูมิ. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจทำทันตกรรม เพื่อความสวยงามของคนในกรุงเทพมหานคร*. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- Parasuraman et. al. (1985). Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L.L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, Vol. 49, Autumn, pp. 41-50.
- Ziethaml, Parasuraman & Berry. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41 - 50.