

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม

จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

FACTORS THAT INFLUENCE DECISION MAKING ABOUT GETTING DENTAL TREATMENTS IN FACULTY OF DENTISTRY MAHIDOL UNIVERSITY

ศรัณยา ญัฐเศรษฐสกุล¹ วลัยพร ราชคณ^{2*} วรัญญา เขยตุ้ย³

Sarunya Natthasetsakul¹, Walaiporn Ratchakom^{2*}, Warunya Kheytui³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงศึกษาพฤติกรรมการมารับบริการของผู้มารับบริการด้วยการแจกแบบสอบถามแก่ผู้มารับบริการจำนวน 400 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า *t*-test การทดสอบ one-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ผลการศึกษาพบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล มีระดับการตัดสินใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดตามลำดับ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม พบว่า 1) ผู้มารับบริการทางทันตกรรมที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทางทันตกรรมในด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 2) ผู้มารับบริการทางทันตกรรมที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทางทันตกรรมในด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 3) ผู้มารับบริการทางทันตกรรมที่มีสถานภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทางทันตกรรมในด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ 4) ผู้มารับบริการทางทันตกรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านวุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทางทันตกรรมในด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และผลการสำรวจพฤติกรรมการมารับบริการของผู้มารับบริการ พบว่า 1) ผู้มารับบริการเลือกรับบริการทางทันตกรรมในระบบบริการมากที่สุด 2) ลักษณะการ

¹ ตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาคุณภาพ ส่วนประสานงานคุณภาพโรงพยาบาล คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

² ตำแหน่งนักบริหารความเสี่ยง หน่วยบริหารความเสี่ยง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

³ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป หน่วยบริหารความเสี่ยง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

* corresponding author: Walaiporn Ratchakom

มารับบริการผู้มารับบริการจะมาเพื่อรับการตรวจ/รักษาทางทันตกรรมทั่วไป ได้แก่ ขูดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน มากที่สุด 3) ผู้มารับบริการจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกรับบริการด้วยตนเองมากที่สุด และ 4) วิธีการชำระค่าบริการส่วนใหญ่ผู้มารับบริการจะชำระเองด้วยเงินสด

คำสำคัญ: การตัดสินใจ เลือกรับบริการทางทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

Abstract

The purposes of this research is to study and compare factors that influence decision making about getting dental treatment in Faculty of dentistry Mahidol University as well as studying the behavior of the patients receiving services from faculty by distributing survey to the patients amount of 400 copies. This survey used sampling statistic to analyze the data frequency, percentage, mean, standard deviation test, one-way ANOVA test, and LSD at the statistical significance level of 0.05. The results of these studies found 5 consecutively factors that influence the decision making of dental patients from Faculty of dentistry Mahidol University. Those are Reliability of products, staffs, Processing and Establishment. The result of comparison analysis found factors that influence decision making for choosing dental services here as below; 1) Patients' gender has influence on choosing dental services in terms of products reliability and different processing significantly but in terms of establishment and staffs are not significantly different. 2) Patients' age has influence on choosing dental services in terms of different processing significantly but reliability of products, establishment and staffs are not significantly different. 3) Patients' status has influence on choosing dental services in terms of different processing significantly but reliability of products, staffs, establishment are not significantly different. 4) Patients' education, occupation and income also have influences on choosing dental services in terms of reliability of products, processing, and establishment but in terms of staffs are not significantly different. And the survey result of the behavior of the patients receiving services found that; 1) Patients choosing dental services with service's system the most 2) Kind of taking services, patients come for general dental check up and control such as teeth cleaning, filling , teeth removal the most. 3) Patients making decision for choosing services by themselves. 4) Method of payment, most of patients pay the fee by cash.

Keywords: decision making, choosing dental services, Faculty of dentistry Mahidol University

บทนำ

สุขภาพในช่องปากถือเป็นปราการด่านแรกของการมีสุขภาพร่างกายที่ดีดังคำกล่าวที่ว่า “ช่องปากเป็นประตูสู่สุขภาพ” ทั้งนี้เพราะฟันและอวัยวะในช่องปากเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของร่างกายทำหน้าที่ในการบดเคี้ยวอาหาร ช่วยในการพูดออกเสียง และส่งเสริมความสวยงามบนใบหน้า เมื่อมีความผิดปกติของฟัน และอวัยวะในช่องปากเกิดขึ้นย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของใบหน้า อันนำไปสู่ความผิดปกติของระบบบดเคี้ยว และการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามไปด้วย ประชาชนจึงหันมาใส่ใจสุขภาพช่องปากมากขึ้นโดยการพบทันตแพทย์ปีละ 2 ครั้ง เพื่อดูแลรักษาสุขภาพช่องปากให้สมบูรณ์

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลมีพันธกิจหลัก ได้แก่ การศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ และการบำบัดรักษาทางทันตกรรม โดยแบ่งระบบบริการทางทันตกรรมออกเป็น 2 ระบบ ได้แก่ 1. ระบบสนับสนุนการเรียนการสอน โดยบูรณาการงานบำบัดรักษา ร่วมกับการเรียนการสอนสำหรับนักศึกษาทุกระดับ 2. ระบบบริการรักษาทางทันตกรรมแก่ประชาชนทั่วไป โดยคณาจารย์หรือทันตแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขาในการให้บริการทางทันตกรรม การตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษาพื้นฐาน บำบัดรักษาที่ยุ่ยาก ซับซ้อน ได้แก่ ทันตกรรมทั่วไป ทันตกรรมเพื่อความสวยงาม ทันตกรรมรากเทียม ทันตกรรมประดิษฐ์ ทันตกรรมจัดฟัน รักษาโรคฟัน รักษาโรคเหงือก ศัลยกรรมช่องปาก การผ่าตัดใบหน้าและขากรรไกร ทันตกรรมเด็ก รังสีวิทยาช่องปากและใบหน้าขากรรไกร ประดิษฐ์ใบหน้าขากรรไกร และทันตกรรมป้องกัน ซึ่งครอบคลุมทุกสาขาทางทันตกรรม รวมถึงการเปิดให้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้แก่ผู้ป่วยทุกเพศ ทุกวัย มีศูนย์ทันตกรรมสำหรับให้บริการ จำนวน 620 ศูนย์ ห้องผ่าตัดและวิสัญญี จำนวน 5 ห้อง หออภิบาลผู้ป่วยภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติ 50 พรรษา จำนวน 11

