

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด
โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

The Satisfaction with Quality of Service at Physical Therapy Unit at
Thungsong Hospital, Nakhon Si Thammarat

ปรีชญา นกแก้ว

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 128 คน เก็บข้อมูลโดยใช้เพื่อวัดระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเที่ยงของความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยอ้างอิงจากคุณภาพบริการ SERVQUAL จำนวน 5 ข้อ ได้ค่าเท่ากับ 0.990 ทั้งสองส่วน และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชกับคุณภาพบริการ SERVQUAL ทั้ง 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Dependent Sample t-test และเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้วยค่าทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ(Tangibles) ,ความน่าเชื่อถือ(Reliability) ,การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ (Responsive) ,การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) พบว่าระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ(Assurance) ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่าความคาดหวังมีมากกว่าความพึงพอใจในทุกด้าน

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ ,ความคาดหวัง ,ความพึงพอใจ ,กายภาพบำบัด

ABSTRACT

The study of clients at Physical Therapy unit as quantitative research purpose to study expectations and satisfaction of service quality at Physical Therapy unit at Thung Song Hospital And compare the expectations and satisfaction of clients at Physical Therapy unit at Thung Song Hospital. Data were collected from 128 samples collected by questionnaire, The questionnaires with 5 ordinal scales were used as the research tool to measure clients expectation and satisfaction With the reliability of expectation and satisfaction, The reliability of service quality of expectation and satisfaction were 0.990 in both parts. Data analysis comprised of percentage, mean and standard deviation. Statistical analysis was performed using dependent Samples t-test Test the hypothesis, level of expectation and satisfaction level of clients at the physical therapy department at Thung Song Hospital, Nakhon Si Thammarat Province with service quality on 5 sides is not different. comparing the level of expectations and satisfaction levels of clients at Physical Therapy unit at Thung Song Hospital, Nakhon Si Thammarat The results showed that the level of expectation and satisfaction were at the highest level in all 5 aspects. Expectations and satisfaction of service quality of clients at Physical Therapy unit at Thung Song Hospital, Nakhon Si Thammarat are concrete aspects of service, reliability , Responsive to clients, Understand and empathy to clients Found the level of expectations and satisfaction levels were different But the expectation and satisfaction of giving confidence to the clients The level of expectation and satisfaction level were not different. That the statistical significance at the 0.05 level .Moreover the expectation was found to be above the satisfaction of the overall service quality.

Keywords : SERVQUAL ,expectation ,satisfaction ,physical therapy

บทนำ

โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นสถานบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนที่ให้บริการตั้งแต่ระดับปฐมภูมิจนถึงระดับตติยภูมิเป็นกำลังหลักสำคัญในการดำเนินงานตามนโยบายด้านสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุข ประกอบด้วยทีมบุคลากรสาธารณสุขหลากหลายสาขาวิชาชีพรวมถึงนักกายภาพบำบัด ซึ่งเป็นวิชาชีพในหารให้บริการรักษาการฟื้นฟูสมรรถภาพจากความพิการของร่างกาย การส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันความบกพร่องหรือความผิดปกติที่เกิดจากภาวะของโรคในทุกกลุ่มอายุด้วยวิธีการรักษาทางกายภาพบำบัดตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ (พระราชบัญญัติวิชาชีพกายภาพบำบัด, 2547) ในปัจจุบันงานกายภาพบำบัดเป็นที่แพร่หลายและเป็นที่รู้จักมากขึ้นมีการให้บริการงานกายภาพบำบัดมีใช้จำกัดเพียงในโรงพยาบาลเท่านั้นแต่มีความต้องการนักกายภาพบำบัดในหลายๆแห่งงาน ดังนั้นการประเมินมาตรฐานการให้บริการทางกายภาพบำบัด จึงเป็นเครื่องมือวัดว่าการปฏิบัติงานมีคุณภาพเพียงพอหรือไม่ สามารถพัฒนาไปสู่มาตรฐานที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด

โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ปรับขนาดโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลขนาดทั่วไป M1 ในปี พ.ศ.2559 และขณะนี้โรงพยาบาลกำลังสร้างอาคารเวชกรรมฟื้นฟู และมีกำหนดเปิดให้บริการกลางปี พ.ศ.2562 โรงพยาบาลได้มีการปรับเปลี่ยนทางด้านภูมิทัศน์ ด้านนวัตกรรมเพื่อให้บริการ การพัฒนาบุคลากร และการให้บริการรวมทั้งระบบงานสารสนเทศต่างๆ อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ โดยส่วนใหญ่ปัญหาที่พบคือด้านคุณภาพการบริการและประสิทธิภาพของการให้บริการ มีการร้องเรียนของผู้มารับบริการบ่อยครั้งจึงจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพราะงานด้านการบริการเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ ทางด้านการแพทย์ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านความพึงพอใจในการให้บริการได้แก่ ความสะดวกและรวดเร็วของการเข้ารับบริการ ความทั่วถึงเพียงพอต่อการให้บริการแต่ละขั้นตอน ความยุติธรรมในด้านราคากับคุณค่าของการบริการที่ได้รับ ความปลอดภัยของการรับบริการ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการและทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เมื่อผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้รับผู้รับบริการย่อมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับสูงทางตรงกันข้ามหากผู้รับบริการได้รับการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวังไว้ระดับความพึงพอใจย่อมลดลง (วรวรรณ สโมสรรสุข และคณะ, 2556) เพื่อความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ป่วยจึงนำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขงานด้านการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ผู้ป่วยมีสุขภาพที่ สามารถใช้ชีวิตประจำวันได้ใกล้เคียงปกติมากที่สุด

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ คือ ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัด ที่แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 31 มกราคม 2562 คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรคำนวณของ Taro Yamane จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ แบบสอบถามความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อย่อย โดยอิงจากแนวคิดด้านคุณภาพบริการ SERVQUAL มาเป็นแนวทางในการวัดคุณภาพของบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยทดสอบกับผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 20 คน ได้ผลการทดสอบสัมประสิทธิ์ของแอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.990 แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการใช้บริการด้านสุขภาพ คำถามเพื่อวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ ซึ่งส่วนที่ 1, 2 และ 4 ส่วนนี้จะไม่นำมานับคะแนน ซึ่งส่วนที่ 3 ประกอบด้วย 5 ด้านดังต่อไปนี้ ด้านความเป็นรูปธรรม คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ซึ่งได้แก่ สถานที่ ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่เพียงพอ ทันสมัยและพร้อมใช้งาน ด้านความน่าเชื่อถือ คือ การให้บริการที่ถูกต้องตรงกับที่ประกาศให้ทราบ มีการชี้แจงวันเวลาดำหมายพร้อมกับระบุในบัตรนัด และมีการรักษาความลับของผู้มาใช้บริการ ด้านการตอบสนอง คือ บุคลากรที่ให้บริการแผนกกายภาพบำบัด มีจำนวนเพียงพอ และมีศักยภาพ ให้บริการ ได้อย่างทันท่วงที ผู้ใช้บริการเข้าถึงการบริการได้ง่าย และสะดวก ด้านการให้ความมั่นใจ คือ นักกายภาพบำบัดมีความเชี่ยวชาญ ที่สามารถทำให้ผู้ใช้บริการ เกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจในการรับบริการ และด้านการเอาใจใส่ คือ บุคลากรที่ให้บริการภายในแผนกกายภาพบำบัด มีอัธยาศัยดี เต็มใจและกระตือรือร้นในการ ให้บริการ ทั้งการวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจใช้ชุดคำถามเดียวกัน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน ซึ่ง 1 คะแนน เท่ากับความคาดหวังและความพึงพอใจน้อยที่สุด และ 5 คะแนน เท่ากับความคาดหวังและความพึงพอใจมากที่สุด โดยการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้วิธีเลือกสุ่มแบบสะดวกจากผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในวันและเวลาราชการเท่านั้น เมื่อทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ จึงนำข้อมูลไปลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละด้านของความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ทั้ง 5 ด้าน แล้วนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน

ผลการวิจัย

สามารถเก็บกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 138 คน จำนวนแบบสอบถามที่เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 128 คน พบว่าเพศชายมากกว่าเพศหญิง เพศชายมีจำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 57.8 และเพศหญิง 54 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็น 14.8 ช่วงอายุ 31-40 ปี ,ช่วงอายุ 41-50 ปีมีจำนวน 18 คนเท่ากัน ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 การศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 45 คนคิดเป็นร้อยละ 35.2 อาชีพเกษตรกร จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีรายได้เฉลี่ยในช่วงระหว่าง 9,001-15,000 บาท จำนวน 34คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 รายได้เฉลี่ยในช่วง 0-9,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 สถานภาพสมรส จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 สถานภาพโสด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 สิทธิที่ใช้ในการรักษา พบว่าสิทธิ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30

