

ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ
หน่วยงานกายภาพบำบัด
กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
Service Quality Expectations and Perceptions of Service
Users in Physical Therapy Units, Department of
Rehabilitation,
Phra Nakhon Si Ayutthaya Hospital

ชนันท์กานต์ อำนาจเรืองฤทธิ์¹
Chanankarn Amnardruangrith¹

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย : การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ 2) ศึกษาความแตกต่างของความคาดหวังรวมถึงการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เปรียบเทียบความคาดหวัง กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัดกลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย : กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 389 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที และค่าเอฟ

ผลการศึกษา : ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 46 - 60 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ สถานภาพสมรส และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีความคาดหวังคุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก 2) ผู้มารับบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัดที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 3) ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัดมีความคาดหวัง กับการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โดยรวมแตกต่างกัน โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้

คำสำคัญ: ความคาดหวัง, การรับรู้, คุณภาพบริการ, หน่วยงานกายภาพบำบัด

¹ นักกายภาพบำบัดชำนาญการพิเศษ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา E-mail: pt.fa@hotmail.com

Abstract

Objective : This research aimed to: 1) study personal factors, service quality expectations and perceptions of service users 2) study the difference of service quality expectations and also perceptions of service users when classify by personal factors. 3) compare service quality expectation with perceptions of service users in physical therapy units, Department of rehabilitation, Phra Nakon Si Ayutthaya hospital.

Material and methods : 389 five-rating scale with the reliability at .95 questionnaires was recruited from service users of Physical therapy units, department of rehabilitation, Phra Nakon Si Ayutthaya hospital by convenience sampling. The research instrument used was a five-rating scale with the reliability at .95. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test by setting the statistically significant level of .05.

Result : The findings revealed that: 1) Most service users were married female aged between 46-60 years old, graduated with bachelor's degree, work as government/state enterprise officer and earn 20,001-30,000 bath per month. As a whole, service quality expectations and perceptions of service users in physical therapy units were at the highest level; 2) the service users who had differences personal factors had no different service quality expectations and perceptions of service users in physical therapy units; and 3) service quality expectations and perceptions of service users in physical therapy units had differences, average of expectations were more than perceptions.

Keywords: expectations, perceptions, quality service, physical therapy units

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้โรงพยาบาลของรัฐเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพเพื่อก้าวไปสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation : HA) ซึ่งจะเป็นกลไกกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ และการพัฒนาที่มีพลัง ผลของการพัฒนาจะทำให้ผู้รับบริการได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม มีคุณภาพดีขึ้น[1] ในระบบบริการสุขภาพนั้น คุณภาพบริการ (Quality of service) นั้นมีความหมายเช่นเดียวกับ คุณภาพการดูแลทางการแพทย์ (Quality of care) ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 2 ส่วน คือ 1) คุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ หมายถึง การปฏิบัติตามมาตรฐานที่กลุ่มวิชาชีพต่าง ๆ ได้ตั้งไว้ และ 2) คุณภาพตามการรับรู้ หมายถึง คุณภาพการบริการสุขภาพที่ได้รับจริงจากแพทย์ พยาบาลของโรงพยาบาล ทั้งนี้คุณภาพที่แท้จริงจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งคุณภาพตามมาตรฐานการปฏิบัติ และ คุณภาพตามการรับรู้ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าคุณภาพตามมาตรฐานเพียงประการเดียวนั้นไม่เพียงพอที่จะนำมาประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลได้ เนื่องจากไม่ได้นำเอาความคิดเห็นและความต้องการของผู้ที่มาใช้บริการเข้ามาเกี่ยวข้อง ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง และตามการรับรู้ของผู้รับบริการของโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญอย่างมาก เพราะเป็นการนำเอาความรู้สึก ความคิดเห็น ความคาดหวัง และความต้องการเกี่ยวกับการบริการของผู้รับบริการมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาถึงคุณภาพการบริการที่โรงพยาบาลจัดให้มีขึ้น และยังเป็นข้อมูลที่ทำให้ทราบว่าบริการที่มีนั้นเพียงพอ หรือสามารถตอบสนองความต้องการ

ของผู้รับบริการได้จริงหรือไม่ และยังมีสิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งเป็นข้อมูลสะท้อนกลับที่จะทำให้ทราบถึงความคาดหวังและความรู้สึกต่อการบริการของผู้รับบริการอีกด้วย[2] อย่างไรก็ตามการจัดการบริการสาธารณสุขด้านสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุขยังมีปัญหาอยู่หลายประการ ซึ่งปัญหาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ คุณภาพมาตรฐานทางการแพทย์ของโรงพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุขตกต่ำ ทั้งนี้เป็นผลมาจากปัญหาในความขาดแคลนงบประมาณ บุคลากร อาคารสถานที่และเทคโนโลยี ที่นำไปสู่ความเสื่อมของคุณภาพมาตรฐาน[3] จากปัญหาดังกล่าวนี้อย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลด้วยเช่นกัน