เตียง และห้องปฏิบัติการเทคนิคทางทันตกรรม พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือสนับสนุนการบำบัดรักษาที่สมบูรณ์แบบทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาทางทันตกรรม จึงถือว่าเป็นองค์กรที่เปิดให้บริการทางทันตกรรมที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2560) โดยในปัจจุบันคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลต้องเผชิญกับการแข่งขันในด้านสถานประกอบการทางทันตกรรมในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่มีหลากหลายประเภททั้งภาครัฐและภาคเอกชน จากรายงานปี 2559 ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักงานพยาบาล และการประกอบโรคศิลปะ (2559) พบว่ามีหน่วยงานที่ให้บริการทางทันตกรรมมากถึง 1,504 แห่ง แบ่งออกเป็นโรงพยาบาลของรัฐ จำนวน 48 แห่ง โรงพยาบาลและสถานพยาบาลเอกชน จำนวน 106 แห่ง และคลินิกทันตกรรมเอกชน จำนวน 1,350 แห่ง ซึ่งแต่ละแห่งต้องแข่งขันกันโดยพยายามเสนอบริการและองค์ประกอบต่างๆ เพื่อดึงดูดให้มีผู้มารับบริการในสถานบริการของตนอย่างต่อเนื่อง

การตัดสินใจเลือกกลับมาใช้บริการทางทันตกรรมที่ใดที่หนึ่งขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้มารับบริการทางทันตกรรมถือเป็นเรื่องที่ทำนายได้ ซึ่งคณะผู้บริหารได้เล็งเห็นความสำคัญเช่นเดียวกัน จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล การทำวิจัยครั้งนี้เพื่อเป็นเครื่องชี้วัดสะท้อนให้ทราบถึงปัจจัยความสำเร็จของคณะฯ รวมถึงการนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางพัฒนาการบริการทางทันตกรรมและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมให้สอดคล้องกับการเติบโตของคณะฯ และทราบจุดอ่อนจุดแข็ง ปัญหาและทัศนคติของผู้มารับบริการ เพื่อนำไปพัฒนาการบริการของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการทางทันตกรรม ณ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากผู้มารับบริการทางทันตกรรม ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งหมดตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2560 - มิถุนายน 2561
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย
 - 4.1 ตัวแปรต้น แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้
 - 4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
 - 4.1.2 พฤติกรรมของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ระบบที่เลือกรับบริการ ลักษณะการมารับบริการ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ วิธีการชำระค่าบริการ
 - 4.2 ตัวแปรตาม คือ การตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำข้อมูลมาใช้ในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรมของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังต่อไปนี้

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. ผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ผู้มารับบริการตัดสินใจมาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

นิยามศัพท์

1. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่เข้ามารับการรักษาทางทันตกรรม ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. พฤติกรรมของผู้มารับบริการ หมายถึง พฤติกรรมการเลือกรับบริการ ลักษณะการมารับบริการ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ วิธีการชำระค่าบริการ
3. การตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการทางทันตกรรม การตรวจวินิจฉัย การบำบัดรักษาพื้นฐาน การบำบัดรักษาที่ยุ่ยากซับซ้อนทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
4. ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อถือในการเลือกเข้ารับบริการทางทันตกรรมของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รวมถึงการได้รับบริการจากทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาทางทันตกรรมมีคุณภาพ เครื่องมืออุปกรณ์

ทันสมัย ปลอดภัย และสามารถตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี

5. การให้บริการ หมายถึง การเปิดให้บริการของคลินิกทันตกรรมเฉพาะทางครอบคลุมทุกสาขาวิชา มีความหลากหลายครบวงจร สามารถตอบสนองและตรงความต้องการของผู้มารับบริการทางทันตกรรม

6. สถานที่ หมายถึง สถานที่ตั้งของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้มารับบริการสามารถเดินทางสะดวก ใกล้บ้าน และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ร้านอาหาร นิตยสาร เครื่องชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง ที่วีและการตกแต่งสถานที่ของคณะฯ

7. บุคลากร หมายถึง คณาจารย์ ทันตแพทย์ และบุคลากรของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญหลากหลายสาขาวิชาชีพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว และสามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง

8. กระบวนการ หมายถึง ลำดับขั้นตอนในการให้บริการทางทันตกรรมมีความชัดเจน สะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน มีการจัดคิวเรียกรับบริการอย่างเป็นระบบ และระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการมีความเหมาะสม ทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

แนวคิดพฤติกรรมของผู้บริโภค

Belch, George E. and Belch, Michael A. (1993, p.103) กล่าวถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการแสวงหา การเลือก การ

ซื้อ การใช้ การประเมินผล และการกำจัดผลิตภัณฑ์และบริการหลังการใช้ เพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาอยากได้ให้ได้รับความพอใจ

ปริญ ลักชิตานนท์ (2544, น. 27) กล่าวถึงพฤติกรรมผู้บริโภค คือ การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้หมายรวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อนและมีส่วนกำหนดให้เกิดการกระทำ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2539, น. 5) กล่าวถึงพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับและการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการต่างๆ ของการตัดสินใจซึ่งเกิดก่อนและเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่างๆ เหล่านี้