บาท) มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 สิทธิข้าราชการ/จ่ายตรง/จ่ายตรง(อปท.) มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3

ความถี่ในการใช้บริการของผู้ใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จำนวน 2 ครั้งต่อสัปดาห์มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 จำนวน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ด้านโรคเกี่ยวกับระบบกระดูกและกล้ามเนื้อจำนวนมากที่สุด มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 โรคเกี่ยวกับสมองและไขสันหลัง (อัมพฤกษ์/อัมพาต) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 มาใช้บริการช่วงเช้ามากกว่าช่วงบ่าย ช่วงเช้า มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 และช่วงบ่าย มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 เหตุผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการเป็นโรงพยาบาลใกล้บ้านที่ทำงาน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 55.5 เหตุผลตามสิทธิในการรักษา จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการที่แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง ใช้เวลา 15-30 นาที มีจำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 40.6 ใช้เวลาในการเดินทาง 30-60 นาทีเพื่อมารับบริการ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 การมาใช้บริการโดยยานพาหนะตนเองมีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 91.4 โดยวิธีอื่นๆ เช่น ดิทรถคนที่มาทำกายภาพเดิมและรถมูลนิธิ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจมาใช้บริการด้วยการตัดสินใจเอง มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 49.2 อื่นๆ ได้แก่ แพทย์สั่ง บิดาตัดสินใจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8

ตารางที่ 1 คุณภาพการให้บริการแผนกกายภาพบำบัด ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง ตามด้านต่างๆในเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL กำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน

| คุณภาพบริการ SERVQUAL | ความคาดหวัง | | | ความพึงพอใจ | | |
|--|-------------|----|-----------|-------------|------|-----------|
| | \bar{X} | SD | ระดับ | \bar{X} | SD | ระดับ |
| 1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ | | | | | | |
| 1.1 แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสงเปิดทำการในสถานที่ที่สะดวกแก่ผู้รับบริการ | 4.52 | 5 | มากที่สุด | 4.42 | 4.50 | มากที่สุด |
| 1.2 สถานที่ ไม่แออัด มีแสงสว่างเพียงพอมีป้ายชี้แจงขั้นตอนการรับบริการป้ายแสดงค่าและป้ายแนะนำจุดต่างๆชัดเจน เหมาะแก่การให้บริการ | 4.64 | 5 | มากที่สุด | 4.44 | 4 | มากที่สุด |
| 1.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการเพียงพอเช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ทางลาด, หลังคาบริเวณทางเดิน, ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และ เก้าอี้รอรับบริการ | 4.63 | 5 | มากที่สุด | 4.38 | 5 | มากที่สุด |
| 1.4 มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งาน, ทันสมัยและเพียงพอ | 4.63 | 5 | มากที่สุด | 4.29 | 4 | มากที่สุด |
| 1.5 มีที่จอดรถเพียงพอสะดวกในการเข้าออกและปลอดภัย | 4.13 | 4 | มาก | 3.75 | 4 | มาก |
| 2. ความน่าเชื่อถือ | | | | | | |
| 2.1 การให้บริการถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาดและตรงต่อเวลา ทุกครั้ง | 4.72 | 5 | มากที่สุด | 4.42 | 5 | มากที่สุด |
| 2.2 การให้บริการตรงกับที่ประกาศหรือแจ้งให้ทราบเช่น เวลา เปิด-ปิด | 4.72 | 5 | มากที่สุด | 4.54 | 5 | มากที่สุด |
| 2.3 ได้รับใบเสร็จทุกครั้งหลังชำระเงิน | 4.68 | 5 | มากที่สุด | 4.44 | 5 | มากที่สุด |
| 2.4 มีการแจ้งวันและเวลานัดหมายทุกครั้งพร้อมกับระบุในใบเสร็จอย่างชัดเจน | 4.56 | 5 | มากที่สุด | 4.62 | 5 | มากที่สุด |
| 2.5 ได้รับการรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการเจ็บป่วย เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากผู้ป่วยหรือเมื่อเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม หน้าที่ | 4.73 | 5 | มากที่สุด | 4.63 | 5 | มากที่สุด |
| 3. การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ | | | | | | |
| 3.1 บุคลากรที่ให้บริการภายในแผนกกายภาพบำบัด มีศักยภาพในการให้บริการ | 4.77 | 5 | มากที่สุด | 4.55 | 5 | มากที่สุด |
| 3.2 บุคลากรที่ให้บริการภายในแผนกกายภาพบำบัด จำนวน เพียงพอ | 4.53 | 5 | มากที่สุด | 4.45 | 4 | มากที่สุด |
| 3.3 มีบริการที่ตอบสนองตามความต้องการได้ทั่วถึง, ทันถ่วงที่ และเสมอภาคเท่าเทียมกัน | 4.58 | 5 | มากที่สุด | 4.40 | 5 | มากที่สุด |
| 3.4 มีการบริการที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนและมีความสะดวก รวดเร็ว | 4.57 | 5 | มากที่สุด | 4.40 | 5 | มากที่สุด |
| 3.5 มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ, ข้อร้องเรียนการให้บริการ และมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่ | 4.67 | 5 | มากที่สุด | 4.59 | 5 | มากที่สุด |

