

แนวทางการบริการทันตสาธารณสุขสู่ความเป็นเลิศ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช*

SERVICE EXCELLENCE IN PUBLIC DENTAL HEALTH: A CASE STUDY OF NAKHON SI THAMMARAT MUNICIPAL HOSPITAL

ชุตินาช พายายม*, พระครูวิรัตธรรมโชติ, ไพรัตน์ ฉิมหาด

Chutimas Payayam*, Phrakruviratdhammachot, Pairat Chimhad

สาขาวิชาการพัฒนสังคม มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นครศรีธรรมราช ประเทศไทย

Social Development Branch, Mahachulalongkornrajavidyalaya University, Nakhon Si Thammarat, Thailand

*Corresponding author E-mail 6603204026@mcu.ac.th

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 17 คน แบ่งออกเป็น กลุ่มผู้รับบริการในเวลาราชการ 5 คน กลุ่มผู้รับบริการนอกเวลาราชการ 5 คน กลุ่มญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการ 4 คน และกลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 3 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มผู้รับบริการงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน 6,595 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครชีและมอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน จัดทำขึ้นเพื่อประเมินการบริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านการปฏิบัติงาน และโดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริการสู่ความเป็นเลิศ โดยภาพรวมทั้ง 4 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D = 0.94) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านบริการได้ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D = 0.95) รองลงมาคือด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.43$, S.D = 0.96) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.41$, S.D = 0.92) และด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D = 0.91) ตามลำดับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากรในด้านความรู้และจิตบริการ การสื่อสารที่ชัดเจน การจัดสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและสะดวกสบาย รวมถึงระบบบริหารจัดการที่เอื้อต่อการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ได้แก่ การวางระบบการจัดการคิว การพัฒนาทักษะบุคลากรด้านการสื่อสาร และการประเมินผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การบริการสู่ความเป็นเลิศ, งานทันตสาธารณสุข, โรงพยาบาลเทศบาล



Abstract

This research aimed to: 1) examine the levels of opinions regarding excellence in public dental health services at Nakhon Si Thammarat Municipality Hospital, and 2) explore recommendations for enhancing such services towards excellence. A mixed-methods research design was employed. The qualitative component involved in-depth interviews with 17 key informants, including five regular-hours dental service users, five off-hours users, four relatives of patients, and three hospital administrators. The quantitative component utilized a questionnaire administered to a population of 6,595 dental service recipients. Based on Krejcie and Morgan's sample size table, 364 participants were selected as the sample group. The evaluation focused on four dimensions of service: facility, personnel, service delivery, and operations. Data were analyzed using mean ($\bar{X}$) and standard deviation (SD). The findings revealed that the overall level of service excellence across the four dimensions was rated high ($\bar{X} = 4.44$, SD = 0.94). Ranking by dimension showed that the service delivery dimension received the highest mean score ($\bar{X} = 4.57$, SD = 0.95), followed by facility ($\bar{X} = 4.43$, SD = 0.96), personnel ($\bar{X} = 4.41$, SD = 0.92), and operations ($\bar{X} = 4.33$, SD = 0.91), respectively. Key factors contributing to user satisfaction included staff readiness in terms of knowledge and service-mindedness, clear communication, a safe and comfortable environment, and an efficient management system. Practical recommendations include implementing a queue management system, enhancing staff communication skills, and conducting continuous service quality evaluations.

Keywords: Service Excellence, Dental Public Health Services, Municipal Hospital

บทนำ

งานทันตสาธารณสุขถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของระบบบริการสุขภาพในประเทศไทย โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริม ป้องกัน และลดปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคในช่องปาก โดยเฉพาะในกลุ่มเด็ก ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไปที่อาจเข้าถึงบริการด้านทันตกรรมได้ยากในระบบสุขภาพปกติ การให้บริการทันตสาธารณสุขที่มีคุณภาพจึงมีบทบาทโดยตรงต่อการสร้างเสริมสุขภาพะองค์รวมของประชาชนในระดับท้องถิ่นในระดับพื้นที่ หน่วยบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น โรงพยาบาลเทศบาล มีหน้าที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานสุขภาพช่องปากร่วมกับเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการบริการทันตสาธารณสุขในลักษณะนี้จึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เครื่องมือที่ทันสมัย และระบบบริการที่มีมาตรฐาน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2564)

อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการด้านทันตกรรมในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก จากการมุ่งหวังเพียงการเข้าถึงสู่ความต้องการในระดับ "ความเป็นเลิศ" (Excellence in Service) ทั้งในด้านความสะอาด ความปลอดภัย ความประทับใจ และคุณภาพของผลลัพธ์ (Parasuraman, P. A. et al., 1988)

สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความจำเป็นที่หน่วยบริการจะต้องพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการให้ตอบสนองต่อความคาดหวังที่สูงขึ้นของประชาชน

โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งมีบทบาทเป็นโรงพยาบาลต้นแบบของเทศบาลในภาคใต้ ได้แสดงเจตนารมณ์ในการพัฒนา “งานบริการสู่ความเป็นเลิศ” โดยเฉพาะในด้านทัศนสาธารณสุขที่ต้องเผชิญกับภาระงานสูง ความซับซ้อนของกลุ่มผู้รับบริการ และข้อจำกัดด้านทรัพยากร ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการ ควบคู่กับการค้นหาแนวทางการพัฒนาจึงเป็นกระบวนการที่จำเป็นเพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพบริการ

จากบริบทข้างต้น ผู้วิจัยจึงให้ความสำคัญกับการศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานทัศนสาธารณสุขของโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตลอดจนการรวบรวมข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เพื่อสังเคราะห์เป็นแนวทางการพัฒนา “บริการสู่ความเป็นเลิศ” ที่เหมาะสมสอดคล้องกับบริบทท้องถิ่น และสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทัศนสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทัศนสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ มีวิธีดำเนินการวิจัย ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. รูปแบบการวิจัย โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) (สงศรี ชมภูวงศ์, 2554) ดังนี้

1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร เป็นการค้นคว้าวิจัยจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทาง ทฤษฎี เนื้อหา จากตำรา วารสาร บทความวิชาการที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับการมาตรฐานการบริการที่เป็นเลิศ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถาม จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 364 คน โดยสร้างแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) เพื่อสอบถามเกี่ยวกับการบริการเป็นเลิศงานทัศนสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม โดยนำมาคัดแยกตรวจสอบความ ถูกต้อง แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติ พื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2540) คัดเลือกผู้มารับบริการงานทัศนสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซีและมอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 365 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มี 4 กลุ่ม



1.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากเอกสาร จากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสัมภาษณ์ที่ตรง และถูกต้องแล้วศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่เป็นเลิศเป็นหลัก โดยพิจารณาถึงรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในตัวแปรตามด้านเนื้อหาของการวิจัยที่กำหนดไว้ และดำเนินการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการในเวลาราชการ จำนวน 5 คน กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้รับบริการนอกเวลาราชการ จำนวน 5 คน กลุ่มญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการ จำนวน 4 คน และกลุ่มที่ 4 กลุ่มผู้บริหารโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน 3 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 17 คนเป็นการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว ในลักษณะการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการรวบรวมข้อมูลที่หลากหลายและเพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ จึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยมีกระบวนการและขั้นตอน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ด้วยการตรวจสอบความถูกต้อง รวบรวมคำตอบ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มาวิเคราะห์ และสังเคราะห์เนื้อหาและ เรียบเรียงให้มีความสละสลวย รัดกุม เข้าใจง่าย โดยแยกออกเป็นแต่ละด้านตามวัตถุประสงค์การ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง จากข้อคำถาม เช่น ท่านคิดว่า แนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านการบริการและด้านการปฏิบัติงาน ควรเป็นอย่างไรวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม มีค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.962 ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในเนื้อหา 4 ด้าน 1)ด้านสถานที่ 2) ด้านบุคลากร 3) ด้านการบริการและคุณภาพบริการ และ 4) ด้านการปฏิบัติงาน ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Five point Rating Scale) 5 ระดับ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2548)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แจกแบบสอบถาม และตรวจสอบความถูกต้องของข้อความในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง ได้ทั้งหมด 364 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 %

