

**ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน
ณ คลินิกทันตกรรมบูรณะ มหาวิทยาลัยรังสิต**

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

เบญจรัตน์ อัสระพิทักษ์กุล* ต่อพล พงศ์พยากร อภิเดช อินทร์เสวก ธนพล ชีระพงษ์พันธุ์ รัชฎา ภาณิตพจมาน
ธีรกันต์ บุญมา เวชกร ธงกิจศิริ อิศราวัลย์ บุญศิริ เกียรติชัย พงศ์ไพโรจน์ และ วัชรินทร์ จงกลสถิต

คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ถนนพหลโยธิน ตำบลหลักหก อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

E-mail: bissaraw@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบูรณะ มหาวิทยาลัยรังสิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการ และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบูรณะ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 253 ราย พร้อมทั้งวิเคราะห์การศึกษาโดยใช้สถิติพื้นฐาน ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสถิติหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ผลของการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยมีความคาดหวังในด้านการบริการจากระดับมากไปน้อย ในด้านสิ่งที่เห็น ความเชื่อถือ ความรู้สึกร่วม การให้หลักประกัน และการตอบสนอง ส่วนความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์บริการ ผู้ให้บริการ ค่าบริการ การส่งเสริมแนะนำบริการ สภาพแวดล้อมของการบริการ ตามลำดับ นอกจากนี้ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และเพศที่ต่างกัน ส่งผลต่อความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการ 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, 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

1. บทนำ

โดยปกติทั่วไปแล้วก่อนที่ผู้รับบริการจะเข้ามาใช้บริการในธุรกิจบริการใดก็ตาม ผู้รับบริการจะสร้างความคาดหวังก่อนรับบริการเสมอ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551) ในกรณีที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองจากกระบวนการให้บริการตรงตามที่ตนคาดหวังไว้แล้ว ผลที่เกิดขึ้นคือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร จนเกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำและกลายเป็นความชอบต่อตราผลิตภัณฑ์บริการขององค์กรในที่สุด ดังนั้นจึงเป็นความรับผิดชอบเพื่อความอยู่รอดขององค์กรในการที่จะวางแผนปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการโดยรวมทั้งหมดขององค์กรให้ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการจนสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้ในที่สุด

ช่องปากและฟันเป็นระบบหนึ่งที่มีความสำคัญต่อร่างกาย ซึ่งนอกจากจะมีหน้าที่ในระบบย่อยอาหารแล้ว ช่องปากและฟันยังเสมือนเป็นสื่อแสดงมิตรไมตรีจากรอยยิ้มที่สวยงาม ในปัจจุบันพบว่าประชาชนได้ให้ความสำคัญและความสนใจในการรักษาสุขภาพของช่องปากและฟันมากขึ้น ในกรณีที่บุคคลสูญเสียฟันนอกจากจะทำให้ระบบการบดเคี้ยวอาหารทำงานได้ไม่ดีอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว ยังอาจจะส่งผลต่อความสวยงามอีกด้วย จึงได้เกิดนวัตกรรมการรักษาช่องปากและฟันโดยใช้ทันตกรรมประดิษฐ์ แต่ยังพบข้อจำกัดของการรักษาเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายในการรักษาค่อนข้างสูง

ดังนั้น ทางเลือกหนึ่งเพื่อเป็นการลดข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายสำหรับการรักษาช่องปากและฟัน นั่นคือการเข้ารับบริการทางด้านทันตกรรมภายในมหาวิทยาลัยที่ทำการเปิดหลักสูตรทันตแพทยศาสตร์ ซึ่งจะมีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่า สำหรับคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ได้เปิดให้บริการคลินิกทันตกรรมสมบูรณ์และมีผู้เข้ารับการรักษาทางทันตกรรมอย่างต่อเนื่อง คณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยคณะผู้วิจัยมีความคาดหวังว่าผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยจะนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการของคลินิกตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความพึงพอใจสูงสุดให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ มหาวิทยาลัยรังสิต
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ มหาวิทยาลัยรังสิต

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ มหาวิทยาลัยรังสิต

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลระหว่างกันของความคาดหวังกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ รวมทั้งพฤติกรรม และปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสองปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต

3. อุปกรณ์และวิธีการ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ ผู้ป่วยที่ใช้บริการใส่ฟัน ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต จำนวน 253 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณ กลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane ใช้วิธีเลือกตัวอย่างแบบสุ่ม (Random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ แบบสอบถามโดยแบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 5 ตอน คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการใช้บริการใส่ฟัน ความคาดหวังต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และปัญหาและข้อเสนอแนะที่มีต่องานบริการ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่า ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าการแจกแจงแบบที (t-test) แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีการแบบปกติ

4. ผลการวิจัยและขอวิจารณ์

กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการให้บริการด้านสิ่งที่เห็นด้านความเชื่อถือได้ ด้านความรู้สึกร่วม ด้านการให้หลักประกัน และด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านผู้ให้บริการ ด้านราคาค่าบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ ด้านสถานที่บริการ และด้านกระบวนการบริการ ตามลำดับ

ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อความคาดหวังในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 1)

ผู้ป่วยที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ป่วยเพศชายมีความพึงพอใจในด้านสภาพแวดล้อมของการบริการมากกว่าเพศหญิง (ตารางที่ 2) ความคาดหวังต่อการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ป่วยที่ใช้บริการใส่ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ระดับปานกลาง โดยตัวแปรความคาดหวังต่อการให้บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ใช้บริการใส่ฟัน ได้แก่ ด้านความรู้สึกร่วม ด้านความเชื่อถือได้ และด้านการให้ หลักประกัน โดยตัวแปรความคาดหวังต่อการให้ บริการทั้ง 3 ตัวนี้สามารถทำนายการเกิดความ พึงพอใจ ของผู้ป่วยที่ใช้บริการใส่ฟัน ณ คลินิก ทันตกรรมบริบูรณ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต ได้ร้อยละ 64.70 (ตารางที่ 3 และ 4) และสามารถนำมาเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

ความพึงพอใจ (Y) = 0.715 + 0.426 (ด้านความรู้สึกร่วม) + 0.204 (ด้านความเชื่อถือได้) + 0.137 (ด้านการให้หลักประกัน) + 0.043 (ด้านกายภาพ) - 0.007 (ด้านการตอบสนอง)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความคาดหวังในการใช้บริการ ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	ความคาดหวังในการใช้บริการ	F	Sig.
ระดับการศึกษา	ด้านความรู้สึกร่วม	2.895	.023*
รายได้ต่อเดือน	ด้านกายภาพ	4.829	.000*
	ด้านการให้หลักประกัน	4.639	.000*
	ด้านการตอบสนอง	6.428	.000*
	ด้านความเชื่อถือได้	5.566	.000*
	ด้านความรู้สึกร่วม	4.793	.000*

*p<0.05

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการ ณ คลินิกทันตกรรมบริบูรณ์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	ความพึงพอใจในการใช้บริการ	t	Sig.
เพศ	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	2.030	.043*
ระดับการศึกษา	ด้านสถานที่บริการ	2.869	.024*
	ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	3.938	.004*
	ด้านผู้ให้บริการ	3.285	.012*
	ด้านสภาพแวดล้อมของการบริการ	2.503	.043*
รายได้ต่อเดือน	ด้านผลิตภัณฑ์บริการ	4.053	.001*
	ด้านราคาค่าบริการ	3.413	.005*
	ด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ	4.654	.000*
	ด้านผู้ให้บริการ	3.721	.003*
	ด้านกระบวนการบริการ	2.262	.049*

*p<0.05

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการให้บริการ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ คลินิกทันตกรรม
บริบูรณ์ มหาวิทยาลัยรังสิต

ความพึงพอใจ	ความคาดหวัง				
	สิ่งที่เห็นได้	การให้หลักประกัน	การตอบสนอง	ความเชื่อถือได้	ความรู้สึกร่วม
ผลิตภัณฑ์บริการ	.600 (.000**)	.612 (.000**)	.617 (.000**)	.697 (.000**)	.753 (.000**)
ราคาค่าบริการ	.552 (.000**)	.630 (.000**)	.591 (.000**)	.645 (.000**)	.655 (.000**)
สถานที่บริการ	.405 (.000**)	.500 (.000**)	.474 (.000**)	.529 (.000**)	.546 (.000**)
การส่งเสริมแนะนำบริการ	.577 (.000**)	.622 (.000**)	.548 (.000**)	.674 (.000**)	.720 (.000**)
ผู้ให้บริการ	.581 (.000**)	.648 (.000**)	.589 (.000**)	.710 (.000**)	.727 (.000**)
สภาพแวดล้อมของการบริการ	.212 (.001**)	.175 (.005**)	.118 (.061)	.219 (.000**)	.256 (.000**)
กระบวนการบริการ	.433 (.000**)	.497 (.000**)	.583 (.000**)	.591 (.000**)	.625 (.000**)

**p<0.01

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณระหว่างความคาดหวังต่อการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบปกติ

ตัวแปร	B	SE	β	t	Sig.
1. ด้านกายภาพ	.043	.058	.042	.739	.460
2. ด้านการให้หลักประกัน	.137	.053	.165	2.576	.011*
3. ด้านการตอบสนอง	-.007	.050	-.009	-.148	.882
4. ด้านความเชื่อถือได้	.204	.067	.219	3.065	.002*
5. ด้านความรู้สึกร่วม	.426	.059	.472	7.196	.000*
r = .809 Adjust R ² = .647					
R ² = .654 SE = .293					