| 4.การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ | | | | | | |
|--|------|---|-----------|------|---|-----------|
| 4.1ได้รับการตรวจร่างกายจากนักกายภาพบำบัดที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ | 4.55 | 5 | มากที่สุด | 4.66 | 5 | มากที่สุด |
| 4.2มีความมั่นใจว่าได้รับการรักษาอย่างถูกวิธี | 4.77 | 5 | มากที่สุด | 4.47 | 5 | มากที่สุด |
| 4.3นักกายภาพบำบัดมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถามของท่าน | 4.55 | 5 | มากที่สุด | 4.63 | 5 | มากที่สุด |
| 4.4มีความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยจากการได้รับการรักษา | 4.80 | 5 | มากที่สุด | 4.77 | 5 | มากที่สุด |
| 4.5มีความมั่นใจว่าได้รับการรักษาแล้วอาการจะทุเลาจนหาย | 4.85 | 5 | มากที่สุด | 4.50 | 5 | มากที่สุด |
| 5.การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ | | | | | | |
| 5.1บุคลากรผู้ให้บริการภายในแผนกกายภาพบำบัดมีอัธยาศัยดีและปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ | 4.75 | 5 | มากที่สุด | 4.77 | 5 | มากที่สุด |
| 5.2บุคลากรผู้ให้บริการในแผนกกายภาพบำบัดมีความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ | 4.71 | 5 | มากที่สุด | 4.61 | 5 | มากที่สุด |
| 5.3ได้รับการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ การทำประวัติ,การเลื่อนนัดหรือยกเลิกนัด | 4.81 | 5 | มากที่สุด | 4.65 | 5 | มากที่สุด |
| 5.4ได้รับการดูแลช่วยเหลือจากบุคลากรผู้ทำหน้าที่ช่วยงาน ทางด้านกายภาพบำบัด | 4.81 | 5 | มากที่สุด | 4.64 | 5 | มากที่สุด |
| 5.5นักกายภาพบำบัดอธิบายสาเหตุ,การปฏิบัติตัวที่เหมาะสมและพยายามแก้ไข้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกายภาพบำบัด | 4.80 | 5 | มากที่สุด | 4.54 | 5 | มากที่สุด |

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามด้านต่างๆในเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL กำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability), ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ (Responsive), ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ(Assurance),และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและมากตามลำดับ

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคาดหวังของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราชกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

| SERVQUAL | ความคาดหวัง | | ความพึงพอใจ | | t | Sig. (2-tailed) |
|---|-------------|--------|-------------|--------|-------|--------------------|
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | | |
| 1.ความเป็นรูปธรรมของบริการ | 4.5109 | .51117 | 4.2547 | .51663 | 5.958 | .000* |
| 2. ความน่าเชื่อถือ | 4.6813 | .60986 | 4.5297 | .60631 | 5.054 | .000* |
| 3.การตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ | 4.6250 | .57726 | 4.5141 | .5226 | 2.846 | .005* |
| 4. การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ | 4.7047 | .51982 | 4.6609 | .45216 | 1.371 | .173 |
| 5.การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ | 4.7781 | .50023 | 4.6406 | .45480 | 3.726 | .000* |