สรุปได้ว่าพฤติกรรมของผู้บริโภค เกิดจากการแสวงหา การเลือกซื้อ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง และเมื่อตัดสินใจเลือกซื้อ เลือกใช้ผลิตภัณฑ์และบริการแล้วย่อมมีความคาดหวังที่จะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ดีให้กับตัวเอง ครอบครัว ญาติ และเพื่อนๆ เมื่อเกิดความพึงพอใจก็จะเกิดการซื้อซ้ำและบอกต่อ

บรรยงค์ โตจินดา (2548, น. 178) กล่าวว่า การตัดสินใจ หมายถึง การที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจและเลือกในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง การตัดสินใจเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก เพราะเป็นการเลือกทางเลือกดำเนินการที่ดีที่สุดในการบรรดาทางเลือกหลายๆ ทาง

สมคิด บางโม (2548, น. 175) กล่าวว่าการตัดสินใจ หมายถึง การตัดสินใจเลือกทางปฏิบัติซึ่งมีหลายทางเป็นแนวปฏิบัติไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ การตัดสินใจนี้อาจเป็นการตัดสินใจที่จะกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือหลายสิ่งหลายอย่าง เพื่อความสำเร็จตรงตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ในทางปฏิบัติการตัดสินใจมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่ยุ่ยากสลับซับซ้อน และมีวิธีการแก้ปัญหาให้วินิจฉัย มากกว่าหนึ่งทางเสมอ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของผู้วินิจฉัยปัญหาว่าจะเลือกการปฏิบัติโดยวิธีใด จึงจะบรรลุเป้าหมายอย่างดีที่สุดและบังเกิดผลประโยชน์สูงสุด

สรุปได้ว่าการตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการคิดโดยใช้เหตุผลในการเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากหลายทางเลือกที่มีอยู่เพื่อเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย รวมถึงประโยชน์ที่จะได้รับของทางเลือกที่มีอยู่โดยไตร่ตรองอย่างรอบคอบ เพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด ตรงกับความต้องการของตนเองและครอบครัวมากที่สุด เช่น การตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดช่องปาก หรือการตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการทางทันตกรรมจากสถานประกอบการที่น่าเชื่อถือ ทันสมัย และตรงกับความต้องการ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มานิต ศิริวัชรไพบูลย์ (2550) ได้จัดทำรายงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ของชาวไทย โดยสารคนไทย ในประเด็นปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการฯ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้โดยสารคนไทย ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกันมีผลต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์แตกต่างกัน

เรณู เพชรไม้ (2551) ได้จัดทำรายงานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกเดินทรัลแคร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในประเด็นความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านตามลำดับ ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพ 2) ด้านความสะดวกสบาย 3) ด้านความพร้อมในการให้บริการ 4) ด้านความเป็นธรรม 5) ด้านการสนองความต้องการ 6) ด้านความต่อเนื่อง 7) ด้านสนองตอบความพึงพอใจ 8) ด้านความทั่วถึง และ 9) ด้านประสิทธิภาพ เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจแยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ และอาชีพ ของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

น้ำเย็น วารี (2551) ได้จัดทำรายงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจซื้อและการรับรู้เกี่ยวกับสปา

และนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในประเด็นการตัดสินใจเลือกสถานบริการเพื่อสุขภาพของผู้บริโภค พบว่าสถานภาพส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ตัดสินใจเลือกสถานบริการเพื่อสุขภาพที่แตกต่างกัน

กชพร ญฐภัทร (2552) ได้จัดทำรายงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าคลินิกรักษาสิว-ฝ้า และเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าคลินิกฯ พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันของลูกค้าให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน

นันทิดา มัชฌิม (2553) ได้จัดทำรายงานวิจัย เรื่อง การตัดสินใจใช้บริการจัดฟันของประชาชนจากคลินิกทันตกรรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าประเด็นที่เลือกใช้บริการจัดฟันจากคลินิกทันตกรรม ได้แก่ 1) เหตุผลที่เลือกใช้บริการ เนื่องจากฟันเก และไปตามนัดของทันตแพทย์ 2) ความถี่ในการเข้ามารับบริการ ใช้บริการทุกเดือน 3) ประสบการณ์ที่ใช้บริการจากคลินิกทันตกรรมจัดฟัน น้อยกว่า 1 ปี 4) ช่วงเวลาที่ใช้บริการ เลือกเข้ารับบริการในวันหยุด 5) จำนวนคลินิกที่ใช้บริการในปัจจุบัน มี 1 แห่ง 6) รู้จักคลินิกทันตกรรมจัดฟัน จากบุคคลในครอบครัว 7) บุคคลที่มีอิทธิพลในการเข้าใช้บริการ ได้แก่ เพื่อน สำหรับประเด็นที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคคล/พนักงาน

สมฤดี ธรรมสุรดี (2554) ได้จัดทำรายงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร ในประเด็นการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการมารับบริการทางทันตกรรมของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลแตกต่างกัน

วิธีการศึกษา

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนทั่วไปที่เคยมาใช้บริการทางทันตกรรม ณ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลในช่วงเดือน กรกฎาคม – กันยายน 2560 เมื่อศึกษาข้อมูลผู้มารับบริการย้อนหลังจากรายงานการประเมินตนเองของคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 2560 หน้า 6 พบว่าจำนวนผู้มารับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในปี 2559 ทั้งหมดมีจำนวน 478,545 คน

กลุ่มตัวอย่าง

1. กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน
2. สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) จากผู้มารับบริการทางทันตกรรม จำนวน 18 คลินิก/หน่วยของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ เมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์และครบตามจำนวนที่กำหนดไว้จึงยุติ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. ตัวแปรต้น แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน
 - 1.2 พฤติกรรมของผู้มารับบริการ ประกอบด้วย ระบบที่เลือกรับบริการ ลักษณะการมารับบริการ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ วิธีการชำระค่าบริการ บำบัดรักษา