4. การวิเคราะห์ข้อมูล วิจัยเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช วิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหาโดยการตีความ สร้างข้อสรุป จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุป แบบบรรยายเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐานต่างๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช และเพื่อศึกษา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช สามารถแจกแจงรายละเอียดของบริบทโดยรวม โดยแยกผลของการวิจัยได้ ดังนี้

1. การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ดังตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริการที่เป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยรวม

(n = 364)

การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข	ระดับการบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านสถานที่	4.43	0.96	มาก
ด้านบุคลากร	4.41	0.92	มาก
ด้านการบริการ	4.57	0.95	มากที่สุด
ด้านการปฏิบัติงาน	4.33	0.91	มาก
รวม	4.44	0.94	มาก

จากตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = 0.95) รองลงมา คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.43$, S.D. = 0.96), ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.92), ด้านการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.91) ตามลำดับ

2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเป็นเลิศด้านบริการงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โรงพยาบาลควรให้ความสำคัญกับการออกแบบพื้นที่ที่สะดวกสบายและใช้งานง่าย สถานที่มีความสว่าง มีป้ายบอกทางและขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน และให้ข้อเสนอแนะว่า การจัดพื้นที่ต่าง ๆ ควรมีความเหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน (โชคชัย เหล่าอริยะ, 2568) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวว่า:การมีสถานที่ที่สะดวกสบายและมีความพร้อมในการให้บริการจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและประทับใจในบริการที่ได้รับ โดยเฉพาะการจัดพื้นที่ห้องตรวจให้เป็นสัดส่วน ไม่แออัดและสะอาด เป็นสิ่งที่มีผลต่อการบริการที่ดี รวมทั้งเครื่องมือในการให้บริการมีความทันสมัย สะอาดและปลอดภัยต่อผู้รับบริการ (ขวัญธิดา ชลธาร, 2568)

2.2 ด้านบุคลากร การมีบุคลากรที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและให้การต้อนรับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ เอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการอย่างเป็นมิตร (จุฑามาศ เกษธำรง, 2568) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการ



สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวว่า:การทำงานเป็นทีมที่ดีระหว่างทันตแพทย์และเจ้าหน้าที่มีผลอย่างมากในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันที่ และยังเน้นถึงความสำคัญของการประสานงานที่ดีระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน (สมคิด รักสนิทด, 2568)

2.3 ด้านการบริการ คุณภาพของการบริการที่ดีควรมีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ปลอดภัย และตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ เช่น การให้การรักษาที่ถูกต้องแม่นยำ การใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย การลดระยะเวลาการรอคอย การให้ข้อมูลที่ครบถ้วน (ปวเรศ ถนนแก้ว, 2568) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวว่า:คุณภาพบริการยังสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งหน่วยงานควรมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน และนำข้อมูลเหล่านั้นไปปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ทุกขั้นตอนควรให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้อง โปร่งใส และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ (ถนอมรัตน์ ชันคล้าย, 2568)

2.4 ด้านการปฏิบัติงาน การที่เราสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและมีมาตรฐานตามเวลา ไม่เพียงแต่ช่วยลดความเครียดจากการรอคอยของผู้รับบริการ ยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในองค์กร (อนุชธ จันทรพุ่ม, 2568) สอดคล้องกับข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่กล่าวว่า: ผู้ปฏิบัติงานที่ดีควรมีจริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในหลักคุณธรรม ไม่เอาเปรียบผู้อื่น และไม่นำผลประโยชน์ส่วนตัวมาเกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงพร้อมเปิดรับข้อเสนอแนะ นำไปสู่การพัฒนาตนเองและปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (อริการต์ ทองแก้ว, 2568)

อภิปรายผล

ผลการศึกษา “การบริการเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช” มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผล ดังนี้

การบริการเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่, ด้านบุคลากร และด้านการปฏิบัติงาน ที่เป็นอย่างนี้ ทั้งนี้เนื่องมาจากโรงพยาบาลมีการดำเนินการที่ให้ความสำคัญกับการ เอาใจใส่ผู้รับบริการ การให้ข้อมูลที่ชัดเจน การให้บริการที่รวดเร็ว และการอำนวยความสะดวกในกระบวนการต่าง ๆ นอกจากนี้ยังมีระบบรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในระดับสูง ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (กฤษฎา สงบกิจ, 2566) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรมพิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรและการให้ความเชื่อมั่น เป็นองค์ประกอบที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า การมีบุคลากรที่มีความสามารถ ให้ความมั่นใจ และเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจและการรับรู้คุณภาพการบริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อรทัย แก้วจรัสวิไล, 2562) ซึ่งศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล โดยพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้คุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และให้ความสำคัญสูงสุดกับ ด้านความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจของผู้ให้บริการ ซึ่งล้วนเกี่ยวข้องกับบุคลากรผู้ให้บริการโดยตรง ด้าน

การบริการได้รับการกล่าวถึงในแง่ของ “ความเป็นระบบและความรวดเร็ว” โดยผู้รับบริการรู้สึกว่าการจัดคิวที่เป็นธรรม มีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน และสามารถเข้ารับบริการได้ตรงเวลา ความประทับใจเกิดจากการที่เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความสุภาพ อธิบายขั้นตอนอย่างเข้าใจง่าย และมีการติดตามผลการรักษาในบางกรณีอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ นายปวเรศ ถนอมแก้ว กล่าวว่า คุณภาพของการบริการที่ดีควรมีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ปลอดภัย และตรงตามมาตรฐานวิชาชีพ เช่น การให้การรักษาที่ถูกต้อง แม่นยำ การใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัย การลดระยะเวลารอคอย การให้ข้อมูลที่ครบถ้วน รวมถึงการมีระบบบริหารจัดการภายในที่ดีการพัฒนาในด้านการบริการควรให้ความสำคัญกับการให้คำแนะนำและการตอบสนองที่ดี รวมทั้งการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ยังมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ เช่น ระบบนัดหมายออนไลน์หรือโทรแจ้งเตือนล่วงหน้า ซึ่งช่วยลดความแออัดภายในหน่วยบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์ ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น” ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการให้บริการที่เป็นระบบ มีความรวดเร็ว และมีขั้นตอนที่ชัดเจน เป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญสูงสุด โดยลักษณะของการดำเนินงานที่มีแบบแผน เช่น การจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน การจัดเจ้าหน้าที่ดูแลแต่ละจุดบริการอย่างชัดเจน และการสื่อสารขั้นตอนการรับบริการแก่ผู้ป่วย ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นมืออาชีพขององค์กร และช่วยลดความเครียดของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยนัดหรือผู้ที่มารับบริการในช่วงเวลาที่มีความแออัดอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่ได้รับการกล่าวถึงในงานวิจัยคือ การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดการบริการ โดยเฉพาะ ระบบนัดหมายออนไลน์ และการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชันหรือ SMS ซึ่งช่วยให้ผู้รับบริการสามารถวางแผนการเข้ารับบริการได้ล่วงหน้า ลดเวลาในการรอคิว และยังช่วยเพิ่มความรู้สึกเป็นส่วนตัวในการเข้ารับบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากให้ข้อมูลว่า ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่ช่วยอำนวยความสะดวกเท่านั้น แต่ยังแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ใส่ใจผู้รับบริการ และมุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1. การบริการด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ “ความพร้อมทางกายภาพ” ของหน่วยบริการ เมื่อพิจารณารายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การออกแบบสถานที่ที่โดดเด่นหรือมีเอกลักษณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นและเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ส่วนข้อที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสะอาดและการบำรุงรักษาสถานที่ตั้งที่ (ขวัญธิดา ชลธาร, 2568) ได้กล่าวว่า “การมีสถานที่ที่สะดวกสบายและมีความพร้อมในการให้บริการจะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและประทับใจในบริการที่ได้รับ” สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ศรัณยา ญัฐเศรษฐสกุล และคณะ, 2564) ซึ่งพบว่า ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยเฉพาะในบริบทของบริการทางการแพทย์ที่ต้องอาศัยความไว้วางใจเป็นพื้นฐาน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนิดสุภา เชื้อซ่ง ที่ชี้ว่า ความสะอาดและการออกแบบสถานที่อย่างเหมาะสมมีผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์



2. ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่า ทันตแพทย์ /เจ้าหน้าที่ทำงานร่วมกันเป็นทีมและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรและให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยความสุภาพ, ทันตแพทย์ / เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ ส่วน ทันตแพทย์ / เจ้าหน้าที่สื่อสารอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการสามารถเข้าใจข้อมูลและคำแนะนำได้อย่างง่ายดาย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการที่ดี โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าใจข้อมูลและคำแนะนำได้ง่ายขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ (พนิตสุภา เชื้อซง, 2562) ในเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ยืนยันว่า ความรู้และทักษะของบุคลากรมีผลต่อการให้บริการที่ดี โดยเฉพาะการสื่อสารและการตอบสนองที่เร็วและตรงจุด ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของเราเกี่ยวกับบุคลากรที่มีทักษะในการบริการที่สามารถสร้างความประทับใจและความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้การอบรมบุคลากรในด้านทักษะการสื่อสารการทำงานเป็นทีม และการให้บริการที่ดีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการในระยะยาวได้

3. ด้านการบริการและคุณภาพการบริการ ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกันทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ, เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่และใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเป็นมิตร ส่วนผู้รับบริการประทับใจในการบริการที่ให้ความรู้สึกรังสรรค์และน่าเชื่อถือ ซึ่งสะท้อนถึงการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพสูง โดยเฉพาะการให้คำแนะนำที่ชัดเจนจากทันตแพทย์และพยาบาลในทุกขั้นตอนของการรักษา ซึ่งทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและประทับใจในบริการที่ได้รับ การให้บริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชเน้นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว และการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษา ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การใช้เครื่องมือทันสมัยและการให้คำแนะนำที่ครบถ้วนเป็นจุดเด่นที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกมั่นใจในผลการรักษาและคุณภาพของบริการ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ (พนิตสุภา เชื้อซง, 2562) ซึ่งวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดคือการให้บริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเราในด้านการบริการและคุณภาพการบริการที่ผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลการศึกษาในงานวิจัยของ (พนิดา เพชรรัตน์, 2556) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร พบว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ เช่น ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ การตอบสนองที่รวดเร็ว และการให้คำแนะนำที่เหมาะสม ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอย่างมาก ซึ่งผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงความสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพสูงในงานทันตสาธารณสุขเช่นกัน ดังนั้น โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราชควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาในด้านนี้อย่างต่อเนื่อง โดยการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะการให้คำแนะนำที่ชัดเจนและการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

4. ด้านการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยไม่ต้องรอนานหรือประสบปัญหาใดๆ เจ้าหน้าที่สามารถปรับตัวและรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้อย่างยืดหยุ่น

เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ดีที่สุด, เจ้าหน้าที่ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและยกระดับประสบการณ์ของผู้รับบริการ ส่วน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดที่กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพและสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งผลการวิจัยนี้สะท้อนให้เห็นว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการทำงานตามกำหนดเวลาและการรักษามาตรฐานของการบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความเครียดจากการรอคอยของผู้รับบริการ การที่โรงพยาบาลสามารถจัดการการให้บริการได้อย่างรวดเร็วและตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ไม่เพียงแต่ช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบายในการรับบริการเท่านั้น แต่ยังช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นในองค์กรและความพึงพอใจในระยะยาว เนื่องจากการรอคอยที่น้อยลงจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัย (ปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์, 2562) เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น” พบว่า ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมาก โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความรวดเร็วและความเป็นระบบในกระบวนการให้บริการ การปฏิบัติงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีประสิทธิภาพ ช่วยลดระยะเวลาการรอคอย และสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ มีความชัดเจนในการอธิบายขั้นตอนการบริการ และสามารถจัดการกับปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม ยังเป็นปัจจัยที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสะท้อนถึงความเป็นมืออาชีพและการเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานของหน่วยบริการสุขภาพ

