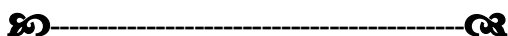


พุทธวิธีส่งเสริมความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรม ในเขตกรุงเทพมหานคร*

BUDDHA'S PRINCIPLES FOR SUPPORTING SERVICES SATISFACTION
OF DENTAL CLINICS IN BANGKOK



เสาวนีย์เสาวนีย์ มิตรธรรมกุล, พงษ์พัฒน จิตตานุรักษ์, รัฐพล เย็นใจมา
Saowanee Mittathammakul, Phongphat Jittanurak, Rattapon Yenjaima
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkorntajavidyalaya University
Corresponding Author E-mail: saowanee6514@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมกับความพึงพอใจ 3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ จากประชากรจำนวน 2,689 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิจัยเชิงคุณภาพโดยสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 รูปหรือคน

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถุธรรมกับความพึงพอใจกับการให้บริการ พบว่า หลักสังคหัตถุธรรมกับความพึงพอใจกับการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย 3. แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ คลินิกมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยมีคุณภาพ 2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ คลินิกให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตามหลักวิชาการ 3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ใส่ใจในการให้บริการเป็นอย่างดี อธิษาศัยดีเป็นกันเองมีน้ำใจ

คำสำคัญ: การส่งเสริม; ความพึงพอใจ; คลินิกทันตกรรม

Abstract

Objectives of this research paper were: 1. To study the level of satisfaction with service quality of dental clinics in Bangkok Metropolis. 2. To study the correlation between Buddhist methods and satisfaction with service of dental clinics in Bangkok Metropolis, and 3. To propose the guidelines of service development of dental clinics in Bangkok Metropolis. The research methodology was mixed method. The quantitative research conducted by collecting data from 400 samples, derived from 2,689 people who were the customers of dental clinics in Bangkok Metropolis. The tool used for data collection was 5 rating scale questionnaires with the reliability value at 0.969. The statistics used for data analysis were Frequency. Percentage. Mean. Standard Deviation and Correlation. The qualitative research conducted by in-depth interviewing 9 key-informants. The data were analyzed by content descriptive interpretation.

The research findings were as follows: 1. The satisfaction with service quality of dental clinics in Bangkok Metropolis, by overall, was at high level. 2. The correlation between Sanghahavattu and service sanctification of dental clinics in Bangkok Metropolis was found that the correlation of Sanghahavattu and service sanctification of dental clinics in Bangkok had positive relation at the high level with statistically significant level at 0.01, accepted the set hypothesis. 3. The guideline of service development of dental clinics in Bangkok Metropolis was that 1. concrete aspect of the service included the clinic had quality modern medical equipment. 2. reliability aspect included clinic provided services with accuracy according to academic principles. 3. the responding to service recipients' aspect included the staffs were very attentive to service. the staffs were courteous. friendly and considerate.

Keyword: Political Participation; Students; Secondary School

บทนำ

คลินิกทันตกรรมเอกชนแต่ละราย จะมีขนาดเล็กใหญ่ต่างกันไป ซึ่งก็มีหลายแห่งที่ขยายเครือข่ายสาขาไปทั่วประเทศ ส่วนการจัดสถานที่ให้บริการทางทันตกรรมนั้น ส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในเรื่องความสะอาด และสะดวกสบาย มีที่จอดรถรองรับเพียงพอ เจ้าหน้าที่ประจำคลินิกและทันตแพทย์ ให้บริการด้วยความสุภาพ แถมยังไม่ต้องรอคิวนาน วันเวลานัดหมาย