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ0.05

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles), ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability), ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ (Responsive),และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ (Empathy)มีค่าน้อยกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่างกัน ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ(Assurance) มีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าผู้ใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจไม่ต่างกัน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน มากกว่าความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการมีดังนี้

- 1.มีแผนพับและการปฏิบัติตัวในการดูแลตัวเองของผู้ป่วยที่บ้าน
- 2.เครื่องมือในการรักษาไม่เพียงพอ
- 3.ที่จอดรถไม่เพียงพอ
- 4.นักกายภาพบำบัดไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ

สรุปผลและวิจารณ์ผล

การศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง กับคุณภาพบริการ 5 ด้าน โดยอิงจากเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL กลุ่มตัวอย่างนั้นมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่อยู่ในระดับมากที่สุดและมาก มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมากที่สุดและมากเช่นกัน ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ (Responsive) ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการ (Empathy) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าความคาดหวังต่างจากความพึงพอใจ ยกเว้นด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันของความคาดหวังและความพึงพอใจในการมาใช้บริการแผนก

กายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเมื่อเปรียบเทียบระดับความคาดหวังกับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าระดับความคาดหวังใน คุณภาพบริการจะสูงกว่าความพึงพอใจในการคุณภาพการบริการ ซึ่งผลของวิจัยชิ้นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรา ภรณ์ สุขแสนชนานันท์และคณะ (2560) กล่าวว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และความพึงพอใจของการ ให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เวชการุณย์รัศมีอยู่ในระดับสูง และจากงานวิจัยของชนินฐา จิตรอารีและคณะ (2558) พบว่าความพึงพอใจต่อการมารับบริการในด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เช่นเดียวกับความคาดหวัง หากวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการให้บริการพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในแต่ละด้าน ใกล้เคียงกัน โดยมีความคาดหวังด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้ความ เชื่อมั่นแก่ผู้มาใช้บริการและด้านความน่าเชื่อถือ และด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความคาดหวังน้อยที่สุดคือด้านความเป็น รูปธรรมของการบริการและด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ และในส่วนของผู้มารับบริการมีความ พึงพอใจในด้านของการให้บริการค่อนข้างใกล้เคียงกันเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้มาใช้บริการ รองลงมาคือ การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มาใช้บริการความน่าเชื่อถือ และความเป็นรูปธรรมของ บริการ ตามลำดับ และด้านที่ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือ และการตอบสนองต่อความ ต้องการของผู้มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่ง สง จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่าอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ผู้มาใช้บริการแผนก กายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง ส่วนใหญ่มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมสูงกว่าความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการแสดงให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้รับ บริการควรมีการพัฒนา คุณภาพการให้บริการ ให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มระดับ ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการใน ทุกด้าน สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่นด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการในด้านมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกต่อการเข้าออกและปลอดภัย ในด้านนี้จะเน้นยังอยู่ในระดับมาก จึงต้อง ปรับปรุง ซึ่งความคาดหวังและความพึงพอใจยังมีความต่างกัน ถ้าสามารถทำให้ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอยู่ใน ระดับเท่าหรือมากกว่าความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ ถือว่าคุณภาพการในการให้บริการดีมาก ทั้งนี้อาจต้องเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริการทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้มีความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากที่สุดด้วย

ข้อจำกัดของงานวิจัยและงานวิจัยในอนาคต

- 1.จากการเก็บข้อมูลพบว่าจำนวนที่ต้องเก็บตัวอย่างจำนวน 400 ชุด แต่สามารถเก็บตัวอย่างได้จริงเพียง 128 ชุด อาจ ต้องใช้เวลาในการเก็บตัวอย่างมากกว่านี้ เนื่องจากผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช มีผู้มาใช้บริการใน 1 สัปดาห์อย่างน้อย 2-5 ครั้ง ซึ่งทำให้ได้จำนวนแบบสอบถามไม่เป็นไปตาม เป้าหมาย
- 2.ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีการศึกษารวมทั้งผู้ให้บริการทางกายภาพบำบัดทั้งที่เป็นผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก และ ศึกษาทั้งในและนอกเวลาราชการ
- 3.คุณภาพของการบริการในโรงพยาบาลไม่เพียงแต่ต้องคำนึงคุณภาพบริการ SERQUAL อาจต้องอิงกับคุณภาพ โรงพยาบาลตามมาตรฐาน HA โดยเฉพาะของสถานพยาบาลมีระบบป้องกันและจัดการความเสี่ยง มีระบบประกัน