2. ตัวแปรตาม คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล 5 ด้าน คือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบตรวจสอบรายการ (check list) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการมารับบริการของผู้มารับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ เลือกระบบการให้บริการทางทันตกรรม ลักษณะการมารับบริการ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ และวิธีการชำระค่าบริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยปัจจัย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบปลายปิด ข้อความเชิงบวกทั้งหมด มีคำตอบให้เลือกเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือทำโดยวิธีดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
2. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ
3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try-out) กับผู้รับบริการ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามในภาพรวมและรายด้านโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอน

บาก (Cronbach, 1974) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วไปใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านกระบวนการทดสอบเครื่องมือแล้วไปแจกแก่ผู้มารับบริการทางทันตกรรม 18 คลินิก/หน่วย ในช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2560 จำนวน 400 ชุดขึ้นไป ใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามอย่างสมัครใจ เมื่อกลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วให้นำไปใส่ไว้ในกล่องรับแบบสอบถามที่ผู้วิจัยฝากไว้ที่เคาน์เตอร์รับผู้ป่วยประจำคลินิก/หน่วยงาน สำหรับช่วงเวลาแจกแบบสอบถามคือวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 12.00-13.00 น. และเวลา 16.30-20.00 น. และในวันเสาร์ จะดำเนินการแจกเวลา 09.00-16.00 น. การเก็บแบบสอบถามจากกล่องทุกสัปดาห์ เมื่อได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ครบ 400 ชุดแล้วจึงยุติ และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาวิเคราะห์สถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้การบรรยาย (descriptive statistics) (บุญมี พันธุ์ไทย, 2554) ได้กล่าวถึงสถิติดังกล่าวไว้สำหรับอธิบายลักษณะต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่าง หรือประชากรที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปประมวลผล ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลพฤติกรรมการมารับบริการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency)

เพื่อแสดงภาพรวมของข้อมูลที่ได้นำเสนอโดยใช้ตารางและจัดลำดับเปรียบเทียบโดยใช้ร้อยละ (percentage)

2. ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ยมีผลต่อระดับการตัดสินใจในระดับ	
4.50 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง มาก
2.50 - 3.49	หมายถึง ปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง น้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลโดยใช้สถิติ *t test* ในการเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ one-way ANOVA ในกรณีเปรียบเทียบมากกว่า 2 กลุ่ม เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) เพื่อแสดงภาพรวมของข้อมูลที่ได้นำเสนอโดยใช้ตารางและจัดลำดับเปรียบเทียบโดยใช้ร้อยละ (percentage)

ตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เพศ			ปริญญาตรี	219	54.8
ชาย	165	41.30	สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	97	24.2
หญิง	235	58.80	อาชีพ		
อายุ			นักเรียน/นักศึกษา	39	9.8
ต่ำกว่า 21 ปี	25	6.20	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	151	37.7
21-30 ปี	57	14.20	รับจ้าง/พนักงานบริษัท	85	21.3
31-40 ปี	79	19.80	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	13.0
41-50 ปี	63	15.80	เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	5	1.3
51-60 ปี	88	22.00	พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	67	16.7
61 ปีขึ้นไป	88	22.00	รายได้ต่อเดือน		
สถานภาพ			ต่ำกว่า 10,000 บาท	62	15.4
โสด	153	38.2	10,001-20,000 บาท	65	16.3
สมรส	218	54.5	20,001-30,000 บาท	76	19.0
หย่า/หม้าย	29	7.3	30,001-40,000 บาท	69	17.3
วุฒิการศึกษา			40,001 บาทขึ้นไป	128	32.0
ต่ำกว่าปริญญาตรี	84	21.0	รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 235 คน ร้อยละ 58.8 มีอายุระหว่าง 51-60 ปี และ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.00 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.50 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54.80 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ

37.80 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 32.00

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับการตัดสินใจ
1. ด้านความไว้วางใจ	4.74	0.44	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการ	4.70	0.49	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่	4.43	0.56	มาก
4. ด้านบุคลากร	4.60	0.55	มากที่สุด
5. ด้านกระบวนการ	4.47	0.63	มาก
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.59	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้มารับบริการมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.59, SD=0.45) ตามลำดับได้แก่ 1) ด้านความไว้วางใจ (\bar{X} =4.74, SD=0.44) 2) ด้านการให้บริการ

(\bar{X} =4.70, SD=0.49) 3) ด้านบุคลากร (\bar{X} =4.60, SD=0.55) 4) ด้านกระบวนการ (\bar{X} =4.47, SD=0.63) และ 5) ด้านสถานที่ (\bar{X} =4.43, SD=0.56)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจจำแนกตามเพศ

ปัจจัย	ชาย		หญิง		t	Sig.
	(\bar{X})	(SD)	(\bar{X})	(SD)		
ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ						
1. ด้านความไว้วางใจ	4.79	0.37	4.71	0.47	1.76	0.00
2. ด้านการให้บริการ	4.75	0.49	4.67	0.49	1.72	0.03
3. ด้านสถานที่	4.44	0.50	4.43	0.60	0.27	0.12
4. ด้านบุคลากร	4.64	0.53	4.58	0.56	1.11	0.09
5. ด้านกระบวนการ	4.53	0.58	4.42	0.66	1.88	0.01
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.63	0.40	4.56	0.48	1.62	0.01

$p < 0.05$

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ในภาพรวมและ

รายด้าน ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านสถานที่ และด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.45	5	0.29	1.53	0.18
	ภายในกลุ่ม	74.66	394	0.19		
	รวม	76.11	399			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.18	5	0.24	0.97	0.43
	ภายในกลุ่ม	95.67	394	0.24		
	รวม	96.85	399			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2.06	5	0.41	1.32	0.26
	ภายในกลุ่ม	123.37	394	0.31		
	รวม	125.43	399			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.47	5	0.49	1.67	0.14
	ภายในกลุ่ม	117.05	394	0.30		
	รวม	119.52	399			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	5.28	5	1.06	2.70	0.02
	ภายในกลุ่ม	153.77	394	0.39		
	รวม	159.05	399			