ขึ้นอยู่กับผู้มาใช้บริการเป็นหลัก ที่น่าสนใจมากที่สุด คือ การบริการ โดยคลินิกทันตกรรมประเภทนี้หลายแห่งได้ยกระดับและพัฒนาบริการในทุกมิติอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะด้านเวชศาสตร์ช่องปาก ทันตกรรมประดิษฐ์ และทันตกรรมเพื่อความสวยงาม เช่น บริการรักษารากฟัน ทันตกรรมจัดฟัน จัดฟันแบบใส ฟอกสีฟัน ครอบฟัน อุดฟันด้วยวัสดุสีเหมือนฟัน ขัดฟันและเคลือบฟลูออไรด์ทั้งปาก และใส่รากฟันเทียม เป็นต้น มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรองรับมากพอ ที่สำคัญ คือ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ทางด้านทันตกรรมเข้ามาช่วยในการดูแล ป้องกัน และรักษา ส่วนในแง่ของอัตราค่าบริการ ส่วนใหญ่คลินิกเอกชนจะติดแจ้งไว้ให้ผู้มาใช้บริการเห็นอย่างเด่นชัด ตามกฎระเบียบของทางการ โดยทั่วไปแล้วราคาจะถูกหรือแพง ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะทางทันตกรรมเป็นสำคัญ เริ่มตั้งแต่ 200 – 50.000 บาทขึ้นไป (TWC Writing, 2565)

สิ่งสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของคลินิกทันตกรรมแต่ละแห่ง และเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้ผู้รับบริการตัดสินใจเลือกเข้าใช้บริการ คือ กระบวนการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ เป็นมืออาชีพ ใช้ทรัพยากรบุคคลที่มีศักยภาพ มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริง ใช้วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ให้ผลการวินิจฉัยที่เที่ยงตรง มีขั้นตอนการบริการที่สะดวก รวดเร็ว รวมถึงอัธยาศัยและบุคลิกภาพของบุคลากรที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ให้เกียรติ และพร้อมให้บริการ เป็นต้น ส่งผลเหล่านี้ทั้งหมดล้วนสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ และเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญว่า ผู้รับบริการจะมาใช้บริการอีกในคราวต่อไป

การบริหารจัดการด้านการบริการที่ดีมีคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ต้องบริการบนพื้นฐานของคุณธรรม คือ การบริการด้วยความโอบอ้อมอารี มีวิจิไพเราะ สงเคราะห์ด้วยน้ำใจ และวางตนเหมาะสม หรือหลักสัจคหัตถ์ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมที่นำมาปรับประยุกต์ใช้เพื่อให้การบริหารจัดการด้านการบริการมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ ทาน คือ เจ้าของกิจการหรือผู้ให้บริการต้องมีความโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยความมีน้ำใจ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ประโยชน์แก่กิจการของตนมากเกินไป พยาจา คือ การใช้วาจาสุภาพ กล่าวถ้อยคำที่มีประโยชน์ กล่าวถ้อยคำที่เป็นจริง ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น รู้จักกล่าวขอโทษ และรู้จักกล่าวขอบคุณ ซึ่งการกล่าวเฉพาะคำสุภาพไพเราะนี้ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลให้กลับมาใช้บริการอีกในภายหลัง อัตถจริยา คือ การประพฤติตนเป็นประโยชน์แก่ทั้งแก่ตนเองและบุคคลอื่น เสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว พุเมทแรงกาย แรงใจในการให้บริการแก่บุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ และ สมานัตตา คือ การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย เหมาะสมกับคุณวุฒิ วิทยุฒิ และฐานะ ดำรงตนไว้ไม่ให้ตกไปในความชั่ว มี

จิตใจมั่นคงไม่หวั่นไหวเปลี่ยนแปลงง่าย และที่สำคัญปฏิบัติกับเพื่อนร่วมงานและผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ถือตัวถือตน

ด้วยเหตุเหล่านี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาพฤติกรรมวิธีส่งเสริมความพึงพอใจในการบริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบผลว่า พฤติวิธีตามหลักสังคหวัตถุช่วยส่งเสริมหรือช่วยสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือไม่ มากน้อยเพียงใด และการบริการด้วยหลักสังคหวัตถุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจหรือไม่ อย่างไร ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคลินิกทันตกรรมและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการสุขภาพแบบอื่น ๆ ที่จะนำไปปรับประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มและสร้างความพึงพอใจที่ส่งผลให้ตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการจากคลินิกนั้น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักธรรมกับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาความพึงพอใจในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยการวิจัยในครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Methods Research) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 ท่าน (Key Informants) พร้อมทั้งวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสนับสนุนข้อมูลเชิงคุณภาพ