คุณภาพ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง มีระบบตรวจสอบตนเองที่น่าเชื่อถือ มีการดูแลมาตรฐาน และจริยธรรมวิชาชีพมีการทำงานเป็นทีม และมีการนำองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีทรัพยากรเพียงพอเหมาะสมกับภาระงาน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีจากความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของอาจารย์ที่ปรึกษา ดร.นิลนารา วงษ์เกิด ที่ให้คำปรึกษา แนะนำตลอดจนตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้ผู้วิจัยได้รับความรู้ที่ถูกต้องตามกฎเกณฑ์ในการศึกษาและการทำงานวิจัย ขอขอบพระคุณ ผู้มาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม อีกทั้งได้รับความร่วมมือที่ดีจากแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชที่ให้ความเอื้อเฟื้อเพื่อทำการวิจัยจนทำให้การดำเนินการวิจัยประสบผลสำเร็จด้วยดี จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

- Jitaree, K. การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล The study of client's expectation and satisfaction Physical Therapy Center, Faculty of Physical Therapy, Mahidol University.
- นฤมล ตอวิเชียร. (2552) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล . มหาวิทยาลัยมหิดล/นครปฐม.
- ปาปะแพ, & บุญถม. (2008). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางเภสัชกรรมโรงพยาบาลวาปีปทุม. *Thai Pharmaceutical and Health Science Journal-วารสาร ไทย เภสัชศาสตร์ และ วิทยาการ สุขภาพ*, 3(2), 255-258.
- พรณิดา ขุนทรง. (2015). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลบ้านแพ้ว(องค์การมหาชน). *INTEGRATED SOCIAL SCIENCE JOURNAL, FACULTY OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES, MAHIDOL UNIVERSITY*, 2(1), 68-92.
- พะเยาว์, สังคนาคินทร์, & Sungkanakin, P. (2010). ปัจจัยที่มี ผลต่อความพึงพอใจของผู้ ใช้ บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยา(Doctoral dissertation, Dhonburi Rajabhat Univerity. Office of Academic Resources And Information Technology).
- ลีลา ทรัพย์วงศ์, ธนาภรณ์, เจ้าพิทักษ์วงศ์, นพณัช โลศุกกาญจน์, รัฐนันท์, & เกิดวงศ์ บัณฑิต. (2015). ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกกลางโรงพยาบาลทันตกรรมคณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. *วิทยา สารทันต แพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY DENTAL JOURNAL)*, 8(2), 19-29.
- วรภรณ์ สุขแสนชนานันท์, กัลยณัฐ กิตติพงศ์พิทยา, สุรเดช หวังทอง, & ภูริพัฒน์ ชาญกิจ. (2017). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี. *Ratchaphruek Journal*, 15(3), 105-114.

วิทิตน์ จันทรโพธิ์ศรี (Witut Janposn). (2005). อารมณ์และทัศนคติของผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงต่อการรับรู้คุณภาพการบริการทางการแพทย์ในหน่วยปฐมภูมิที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ The Quality of Services as Expectation and Perception in Hypertention Patients at Primary Care Unit in Lomkao Hospital's Sub-contractor Lomkao District, Phetchabun Province. *KKU RESEARCH JOURNAL (GRADUATE STUDIES)*, 5, 172-180.

วิภาวี ชาดิษฐ์, & เขาวลัษณ์ อ่ำรำไพ. (2017). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพ บริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราชจังหวัดสุพรรณบุรี. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 10(1), 161-177.

Kotler, P. and Keller, K. (2009). *Marketing management*. 13 th ed. New Jersey: Pearson-Hall.

Likert, A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: Mc Graw-Hill Book Company Inc.

Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implication for future research. *Journal of Marketing*; 49: 4150.

Vroom, W.H. (1964). *Working and Motivation*, New York: John Wiley and Sons Inc; 99.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An Introductory Analysis*. 2nded. New York: Harper and Row; 258