*p<0.05

5. การอภิปรายผล

ความคาดหวังต่อการให้บริการ ณ คลินิกทันตกรรม
บริบูรณ์ มหาวิทยาลัยรังสิต พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการคาดหวังในด้านกายภาพเป็นอันดับแรก ซึ่งมุ่งเน้นไปที่การบริการด้วยมิตรภาพของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุณิสา หะรินสุต (2551) การศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจใช้บริการทางทันตกรรมของคนไข้ และผลงานวิจัยของ จุรี สุขวงษ์ (2549) ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์ทันตกรรมเฉพาะทางโรงพยาบาลเวชธานี รองลงไปคือด้านการให้หลักประกันด้านการตอบสนอง ด้านความเชื่อถือได้ และด้านความรู้สึกร่วม และจากการศึกษายังทำให้ทราบว่าปัจจัย เรื่องเพศ และอายุมีระดับความคาดหวังไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการใส่ฟันพบว่า เพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ย ให้ความพึงพอใจ นั้นแตกต่างกันสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เรณู เพชรไม้ (2551) ที่ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านทันตกรรม คลินิก เด่นทัลแอนด์ โดยด้านของผู้ให้บริการที่บริการด้วยมิตรภาพ การให้คำแนะนำในการรักษาเหมาะสมต่อผู้รับบริการ ถัดไปคือ ด้านความเชื่อถือได้และด้านการให้หลักประกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตติมา เดียววัฒนวิวัฒน์ (2553) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อบริการของ คลินิกทันตกรรม วิทยาลัยการสาธารณสุขสุจริตินทร จังหวัดชลบุรี โดยด้านความรู้สึกร่วมในเรื่องของผู้ให้บริการ ให้คำแนะนำการใส่ฟันอย่างเหมาะสมกับผู้รับบริการแต่ละรายเป็นปัจจัยความคาดหวังที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยมากที่สุด

ปัญหาจากการใช้บริการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการมีความล่าช้า สถานที่ตั้งอยู่ไกลเกินไป เดินทางไม่สะดวก และที่จอดรถไกลจากตัวอาคารให้บริการมากและไม่เพียงพอ และส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะในเรื่องของการปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น การประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้เป็นที่รู้จักให้มากกว่านี้ และการจัดหาหนังสือหรือนิตยสารไว้ให้ ผู้รับบริการอ่านระหว่างรอใช้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จิตติมา เดียววัฒนวิวัฒน์ (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของคลินิกทันตกรรมวิทยาลัยการสาธารณสุขสุจริตินทร จังหวัดชลบุรี พบว่า องค์การหรือสถานบริการควรมีการจัดระบบการให้บริการ และกระบวนการให้บริการที่ดี รวมถึงการสนับสนุนบุคลากรได้มีโอกาสในการอบรมพัฒนาความรู้และทักษะในด้านต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลต่อการให้บริการที่ดีขึ้นเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ควรส่งเสริมผู้ให้บริการมีความตระหนักต่อการให้บริการที่ดีอยู่เสมอโดยการสร้างแรงจูงใจในทางบวก เช่น การจัดการฝึกอบรมให้ความรู้กับผู้ให้บริการอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะด้านบุคลิกภาพและการสื่อสารกับผู้รับบริการ รวมถึงการจัดระบบการติดตามอาการของผู้ป่วยที่เป็นรูปธรรม การปรับปรุงกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว การเพิ่มพื้นที่จอดรถให้ใกล้กับตัวอาคาร ให้ได้มากที่สุด และควรทำการประชาสัมพันธ์หน่วยงานให้บุคคลภายนอกได้รู้จักหน่วยงานให้มากกว่าในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้มีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

- จิตตินันท์ นันทไพบลุย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: วิ.พรินท์.
- จรี สุขวงษ์. (2549). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของศูนย์ ทันตกรรมเฉพาะทาง. ภาคนิพนธ์ บริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. จิตติมา เดียววัฒนวิวัฒน์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของคลินิกทันตกรรมวิทยาลัยการสาธารณสุขสุจริตินทร จังหวัดชลบุรี. ทูลสนับสนุนการวิจัย วิทยาลัยการสาธารณสุขสุจริตินทร จังหวัดชลบุรี.
- เรณู เพชรไม้. (2551). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการด้านทันตกรรมคลินิก เด่นทัลแอนด์. การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

สุณิสา หะรินสุต. (2551). ปัจจัยส่วนประสมการตลาด

ในการตัดสินใจใช้บริการทางทันตกรรมของ

คนไข้: กรณีศึกษา บริษัท มหาสมุทรเวชกิจ จำกัด.

การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มหาวิทยาลัยรังสิต