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการจากคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร 2 แห่ง จำนวน 400 คน (กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างจากประชากร ซึ่งคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1967) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้ 1. ผู้บริหารกองทันตสาธารณสุข 6 คน 2. ผู้เชี่ยวชาญทางด้านพระพุทธศาสนา 2 รูป และ 3. นักวิชาการด้านรัฐประศาสนศาสตร์ จำนวน 2 รูป

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.939 และใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยนำข้อมูลมาเรียบเรียง และจำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ตีความหมาย เชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้ เพื่อจะได้ศึกษาประเด็นได้ลึกซึ้ง เมื่อประเด็นใดวิเคราะห์แล้วไม่มีความชัดเจนก็ตามไปเก็บข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ นั้น เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัย เมื่อได้รับและรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของ คลินิกทันตกรรมใน กรุงเทพมหานคร

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม

เพศ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิงมีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.48 และเป็นเพศชายมีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52 อายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30-40 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.26 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.17 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับระดับการศึกษา จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.68 รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.96 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คือ ระดับปริญญาเอก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 ตามลำดับ อาชีพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.06 รองลงมาคืออาชีพพนักงานเอกชน

จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.47 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด คืออาชีพอื่นๆ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10.001 – 20.000 บาท จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.35 รองลงมา มีรายได้ 20.001 – 30.000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 38.54 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุด มีรายได้น้อยกว่า 10.000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.29 ตามลำดับ และจำนวนครั้งที่เคยมารับบริการ จากการศึกษพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ 11 – 20 ครั้ง จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.52 รองลงมาน้อยกว่า 5 ครั้ง จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.23 และผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดที่เคยมาใช้บริการ มากกว่า 20 ครั้ง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.31 ตามลำดับ

2. สรุปความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของ คลินิกทันตกรรมใน กรุงเทพมหานคร

2.1 หลักพุทธธรรม สังคหัตถ์ 4 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$. S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.2 ด้านทาน ความโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยความมีน้ำใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$. S.D. = 0.55)

2.3 ด้านปิยาจา (การใช้วาจาสุภาพ กล่าวถ้อยคำจริง ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$. S.D. = 0.55)

2.4 ด้านอัตถจริยา (การประพฤติตนเสียสละไม่เห็นแก่ตัว) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$. S.D. = 0.53)

2.5 ด้านสมานัตตตา (การวางตัวให้เหมาะสมสมถ่อมต้นเสมอปลาย ให้เกียรติผู้อื่น) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$. S.D. = 0.620)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสังคหัตถ์ธรรมกับความพึงพอใจกับการให้บริการของ คลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

3.1 หลักสังคหัตถ์ธรรม โดยภาพรวม กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมากที่สุด ($R = 841^{**}$)

3.2 หลักสัจพจน์พฤติกรรม โดยภาพรวม กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=711^{**}$)

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพจน์พฤติกรรมด้านทาน ความโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยความมีน้ำใจ กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

3.4 ด้านทาน ความโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยความมีน้ำใจ กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=532^{**}$)

3.5 ด้านทาน (ความโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยความมีน้ำใจ) กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ($r=297^{**}$)

3.6 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพจน์พฤติกรรม ด้านปียวาจา (การใช้อาสาสุภาพ กล่าวถ้อยคำจริง ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น) กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

3.7 ด้านปียวาจา (การใช้อาสาสุภาพ กล่าวถ้อยคำจริง ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น) กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=680^{**}$)

3.8 ด้านปียวาจา (การใช้อาสาสุภาพ กล่าวถ้อยคำจริง ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น) กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=650^{**}$)

4 ความสัมพันธ์ระหว่างหลักสัจพจน์พฤติกรรม ด้านอัตถจริยา (การประพฤติตนเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว) กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร

4.1 ด้านอัตถจริยา (การประพฤติตนเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว) กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=756^{**}$)

4.2 ด้านอัตถจริยา (การประพฤติตนเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว) กับความพึงพอใจกับการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=647^{**}$)