$p < 0.05$

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ แตกต่างกันในด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี LSD พบว่า ผู้มา

รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี กับ 21-30 ปี และ 21-30 ปี กับ 51-60 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ในด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามสถานภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.16	2	0.80	0.42	0.66
	ภายในกลุ่ม	75.96	397	0.19		
	รวม	76.11	399			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.27	2	0.13	0.55	0.58
	ภายในกลุ่ม	96.58	397	0.24		
	รวม	96.85	399			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.76	2	0.30	0.95	0.39
	ภายในกลุ่ม	115.33	397	0.31		
	รวม	116.09	399			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.79	2	0.71	2.40	0.09
	ภายในกลุ่ม	113.34	397	0.30		
	รวม	115.14	399			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.26	2	1.36	3.46	0.03
	ภายในกลุ่ม	154.24	397	0.39		
	รวม	156.50	399			

$p < 0.05$

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์แตกต่างกันในด้านบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบ

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ตามวิธี LSD พบว่าผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ โสด กับ สมรส มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ ในด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.38	2	0.19	0.99	0.37
	ภายในกลุ่ม	75.73	397	0.19		
	รวม	76.11	399			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.77	2	0.39	1.60	0.20
	ภายในกลุ่ม	96.08	397	0.24		
	รวม	96.85	399			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.37	2	0.18	0.58	0.56
	ภายในกลุ่ม	125.07	397	0.32		
	รวม	125.44	399			

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านบุคลากร	รวม	125.43	399			
	ระหว่างกลุ่ม	0.00	2	0.00	0.01	0.99
	ภายในกลุ่ม	119.52	397	0.30		
5. ด้านกระบวนการ	รวม	119.52	399			
	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2	0.02	0.06	0.95
	ภายในกลุ่ม	159.00	397	0.40		
	รวม	159.05	399			

$p < 0.05$

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้มารับบริการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการ

ทางทันต กรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ ในด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.33	5	0.27	1.40	0.22
	ภายในกลุ่ม	74.71	393	0.19		
	รวม	76.04	398			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.74	5	0.35	1.44	0.21
	ภายในกลุ่ม	95.02	393	0.24		
	รวม	96.76	398			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	1.18	5	0.24	0.75	0.59
	ภายในกลุ่ม	123.93	393	0.32		
	รวม	125.11	398			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.05	5	0.21	0.70	0.62
	ภายในกลุ่ม	118.31	393	0.30		
	รวม	119.37	398			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.27	5	0.45	1.14	0.31
	ภายในกลุ่ม	156.49	393	0.40		
	รวม	158.76	398			

$p < 0.05$

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้มารับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทาง

ทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ ในด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.10	4	0.27	1.45	0.22
	ภายในกลุ่ม	75.01	395	0.19		
	รวม	76.11	399			
2. ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.38	4	0.35	1.43	0.23
	ภายในกลุ่ม	95.47	395	0.24		
	รวม	96.85	399			
3. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	0.19	4	0.05	0.15	0.96
	ภายในกลุ่ม	125.24	395	0.32		
	รวม	125.43	399			
4. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.40	4	0.10	0.33	0.86
	ภายในกลุ่ม	119.13	395	0.30		
	รวม	119.52	399			
5. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	0.68	4	0.17	0.42	0.79
	ภายในกลุ่ม	158.37	395	0.40		
	รวม	159.05	399			

$p < 0.05$

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ ใน

ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมมารับบริการ

ตารางที่ 9 พฤติกรรมมารับบริการของผู้มารับบริการคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

พฤติกรรมมารับบริการ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ	พฤติกรรมมารับบริการ	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
เลือกระบบการให้บริการทางทันตกรรม			ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ		
ระบบการเรียนการสอน	36	9.00	ตนเอง	216	54.00
ระบบบริการ	292	73.00	ครอบครัว/ญาติ	159	39.80
รับบริการทั้ง 2 ระบบ	72	18.00	เพื่อน	21	5.30
ลักษณะการมารับบริการ			อื่นๆ ระบุ	4	1.00
ตรวจสอบสุขภาพฟันประจำปี	59	14.80	วิธีการชำระค่าบริการรักษา		
ตรวจ/รับการรักษาทางทันตกรรมทั่วไป	193	48.30	ชำระเอง/เงินสด	241	60.30
ได้แก่ ขุนหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน			ใช้สิทธิประกันสังคม	17	4.30
ตรวจ/รับการรักษาทางทันตกรรมโรคเฉพาะ	148	37.00	ใช้สิทธิข้าราชการ/เบิกจ่ายตรง	92	23.00
ทาง เช่น รักษาโรคฟัน ผ่าฟันคุด เป็นต้น			ใช้สิทธิเบิกจ่ายกับต้นสังกัด	47	11.80
			อื่นๆ	3	0.80

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรม เลือกใช้บริการในระบบบริการ ร้อยละ 73.00 ลักษณะ การมารับบริการจะรับการตรวจ/รักษาทางทันตกรรม ทั่วไป ได้แก่ ขูดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน ร้อยละ 48.30 เป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกรับบริการด้วยตนเอง ร้อยละ 54.00 และวิธีการชำระค่าบริการรักษาส่วนใหญ่จะชำระ เอง/เงินสด ร้อยละ 60.30

อภิปรายผลการศึกษา

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหิดล มีประเด็นสำคัญที่ ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม จากคณะทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้มารับบริการมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกรับบริการทางทันตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความ ใจกว้างใจ ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้าน กระบวนการ และด้านสถานที่ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ สมฤดี ธรรมสุริ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้ บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาล เอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการที่มีความสำคัญกับ การตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้า ของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิตา มัชฌิม (2553) ศึกษาเรื่อง การตัดสินใจใช้บริการจัดฟันของประชาชน จากคลินิกทันตกรรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุ ราษฎร์ธานี พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับ บริการทางทันตกรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านบุคคลหรือพนักงาน ด้านผลิตภัณฑ์หรือ

