

ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน  
ณ คลินิกทันตกรรมบูรณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Expectations and Satisfactions of Patients towards Dental Prosthesis at Comprehensive Dental  
Clinic, Rangsit University

เบญจรัตน์ อิศระพิทักษ์กุล\* ต่อพล พงศ์ยากร อภิเดช อินทร์เสวก ชนพล ชีระพงษ์พันธ์ ชัญญา ผาณิตพวงมาน  
ธีรกานต์ บุญมา เวชกร ชงกิจสิริ อิศราวัลย์ บุญศิริ เกียรติชัย พงศ์ไพโรจน์ และ วัชรินทร์ จงกลสถิต

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

E-mail: [bissaraw@gmail.com](mailto:bissaraw@gmail.com)

**บทคัดย่อ**

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบูรณะ มหาวิทยาลัยรังสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบูรณะ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 253 ราย พร้อมทั้งวิเคราะห์การศึกษาโดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสถิติค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลของการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความคาดหวังในด้านการบริการจากระดับมากไปน้อย ในด้านสิ่งที่เห็น ความเชื่อถือ ความรู้สึกร่วม การให้หลักประกัน และการตอบสนอง ส่วนความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ให้บริการ ค่าบริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และเพศที่ต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการ ตามลำดับ ( $p < 0.05$ ) อีกทั้งความคาดหวังต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับปานกลาง ร้อยละ 64.70

*คำสำคัญ:* ความคาดหวัง ความพึงพอใจ การใส่ฟัน

**Abstract**

The study of relationship between expectation and satisfactions of patients receiving dental treatment at Rangsit University comprehensive dental clinic focused on the behaviour and personal factors that influenced the expectation and satisfactions of patients. Data was collected from a sample group of 253 patients. It was analyzed using basic statistics, statistics tool to test the hypothesis and statistics that tested the relationship between each variable. The result for expectation ranked from highest to lowest is as follows; physical appearance, reliability,

การประชุมวิชาการมหาวิทยาลัยรังสิต ประจำปี ๒๕๕๖ (RSU Research Conference 2013)

วันที่ 4 เมษายน 2556

involvement, security and response. For satisfaction, the result is in the following order from highest to lowest; product, person, price, promotion and place. Moreover, educational level, monthly income and gender also had the influence on expectation and satisfaction of patients ( $p < 0.05$ ). Expectation and satisfaction has a medium level correlation at 64.70%.

**Keywords:** expectations, satisfactions, dental clinic

---

มหาวิทยาลัยรังสิต