6. อภิปรายผลการวิจัย

หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของ คลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เมื่อพิจารณาผลโดยภาพรวม และรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$. S.D. = 0.42) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทาน (ความโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยความมีน้ำใจ) อุตถจริยา (การประพฤติตนเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว) ปิยวาจา (การใช้วาจาสุภาพ กล่าวถ้อยคำจริง ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น) และ สมานัตตตา (การวางตัวให้เหมาะสมสมอบต้นเสมอปลาย ให้เกียรติผู้อื่น) ตามลำดับ เห็นได้ว่าสอดคล้องคล้อยกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย นาถ์พลอย (2562) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริการจัดการนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า การบริการงานจะต้องเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับและผู้มีส่วนได้เสียต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

1. ทาน (ความโอบอ้อมอารี ให้บริการด้วยความมีน้ำใจ ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของ คลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เมื่อพิจารณาผลโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$. S.D. = 0.55) คลินิกมีการให้บริการด้วยความโอบอ้อมอารี ให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการด้วยน้ำใจแก่ผู้มาใช้บริการ ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พระธนิต อธิจิตโต (คงเนียม) (2561) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การ บริการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศบาลเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยพบว่า การ บริการแบบมีส่วนร่วมสามารถสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมได้ และการวางแผนอย่างเป็นระบบ จะส่งผลให้สามารถยกระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวได้

ปิยวาจา (การใช้วาจาสุภาพ กล่าวถ้อยคำจริง ไม่กระทบกระทั่งผู้อื่น) ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของ คลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เมื่อพิจารณาผลโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$. S.D. = 0.55) บุคลากรของคลินิกสื่อสารกับผู้รับบริการโดยใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อย สามารถสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่ปิดบังอำพรางความจริง ให้บริการด้วยวาจาที่อ่อนหวาน กล่าวขอโทษเมื่อเกิดความผิดพลาด และใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อยไม่พูดกระทบกระทั่งผู้อื่นหรือหน่วยงานอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รักษ์สา พานิกุล (2552) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ : กรณีสึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของประชาชนโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการ

ให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางานกระทรวงแรงงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลสำรวจแล้วพบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มาใช้บริการจัดหางานที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพการทำงาน ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันออกไปไม่มีความพึงพอใจในการให้บริการต่อการให้บริการการจัดหางานของศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงานตามหลักสังคหวัตถุ 4 โดยรวมแล้วมีความแตกต่างกัน ส่วนข้อเสนอแนะสำรวจแล้วพบว่าพบว่า ด้านทานควรจัดให้มีขั้นตอนการให้บริการเหมาะสมชัดเจนมากขึ้น ด้านปิยวาจาควรพูดจาทักทายด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะสุภาพและจริงใจ ด้านอัตถจริยาควรดูแลและเอาใจใส่ผู้ที่มาขอใช้บริการอยู่เสมอ ด้านสมานัตตตาควรให้บริการโดยยึดกฎระเบียบเป็นหลัก สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาขอใช้บริการได้และมีคุณธรรมประจำใจในการปฏิบัติงาน

อัตถจริยา (การประพฤติตนเสียสละ ไม่เห็นแก่ตัว) ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของ คลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เมื่อพิจารณาผลโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$. S.D. = 0.53) บุคลากรของคลินิกห่มเทพร่างกายแข็งแรง รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ห่มเทพปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และมีโครงการและกิจกรรมที่เป็นการทำประโยชน์เพื่อสังคมเป็นประจำ และยังใส่ใจในการให้บริการและรักษาไว้ซึ่งสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ แก้วนะ (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การ บริหารจัดการการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าหลักสังคหวัตถุ 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการ บริหารจัดการการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการควรอำนวยความสะดวกตามสมควร ด้านการยอมรับผู้ประกอบการควรให้ความเสมอภาคระหว่างแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว ด้านการขาดแคลนแรงงาน ผู้ประกอบการควรสรรหาแรงงานที่มีความรู้ความสามารถจากแหล่งที่เชื่อถือได้ และควรเปิดโอกาสให้แรงงานต่างด้าวได้แสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงการ บริหารจัดการ