บริการ ด้านกระบวนการ และด้านสถานที่ ตามลำดับ จึงนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1.1 ด้านความใจกว้างใจ ผู้มารับบริการทาง ทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่น ชื่อเสียง ของคณะทันตแพทยศาสตร์ การได้รับบริการจากทันต แพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาทาง ทันตกรรม มีคุณภาพ ปลอดภัย เครื่องมือ/อุปกรณ์ สะอาดและปราศจากเชื้อ

1.2 ด้านการให้บริการ ผู้มารับบริการทาง ทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะการให้บริการทางทันตกรรมที่มีความ หลากหลายและครบวงจรของคณะฯ สามารถ ตอบสนองความเจ็บป่วยตรงกับความต้องการของผู้มา รับบริการ รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มี ความทันสมัย

1.3 ด้านบุคลากร ผู้มารับบริการทางทันต กรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อ การตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจ เป็นเพราะบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ คณะทันต แพทยศาสตร์ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ นักศึกษาทันต แพทย์ ผู้ช่วยทันตแพทย์ และบุคลากรด้านอื่นๆ มี ทักษะ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญหลากหลายสาขา วิชาชีพ มีความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง มีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจาสุภาพ อ่อน น้อม บุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด เรียบร้อย สามารถ ให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการทางทันต กรรมได้เป็นอย่างดี

1.4 ด้านกระบวนการ ผู้มารับบริการทาง ทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นปัจจัยที่มีผล ต่อการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะกระบวนการให้บริการมีลำดับขั้นตอนที่ ชัดเจน สะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน ตั้งแต่เริ่มมาติดต่อจน เสร็จสิ้นกระบวนการ มีการแนะนำและประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับช่องทางการเข้ารับบริการที่หลากหลาย มีการ

ประสานงานส่งต่อผู้มารับบริการระหว่างคลินิกและจัดคิวเรียกรับบริการอย่างเป็นระบบ ระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการมีความเหมาะสมทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ

1.5 ด้านสถานที่ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของสถานที่ ซึ่งปัจจุบันคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 6 ถนนโยธี เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ทำให้การเดินทางมาใช้บริการมีความสะดวก มีที่จอดรถเพียงพอ ปลอดภัยสถานที่กว้างขวาง สะอาด และตกแต่งสวยงาม มีที่นั่งรอรับบริการ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ร้านอาหาร ร้าน 7-11 ร้านกาแฟ น้ำดื่ม เครื่องชงน้ำหนัก/วัดส่วนสูง ที่วีหนังสือพิมพ์ นิตยสาร

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดลของผู้มารับบริการ

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจาก คณะทันตแพทยศาสตร์ ของผู้มารับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน อภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านเพศ ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ ได้แก่ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ และด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการเพศชาย และหญิงมีพฤติกรรม ความรู้ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึกที่ต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของกชพร ญฐภัทร (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าคลินิกรักษาสิว-ฝ้าและเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่าลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยด้าน

ผลิตภัณฑ์/บริการ และด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน สำหรับด้านสถานที่ และด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการเพศชายและหญิงมีพฤติกรรม ความรู้ ความคิด และอารมณ์ความรู้สึกที่แตกต่างกัน แต่ในการตัดสินใจบางเรื่องก็อาจมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเรณู เพชรไม้ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกเดินทัลแคร์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ด้านอายุ ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางทันตกรรม จากคณะทันตแพทยศาสตร์ ด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี กับ 21-30 ปี และ 21-30 ปี กับ 51-60 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการด้านกระบวนการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแต่ละช่วงอายุจะมีประสบการณ์ในการใช้ชีวิต และการทำงานแตกต่างกัน อายุจึงสะท้อนถึงวุฒิภาวะในการตัดสินใจและมีผลอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของน้ำเย็น วารวินิช (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจซื้อและการรับรู้เกี่ยวกับสปาและนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ต่างกันส่งผลให้ผู้บริโภคให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่ใช้ตัดสินใจเลือกสถานบริการเพื่อสุขภาพที่ต่างกัน สำหรับด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของเรณู เพชรไม้ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกเดินทัลแคร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการในด้านต่าง ๆ

2.3 ด้านสถานภาพ ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม ด้านกระบวนการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ พบว่าผู้มารับบริการที่มีสถานภาพโสด กับ สมรสมีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการด้านกระบวนการแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการที่มีสถานภาพโสดสามารถตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการด้วยตนเองเป็นส่วนมาก สำหรับผู้มารับบริการที่มีสถานภาพสมรสแล้วอาจจะตัดสินใจเลือกสินค้าหรือบริการนั้นอาจคำนึงถึงครอบครัวเป็นหลักซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมานิต ศิริวัชรไพบูลย์ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ของผู้โดยสารคนไทย พบว่าผู้โดยสารที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ที่ต่างกัน มีปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ และด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานสอดคล้องกับงานวิจัยของเรณู เพชรไม้ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกเดินเท้าแคร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการในด้านต่างๆ

2.4 ด้านวุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่มีวุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้เดือนต่างกัน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ ด้านความไว้วางใจ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกันและไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากการศึกษา อาชีพ และรายได้มีผลต่อพฤติกรรม และความคิด ดังนั้น วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้ จึงสะท้อนถึงวุฒิภาวะในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

และมีผลอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจเลือกสินค้าหรือใช้บริการที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรณู เพชรไม้ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกเดินเท้าแคร์ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจการรับบริการในด้านต่างๆ

3. ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

3.1 การเลือกระบบการให้บริการทางทันตกรรม พบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมเลือกระบบการให้บริการทางทันตกรรมในระบบบริการ ร้อยละ 73.00 อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับบริการไม่ต้องการรอคิวการรักษา และต้องการรับการบำบัดรักษาจากทันตแพทย์มากกว่านักศึกษาทันตแพทย์

3.2 ลักษณะการมารับบริการ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จะรับการตรวจ/รักษาทางทันตกรรมทั่วไป ได้แก่ ขุนหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน ร้อยละ 48.30 อาจเป็นเพราะการรักษาทันตสุขภาพให้ดีเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ฟันและอวัยวะในช่องปากเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของร่างกาย ซึ่งทำหน้าที่ในการบดเคี้ยวอาหาร ช่วยในการพูด ออกเสียง และส่งเสริมความสวยงามบนใบหน้า เมื่อมีความผิดปกติของฟันและอวัยวะในช่องปากเกิดขึ้นย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของใบหน้าอันนำไปสู่ความผิดปกติของระบบบดเคี้ยวและการทำหน้าที่ของอวัยวะต่างๆที่เกี่ยวข้องตามไปด้วย

3.3 ด้านผู้มีส่วนร่วมในการเลือกรับบริการ ผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ เป็นผู้ที่ตัดสินใจเลือกรับบริการด้วยตนเองร้อยละ 54.00 อาจเป็นเพราะการรักษาทันตสุขภาพเป็นสิ่งจำเป็นและมีความเกี่ยวข้องกับทุกคนถือว่าเป็นบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิต มานิต รัตนวรวรรณ และสมฤดี ศรีจรรยา (2553, น.154-160)

กล่าวว่ากระบวนการตัดสินใจของผู้บริโภคเกิดจากการตระหนักหรือรู้ความต้องการของตัวเองโดยการคิด วางแผนล่วงหน้า ถูกเร่งโดยผ่านประสาทสัมผัสทางหู ตา จมูก ลิ้น หรือโดยการสัมผัส เช่น การมีสุขภาพพื้นที่ดีเป็นการเสริมสร้างบุคลิกภาพและสร้างความมั่นใจให้แก่ตนเองและผู้พบเห็นมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

3.4 ด้านวิธีการชำระค่าบริการรักษา ผู้มารับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ ส่วนใหญ่เลือกชำระเอง/เงินสด ร้อยละ 60.30 อาจเป็นเพราะผู้มารับบริการส่วนมากมีรายได้ต่อเดือนที่ 40,000 บาทขึ้นไป และมีกำลังทรัพย์เพียงพอสำหรับจ่ายค่ารักษาพยาบาลหรือมีความสะดวกชำระเงินสด และนำไปเสิร์ฟรับเงินที่ออกโดยคณะฯ ไปเบิกจ่ายกับต้นสังกัดของผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1. ด้านความไว้วางใจ จากผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมให้ความสำคัญในด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับการเลือกเข้ารับบริการทางทันตกรรมของคณะทันตแพทยศาสตร์ รวมถึงการได้รับบริการจากทันตแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการรักษาทางทันตกรรมที่มีคุณภาพ มีความน่าเชื่อถือ เครื่องมือ/อุปกรณ์ทันสมัย ปลอดภัย และสามารถตอบข้อซักถามให้แก่ผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้นคณะฯ จึงมุ่งเน้นการสร้าง ความไว้วางใจให้แก่ผู้มารับบริการจากคณะทันตแพทยศาสตร์ โดยพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางทันตกรรมเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน Hospital Accreditation หรือ HA ขั้นที่ 3 จากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล องค์การมหาชน (สรพ.)

2. ด้านการให้บริการ จากผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมให้ความสำคัญในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวได้ว่าคณะทันตแพทยศาสตร์ มีการเปิดให้บริการทางทันตกรรมระดับตติยภูมิ ซึ่งให้บริการคลินิกทันตกรรมเฉพาะทางครอบคลุมทุกสาขาวิชา มีความหลากหลายครบวงจร

สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการทางทันตกรรมได้อย่างเพียงพอเหมาะสม ดังนั้นคณะฯ จึงควรเน้นการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น รวมถึงการให้ข้อมูลการบริการทางทันตกรรมในแต่ละประเภทแก่ผู้มารับบริการสำหรับเป็นทางเลือกในการรักษาให้ตรงกับความต้องการและตอบสนองต่อผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม ประทับใจ แนะนำบอกต่อให้แก่ครอบครัวญาติ และเพื่อนให้มาใช้บริการที่คณะทันตแพทยศาสตร์อย่างต่อเนื่อง

3. ด้านบุคลากร จากผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมให้ความสำคัญในด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด กล่าวได้ว่า คณะอาจารย์ ทันตแพทย์ และบุคลากรของคณะทันตแพทยศาสตร์เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ และเชี่ยวชาญหลากหลายสาขาวิชาชีพ รวมถึงความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการด้วยความรวดเร็ว และสามารถให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นคณะฯ อาจเพิ่มการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ เทคนิค ทักษะและวิธีการต่างๆ ให้แก่บุคลากรในแต่ละกลุ่มเป้าหมายตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความพึงพอใจเมื่อเข้ามารับการรักษาทางทันตกรรมที่คณะทันตแพทยศาสตร์มากยิ่งขึ้น

4. ด้านสถานที่ จากผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมให้ความสำคัญในด้านสถานที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งผู้มารับบริการสามารถเดินทางมายังคณะทันตแพทยศาสตร์ได้อย่างสะดวก ใกล้ที่พักรักษา มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่จอดรถ ที่นั่งรอรับบริการ ร้านอาหาร นิตยสาร เครื่องชั่งน้ำหนัก/วัดส่วนสูง ทีวี รวมถึงการตกแต่งสถานที่ของคณะฯ ดังนั้นคณะฯ ควรดูแลเรื่องความสะดวกและปลอดภัยให้แก่ผู้มารับบริการ ทั้งด้านที่จอดรถ โชนนั่งรอรับบริการทางทันตกรรม รวมถึงร้านค้า ร้านอาหารเพื่อรองรับผู้มารับบริการได้อย่างเพียงพอเหมาะสม