หน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา มีอัตรากำลังบุคลากรในงานฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู 1 คน นักกายภาพบำบัด 8 คน และนักกิจกรรมบำบัด 3 คน ซึ่งมีบทบาทในการให้บริการด้านวิชาชีพทางกายภาพบำบัด ดังนั้นการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จึงมีความสำคัญเพื่อบ่งชี้คุณภาพของการบริการว่าเป็นไปตาม ความคาดหวังของผู้มารับบริการหรือไม่ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด เพื่อให้ได้การบริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มารับบริการ จนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนนโยบายของจังหวัด และของรัฐบาลในด้านการให้หลักประกันด้านสุขภาพแก่ประชาชนอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของความคาดหวัง รวมถึงการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟูโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 13,746 คน[4] และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัดกลุ่มงาน เวชกรรมฟื้นฟูโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา จำนวน 389 คน โดยใช้สูตรการกำหนดตัวอย่าง กรณิทรานจำนวนประชากรของยามาเน[5] ที่ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น 2 ตอน สร้างโดยการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ เอกสารต่าง ๆ แนวคิด ทฤษฎี ตลอดจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีเนื้อหาของแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีข้อคำถามจำนวน 26 ข้อ ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 6 ข้อ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำนวน 5 ข้อ และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ จำนวน 5 ข้อ โดยแบบสอบถามความคาดหวังและ การรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด ทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามแจกให้กับผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการเรียบร้อยแล้ว โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่

ครบถ้วนสมบูรณ์จนครบ 389 ชุดแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ ค่าที และค่าเอฟ

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาและได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยวกับการวิจัยในมนุษย์ของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน) 389	ร้อยละ 100.00
1. เพศ		
ชาย	180	46.27
หญิง	209	53.73
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	90	23.14
31 - 45 ปี	107	27.51
46 - 60 ปี	113	29.05
61 ปีขึ้นไป	79	20.30
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา / ปวช.	140	35.99
อนุปริญญา / ปวส.	80	20.57
ปริญญาตรี	149	38.30
สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.14
4. อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	40	10.28
พ่อบ้าน / แม่บ้าน	40	10.28
เกษตรกร	50	12.86
พนักงาน		
บริษัทเอกชน	70	17.99
ข้าราชการ/พนักงาน		
รัฐวิสาหกิจ	99	25.45

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	389	100.00
ประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	90	23.14
5. สถานภาพสมรส		
โสด	140	35.99
สมรส	229	58.87
หม้าย/หย่า	20	5.14
6. รายได้เฉลี่ย		
ต่ำกว่า 9,000 บาท	60	15.42
9,000 - 20,000 บาท	129	33.16
20,001 - 30,000 บาท	170	43.70
มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป	30	7.72

2. การวิเคราะห์ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด	ระดับความคาดหวัง			ระดับการรับรู้		
	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย	\bar{X}	S.D.	แปลความหมาย
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.26	0.41	มากที่สุด	4.07	0.61	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.17	0.51	มาก	4.13	0.52	มาก
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.27	0.44	มากที่สุด	4.08	0.54	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.18	0.55	มาก	4.09	0.59	มาก
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.30	0.48	มากที่สุด	4.06	0.63	มาก
รวมเฉลี่ย	4.24	0.41	มากที่สุด	4.09	0.45	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็น

รายด้าน มี 3 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.30$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.27$) และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.26$) และมี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน

ระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.18$) และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 4.17$)

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X} = 4.13$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.09$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.08$) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.07$) และด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.06$)

3. ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความคาดหวัง รวมถึงการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัดที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวัง และการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวัง กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบความคาดหวัง กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงาน กายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

คุณภาพบริการของ หน่วยงานกายภาพบำบัด	ความคาดหวัง		การรับรู้		Paired differences mean	t	Sig.
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	4.26	0.41	4.07	0.61	0.19	5.39	0.00*
2. ด้านความน่าเชื่อถือ ของบริการ	4.17	0.51	4.13	0.52	0.04	1.30	0.19
3. ด้านการตอบสนอง ความต้องการของ ผู้รับบริการ	4.27	0.44	4.08	0.54	0.19	5.33	0.00*
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	4.18	0.55	4.09	0.59	0.09	2.33	0.02*
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.30	0.48	4.06	0.63	0.24	5.67	0.00*
โดยรวม	4.24	0.41	4.09	0.45	0.15	4.90	0.00*

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความคาดหวัง กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ด้วย