สมานัตตตา (การวางตัวให้เหมาะสมเสมอต้นเสมอปลาย ให้เกียรติผู้อื่น) ระดับความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการของ คลินิกทันตกรรมในกรุงเทพมหานคร หลักพุทธธรรม (สังคหวัตถุ 4) เมื่อพิจารณาผลโดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$. S.D. = 0.47) คลินิกให้บริการด้วยคุณภาพเสมอต้นเสมอปลาย บุคลากรของคลินิกวางตัวเหมาะสมและให้เกียรติผู้รับบริการ รวมทั้งมีจิตใจที่มั่นคงแน่วแน่ให้บริการด้วยความแม่นยำ ซึ่งสอดคล้องใน

ลักษณะเดียวกันกับงานวิจัยของ ปิณณธร เจริญชัยพฤกษ์ (2552) ที่ได้วิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสังคหวัตถุ 4 ของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยมีค่าสหสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง 2 ด้าน คือด้านปิยวาจาและสมานัตตตา และอยู่ในระดับปานกลางคือด้านทานและอิตถจริยา

อภิปรายผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ระดับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาผลโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$. S.D. = 0.38) และรายด้านสามารถนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$. S.D. = 0.50) สภาพแวดล้อมของคลินิกมีความสะอาดร่มรื่นปลอดภัย คลินิกมีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับบริการ บุคลากรของคลินิกมีความรู้ความสามารถและให้บริการอย่างมีคุณภาพ และคลินิกมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุรีรัตน์ แก้วปัญญา (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการฝ่ายอัยการและบุคลากรทุกคนปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมอย่างเคร่งครัด สร้างความรู้ความเข้าใจที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ระดับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$. S.D. = 0.46) การรับบริการมีความเหมาะสมกับคุณภาพการให้บริการ เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้บริการด้วยความเต็มใจ ลูกค้าได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างที่ได้คาดหวังไว้ และคลินิกให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำตามหลักวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบา นาไสยา (2560) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอภูเรือจังหวัดเลย ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาเกี่ยวกับบุคลากรในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอภูเรือ จังหวัดเลย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 178 คน โดยใช้เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเสร็จแล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อ

หาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

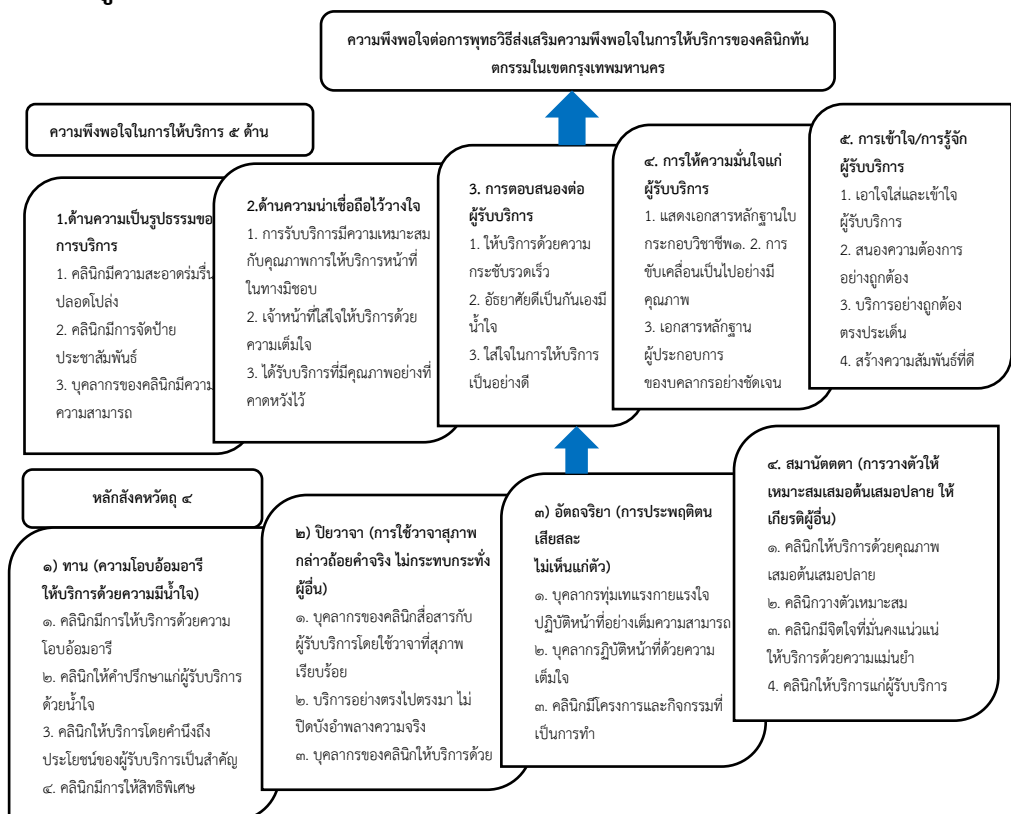
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ระดับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$. S.D. = 0.53) ลูกค้าได้รับการบริการด้วยความกระชับ รวดเร็วมีประสิทธิภาพ บุคลากรมีอัธยาศัยดีเป็นกันเองมีน้ำใจ บุคลากรมีความพร้อมและใส่ใจในการให้บริการเป็นอย่างดี และคลินิกมีการนำเอาข้อเสนอแนะหรือคำแนะนำของผู้รับบริการมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิพัฒน์ ธนธาวินวงศา (2560) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1. ด้านการบริการ ผู้บริการและเจ้าหน้าที่ทุกคนควรมีหลักอิทธิบาท 4 คือ มีความพอใจในสถานบริการ น้ำมันที่ตนทำงานอยู่ มีความเพียรพยายามในการส่งเสริมการขายหรือการบริการหลังการขาย มีความคิดจดจ่อหรือใส่ใจในระบบการดำเนินงานพร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน มีปัญหาพิจารณาหมั่นใคร่ครวญตรวจตราหาเหตุผลวางแผนและจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น และหลักอปริหานิยธรรม คือ ประชุมกันประจำ และพร้อมเพียงกันประชุมเพื่อพิจารณาปัญหาต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการบริการ 2. ด้านการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ คือ มีวาจาที่สุภาพอ่อนโยนกับลูกค้า มีการประพฤติตนให้เป็นประโยชน์ทั้ง 2 ฝ่าย คือ ทั้งตนเองและลูกค้าท่านอื่น มีการวางตัวสม่ำเสมอให้มีการบริการอย่างมีสติ และ หลักศีล 5 ข้อ 2 คือ เมื่อเก็บสิ่งของที่ลูกค้าลืมไว้แล้วส่งคืนเจ้าของ และข้อที่ 5 ไม่ซื้อขายสิ่งเพสติดภายในปั้มน้ำมัน 3.ด้านความโปร่งใสตามหลักขรรวาสธรรม คือ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า มีความขมใจและมีความอดทนต่ออำนาจกิเลสในการประพฤติทุจริตต่อลูกค้า และหลักสัมมาอาชีวะ คือ เลี้ยงชีวิตในทางที่ชอบ ไม่ฉ้อโกง และไม่นำเงินรายได้จากการดำเนินธุรกิจสถานบริการน้ำมันไปลงทุนในธุรกิจอื่นที่มีความเสี่ยงมากกว่ามีความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจสามารถตรวจสอบได้

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ระดับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$. S.D. = 0.46) คลินิกแสดงเอกสารหลักฐานผู้ประกอบการอย่างถูกต้องเป็นทางการ มีการขับเคลื่อนงานของคลินิกเป็นไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ คลินิกมีการแสดงเอกสารหลักฐานใบประกอบวิชาชีพของบุคลากรอย่างชัดเจน และยังมีการสื่อภาพเสียงที่แสดงออกถึงคุณภาพการให้บริการสู่สาธารณะ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ นิภา อาจริยาภิบาล (2561) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ จากการศึกษาพบว่า การบริการคือการพูดดี ทำดี ต่อผู้มารับบริการแล้ว ตัวแทนขายประกันจะต้องให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ และเป็นไปอย่างเสมอต้นเสมอปลาย มีการนำหลักสังคหวัตถุ 4 ไปปรับใช้กับการให้บริการ