5. ด้านกระบวนการ จากผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการทางทันตกรรมให้ความสำคัญในด้าน

กระบวนการอยู่ในระดับมาก กระบวนการดังกล่าว คือ ลำดับขั้นตอนในการให้บริการทางทันตกรรมมีความชัดเจน สะดวก ง่าย ไม่ซับซ้อน มีการจัดคิวเรียกมารับบริการอย่างเป็นระบบ และระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการมีความเหมาะสมทำให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางทันตกรรม ดังนั้นคณะฯ อาจมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ ดังนี้

5.1 ด้านการแนะนำและประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการช่องทางการเข้ารับบริการของคณะฯ ควรเพิ่มช่องทาง การสื่อสารให้แก่ผู้มารับบริการทางทันตกรรม เช่น จัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการคลินิก/หน่วยงานต่างๆ ภายในคณะฯ ให้ชัดเจนเพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอรับบริการทางทันตกรรม

5.2 ด้านการประสานงานส่งต่อผู้มารับบริการไปยังคลินิกต่างๆ ภายในคณะฯ ควรพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสื่อสารภายใน เพื่อส่งต่อผู้มารับบริการทางทันตกรรมไปรับการบำบัดรักษาหรือรับบริการจากคลินิกเฉพาะทางได้อย่างรวดเร็วและเป็นระบบ

5.3 ด้านระยะเวลาในการรอเข้ารับบริการ ควรใช้เครื่องมือช่วยในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล เช่น เครื่องมือ “Six Sigma” หรือ เครื่องมือ HA “Hospital accreditation: (HA)” มาช่วยในการลดระยะเวลาการรอคอยของผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทบทวนครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเพียงเท่านั้น โดยไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึงความพึงพอใจจากการมาใช้บริการของผู้มารับบริการดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้วย ซึ่งข้อมูลเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการวางแผนการพัฒนา

คุณภาพการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมถึงความคาดหวังต่อการบริการและปัญหาต่างๆ ของผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอว่าผู้มารับบริการมีความคาดหวังต่อคณะทันตแพทยศาสตร์มากน้อยอย่างไร ในแต่ละคลินิก/หน่วยงานมีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด และพบปัญหาในด้านใดบ้าง เพื่อนำข้อมูลมาแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ควรมีการศึกษาในเชิงลึกเพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยใดบ้างที่ผู้ใช้บริการต้องการอย่างแท้จริงพร้อมกับศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรมจากคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากผู้บริหารคณะทันตแพทยศาสตร์ ที่ให้ทุนสนับสนุนในการทำวิจัย และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์ พีรพงศ์ สันติวงศ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่สนับสนุนและผลักดันการทำวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงศาสตราจารย์คลินิก ดร.ทันตแพทย์หญิงวรุณี เกิดวงศ์ บัณฑิต รองศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์ชูชัย อนันต์มานะ และคุณชญาดา เทียนไชย ที่ให้คำแนะนำให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย อีกทั้งได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตลอดจนผู้มารับบริการทางทันตกรรมทุกท่านที่ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นคณะผู้จัดทำจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- กชพร ญฐภัทร. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อบริการของลูกค้าคลินิกรักษาลิว-ฝ้าและเสริมความงามในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ โครงการปริญญาโทสำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; กรุงเทพฯ.
- กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ. รายงานสถิติคลินิกทันตกรรม, [ออนไลน์]. 2559. สืบค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.mrd.go.th>.
- คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2553). *รายงานการประเมินตนเอง คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. เอกสารประกอบการรับการเยี่ยมเพื่อประเมินระดับการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล, หน้า 6.
- นันทิตา มัชฌิม. (2553). *การตัดสินใจใช้บริการจัดฟันของประชาชนจากคลินิกทันตกรรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2553.
- น้ำเย็น วาธีวินช. (2551). *ปัจจัยการตัดสินใจซื้อและการรับรู้เกี่ยวกับสปาและนวดแผนไทยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี; สุราษฎร์ธานี
- บรรยงค์ โตจินดา. (2548). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: รวมสาส์น.
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2554). *ระเบียบวิธีการวิจัยการศึกษาเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปริญญา ลักขิตานนท์. (2554). *จิตวิทยาและพฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เจริญบุญการพิมพ์ (1998).
- มานิต รัตนวรวรรณ และสมฤดี ศรีจรรยา. (2553). *ยุทธศาสตร์การตลาดทฤษฎีและภาคปฏิบัติ*. กรุงเทพมหานคร: สแมท คอร์ปอเรท มาร์เก็ตติ้ง คอนซัลติ้ง กรุ๊ป.
- มานิต ศิริวัชรไพบูลย์. (2550). *ปัจจัยการตัดสินใจเลือกใช้บริการสายการบินบางกอกแอร์เวย์ของผู้โดยสารคนไทย*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต; กรุงเทพฯ.
- เรณู เพชรไม้. (2551). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการทางทันตกรรมจากคลินิกเดินเท้าแคร์จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร; กรุงเทพฯ.
- สมคิด บางโม. (2548). *องค์การและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒนา.
- สมฤดี ธรรมสุริตี. (2554). *ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; กรุงเทพฯ.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Belch, George E. and Belch, Michael A. (1993). *Introduction to Advertising and Promotion: An Integrated Marketing Communications Perspective*. 2nd ed. Boston, Mass: Richard D. Irwin, Inc.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychological testing*. New York: Harper & Row, 16.

Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. Third editio.
Newyork: Harper and Row Publication.