สรุปและข้อเสนอแนะ

การบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทันตสาธารณสุขในโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประสบความสำเร็จอย่างมากในหลายด้าน โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการและความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจแก่ผู้รับบริการทั้งนี้ ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในมิติเชิงกายภาพ โดยเฉพาะเรื่องความสะอาดและการดูแลรักษาสถานที่ รวมถึงการเสริมระบบสนับสนุนด้านการจัดการและเทคโนโลยี เพื่อยกระดับการบริการในทุกมิติให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และการบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุข โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ทางทันตกรรมที่ทันสมัย โดยควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านประสิทธิภาพของการรักษา ความรวดเร็วในการให้บริการ และระดับความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นอย่างละเอียด นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพร้อมและทัศนคติของบุคลากรในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถออกแบบหลักสูตรการฝึกอบรมและระบบสนับสนุนที่เหมาะสม อีกประเด็นหนึ่งที่ควรให้ความสำคัญ คือการประเมินประสิทธิภาพของบุคลากรในการให้บริการในสถานการณ์ที่หลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่มีผู้รับบริการจำนวนมากหรือต้องเผชิญกับเหตุการณ์ฉุกเฉิน และควรมีการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์หรือแพลตฟอร์มดิจิทัล เช่น การสำรวจผ่านแอปพลิเคชันมือถือ เว็บไซต์ หรือโซเชียลมีเดียต่างๆ เพื่อให้ได้



ข้อมูลเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณที่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้บริการในทุกช่วงวัย โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ซึ่งมีพฤติกรรม การใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา สงบกิจ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการลูกค้าของคลินิกบริการทันตกรรมพิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ขวัญธิดา ชลธาร. (24 ม.ค. 2568). การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้านการบริการ. (ซูธิมาช พายายม, ผู้สัมภาษณ์)
- จุฑามาศ เกษธำรง. (22 ม.ค. 2568). การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้านการบริการ. (ซูธิมาช พายายม, ผู้สัมภาษณ์)
- โชคชัย เหล่าอริยะ. (21 ม.ค. 2568). การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้านการบริการ. (ซูธิมาช พายายม, ผู้สัมภาษณ์)
- ถนันทน์ ชันคล้าย. (24 ม.ค. 2568). การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้านการบริการ. (ซูธิมาช พายายม, ผู้สัมภาษณ์)
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). วิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ปวเรศ ถนอมแก้ว. (23 ม.ค. 2568). การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้านการบริการ. (ซูธิมาช พายายม, ผู้สัมภาษณ์)
- ปาริฉัตร จารุสุทธิรักษ์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ประชาชื่น. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารศึกษา. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2". ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา.
- พนิตสุภา เชื้อซง. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกแพทย์แผนไทยประยุกต์ธรรมานามัยคลินิก. ใน สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2548). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2540). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ศรัณยา ญัฐเศรษฐสกุล และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกรับบริการทางทันตกรรม. ใน วิทยานิพนธ์ทันตแพทยศาสตรมหาบัณฑิต สาขาทันตแพทยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สงศรี ชมภูวงศ์. (2554). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครศรีธรรมราช: วีพีเอส.
- สมคิด รักสนิท. (23 ม.ค. 2568). การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้านการปฏิบัติงาน. (ซูธิมาช พายายม, ผู้สัมภาษณ์)

- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2564). คู่มือแนวทางการดำเนินงานทันตสาธารณสุขระดับท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- อธิการต์ ทองแก้ว. (23 ม.ค. 2568). การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ด้านการบริการ. (ชอุมาษ พยายาม, ผู้สัมภาษณ์)
- อนุชล์ จันทรพุ่ม. (23 ม.ค. 2568). การบริการสู่ความเป็นเลิศงานทันตสาธารณสุขโรงพยาบาลเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ด้านการบริการ. (ชอุมาษ พยายาม, ผู้สัมภาษณ์)
- อรัย แก้วจรัสวิไล. (2562). การรับรู้คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลวชิรพยาบาล. ใน วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Parasuraman, P. A. et al. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.