ด้านการเข้าใจ/การรู้จักผู้รับบริการ ระดับการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการในการให้บริการของคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการเข้าใจ/การรู้จักผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.45) คลินิกเอาใจใส่และเข้าถึงผู้รับบริการเป็นรายบุคคล คลินิกเข้าใจผู้รับบริการ และให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการอย่างถูกต้องตรงประเด็น คลินิกเข้าใจผู้รับบริการ และให้บริการเพื่อสนองต่อความต้องการอย่างถูกต้องตรงประเด็น และคลินิกสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุกษา พุทธิรักษ์ (2551) ที่ได้วิจัยเรื่อง การ บริหารจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก จากผลการวิจัยพบว่า การ บริหารจัดการสหกรณ์โดยหลักใช้สังคหวัตถุ 4 ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับการปฏิบัติมาก

องค์ความรู้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการกำหนดนโยบายด้านการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ คลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเน้นการให้บริการที่รวดเร็วแม่นยำและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการได้
2. ควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ติดต่อดีสะดวก

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควร บริหารจัดการโดยมุ่งเน้นความสำเร็จ วางแผนดำเนินการอย่างเป็นระบบ
2. ควรมีระบบการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว แม่นยำ และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เข้ารับบริการได้เป็นอย่างดี
3. ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสม จัดการวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และเพียงพอต่อการใช้งาน และมีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับกลยุทธ์การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญในการให้บริการที่ดีและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของของ คลินิกทันตกรรม เพื่อให้ทราบแนวทางวิธีการในการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ คลินิกทันตกรรม ที่มีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข. (2564). ระบบรายงานสนับสนุนข้อมูลสุขภาพ. สืบค้น 20 มิถุนายน 2564, จาก <https://phdb.moph.go.th/main/index/site/16>
- จूरรัตน์ แก้วปัญญา. (2560). การบูรณาการหลักพุทธธรรมกับการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรฝ่ายสารบบคดี สำนักงานอัยการจังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- นิภา อาจริยาภิบาล. (2561). การปรับใช้หลักสังคหวัตถุ 4 ในการให้บริการประกันชีวิตในจังหวัดกาฬสินธุ์ (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- บุษบา นาไสยา. (2560). ประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอภูเรือจังหวัดเลย (วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปิ่นนธร เทียนชัยพฤกษ์. (2552). การประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุ 4 เพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกรุงเทพ (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระธนิธ อธิจิตโต (คงเนียม). (2561). การบริหารการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของเทศบาลเมืองชัยภูมิจังหวัดชัยภูมิ (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พฤกษา พุทธรักษ์. (2551). การบริการจัดการสหกรณ์การเกษตรตามหลักสังคหวัตถุ 4 : กรณีศึกษาสหกรณ์การเกษตรในเขตจังหวัดนครนายก (วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รภัสสา พานิกุล. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดหางานของรัฐตามหลักสังคหวัตถุ : กรณีศึกษาศูนย์จัดหางาน กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน (พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- สุวรรณ แก้วนะ. (2561). การบริหารจัดการการใช้แรงงานต่างด้าวของผู้ประกอบการ อำเภอ
บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐ
ประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อธิพัฒน์ ธนธาวิวงศา. (2560). แนวทางในการดำเนินธุรกิจบริการเชิงพุทธบูรณาการ:
กรณีศึกษาสถานบริการน้ำมันเอสโซ่ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (ดุชนิพนธ์
หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา). พระนครศรีอยุธยา:
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย. (2562). การบริหาร
จัดการนิติบุคคลหมู่บ้านจัดสรร อำเภอวังน้อย จังหวัด พระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). พระนครศรีอยุธยา:
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- TWC Writing. (2564). ความต่างของ คลินิกทันตกรรม แต่ละประเภท. สืบค้น 3 มกราคม
2564, จาก:// twcwriting.com/2019/02/13/ความต่างของ-คลินิกทันตกรรม
- Yamane, T. (1967). Statistic: An Introductory Analysis. New York: Harpen and
Row.