ค่าสถิติ Paired t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด โดยรวมแตกต่างกัน โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้ทั้ง 4 ด้าน แต่มี 1 ด้าน ที่ไม่มีความแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

วิจารณ์

1. ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัดมีความคาดหวังคุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 3 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และมี 2 ด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อาจเนื่องมาจาก ผู้มารับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการ หรือการรักษาจากหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด ที่มีแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่เครื่องมือ ระบบการจัดการที่พร้อมกว่าโรงพยาบาลในอำเภอ โดยเฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผู้รับบริการย่อมมีความคาดหวังให้บุคลากรผู้ให้บริการภายในหน่วยงานกายภาพบำบัดมีอหยาศัยดี และปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ

คาดหวังที่จะได้รับการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ ได้รับการดูแลช่วยเหลือจากบุคลากรผู้ทำหน้าที่ช่วยงานทางด้านกายภาพบำบัด โดยที่นักกายภาพบำบัดสามารถอธิบายสาเหตุ การปฏิบัติตัวที่เหมาะสมและพยายามแก้ไขปัญหาก็เกี่ยวกับกายภาพบำบัด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิษฐา จิตรอารี[6] เรื่อง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวัง ต่อการมารับบริการมากที่สุด ในด้านการเอาใจใส่ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา ชันใจ[7] เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ความคาดหวังคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และ งานวิจัยของ พิกุล รัตถาพิมพ์[2] เรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนผลการวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัดมีการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ ดังนี้ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่

ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการดูแลเอาใจใส่ อาจเนื่องมาจาก หน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการซึ่งเป็นนโยบายหลักของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “โรงพยาบาลคุณภาพคุณธรรม บริการเป็นเลิศระดับประเทศ เป็นองค์กรอยู่ดีมีสุข และเป็นที่ยอมรับของประชาชน” และนอกจากนี้ยังพบว่า ผู้มารับบริการ มีการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด ด้านความน่าเชื่อถือของบริการสูงสุด แสดงให้เห็นว่า หน่วยงานกายภาพบำบัดมีการให้บริการที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาดและตรงต่อเวลา ให้บริการตรงกับที่ประกาศหรือแจ้งให้ทราบ เช่น เวลาเปิด-ปิด ผู้รับบริการได้รับใบเสร็จทุกครั้งหลังชำระเงิน มีการแจ้งวันและเวลานัดหมายทุกครั้ง และผู้มารับบริการจะได้รับการรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการเจ็บป่วย เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากผู้ป่วยหรือเมื่อเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่ ทำให้ผู้มารับบริการรับรู้สูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ รเมศ เวสสุวรรณ[8] เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อความภักดีในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกอายุรเวชกรรม โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้ บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศยา แก้วกิม [9] เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของ จารุณี ดาวังปา [10] เรื่อง

คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพบริการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผู้มารับบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัดที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังคุณภาพการบริการโดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการที่ต่างกันมีความคาดหวังที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะช่วยเป็นแนวทางในการนำไปพัฒนาการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไปในอนาคตได้ และอาจเนื่องมาจากการให้บริการของหน่วยกายภาพบำบัดมีความเสมอภาคปฏิบัติต่อผู้มารับบริการทุกคนเท่าเทียมกัน ทำให้ผลการรับรู้คุณภาพการบริการทั้งโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณทิพ ทศนา [11] เรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมืองจังหวัดจันทบุรี พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอมืองจังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

3. เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โดยรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มี 4 ด้าน ที่มีความแตกต่างกัน แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบความคาดหวัง กับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ เรียงค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ

ลำดับที่	ความคาดหวัง	การรับรู้
1	ด้านการดูแลเอาใจใส่	ด้านความน่าเชื่อถือ
2	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ของบริการ
3	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ*
4	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ*
5	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ*
		ด้านการดูแลเอาใจใส่*

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ ด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยความคาดหวังมีค่าเฉลี่ยมากกว่าการรับรู้ทั้ง 4 ด้าน อันดับท้ายสุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งผู้รับบริการมีความคาดหวังในระดับที่สูงมากที่สุด แต่ได้รับการประเมินการรับรู้ในระดับมากที่สุด แต่เมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ กลับตกมาอยู่ในอันดับต่ำสุด น่าจะแสดงให้เห็นได้ว่าหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา อาจยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ครบทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม และด้านการตอบสนองความต้องการ แม้จะได้ทำตามมาตรฐานการบริการแล้ว อาจเนื่องมาจากหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา เป็นหน่วยงานของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานจากสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) ผู้มารับบริการจึงเกิดความคาดหวังคุณภาพบริการสูง แต่ในส่วนของการรับรู้คุณภาพนั้น อาจ

เนื่องมาจาก ในแต่ละวันมีจำนวนผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ประกอบกับ หน่วยงานกายภาพบำบัดมีจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ จึงอาจทำให้การรับรู้คุณภาพน้อยกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ แต่อย่างไรก็ตาม ก็พบว่า ความคาดหวัง กับการรับรู้คุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ไม่มีแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานกายภาพบำบัดสามารถตอบสนองความคาดหวัง ด้านความน่าเชื่อถือของบริการได้เป็นอย่างดี จึงมีทั้งด้านที่ตอบสนองความคาดหวังได้ และยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รเมศ เวสสุวรรณ [8] เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อความภักดีในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกอายุรเวชกรรม โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พบว่าการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกกับการรับรู้คุณภาพบริการมีความแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกพร ลีลาเทพินทร์ [12] เรื่อง การประเมินระดับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วยแบบจำลอง SERVQUAL พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีระดับค่าเฉลี่ยของความคาดหวังใน

การบริการมากกว่าการรับรู้จากบริการที่ได้รับ ความคาดหวัง งานวิจัยของ อัจฉรา ชันใจ [7] เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังคุณภาพการบริการสูงกว่าการรับรู้คุณภาพการบริการทุกด้าน และงานวิจัยของ พิกุล รัตถา พิมพ์ [2] เรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้คุณภาพบริการตามสภาพความเป็นจริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษาข้างต้น แสดงให้เห็นรูปแบบความคาดหวังของผู้รับบริการว่ามีความคาดหวังในรายด้านใดเป็นพิเศษ จะเป็นแนวทางสำหรับหน่วยบริการกายภาพบำบัดต่าง ๆ นำไปเป็นแนวทางในการวางแผนระบบการให้บริการให้ตอบสนองกับความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดี
2. จากความแตกต่างของระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของหน่วยบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ใน 4 รายด้านที่แม้ได้รับการประเมินการรับรู้คุณภาพบริการในระดับ มาก แต่แสดงให้เห็นถึงช่องทางการพัฒนาระบบการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเอาใจใส่ ซึ่งมีความคาดหวังสูงสุด แต่มีการรับรู้คะแนนต่ำที่สุด น่าจะเป็นด้านแรกๆ ที่ควรได้รับการพัฒนา ก่อนด้านอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษารูปแบบการพัฒนาคุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา
2. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการหน่วยงานหน่วยงานอื่น ๆ เช่น แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน แผนกจ่ายยา ของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ตามความเหมาะสม เพื่อการพัฒนาคุณภาพบริการให้ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อความชัดเจน และการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. นิสา ภู่อารณ. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลอ่างทอง [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. พระนครศรีอยุธยา: ภาควิชาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา; 2550.
2. พิกุล รัตถาพิมพ์. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและตามการรับรู้ของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดอุดรธานี [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. นนทบุรี: ภาควิชาพยาบาล คณะพยาบาล มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช; 2558.

3. เชิดชู อริยศรีวัฒนา. จะปฏิรูปการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขให้มีมาตรฐานต้องทำอะไร ตอนที่ 2 [อินเทอร์เน็ต]. [ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2560]. แหล่งข้อมูล <http://www.manager.co.th/daily/detail/9580000108905>
4. โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. สถิติผู้รับบริการประเภทผู้ป่วยนอกปี 2559 [อินเทอร์เน็ต]. [ค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2560]. แหล่งข้อมูล <http://www.ayhosp.go.th/ayh/index.php/about/ayh-statistic/service-opd/1938-serviceopd2559>.
5. Yamane, T. Statistic: An introductory analysis. 3rd ed. New York : Harper and Row; 1973.
6. ชนิษฐา จิตรอารี. การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล. เอกสารการประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9: 6 - 7 ธันวาคม 2555; ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน. นครปฐม; 2555.
7. อัจฉรา ชันใจ. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน. นครสวรรค์: รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติเครือข่ายบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15; 23 กรกฎาคม 2558; ณ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์; 2558.
8. รเมศ เวสสุวรรณ. ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่มีต่อความภักดีในการใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกอายุรเวชกรรมโรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ วิทยาลัยนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. ชลบุรี: ภาควิชาบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ. : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.
9. หทัยา แก้วกิม. ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช. นนทบุรี: เอกสารการประชุมเสวนาผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2; 4 - 5 กันยายน 2555; ณ อาคารสัมมนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ; 2555.
10. จารุณี ดาวังปา. คุณภาพบริการพยาบาลตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยประกันสังคม โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. ว.วิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2560; 11: 215- 26.
11. พิณทิพ ทักณา. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี [ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. ชลบุรี: ภาควิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน คณะรัฐศาสตร์.

มหาวิทยาลัยบูรพา; 2556.

12. กนกพร ลีลาเทพินทร์. การประเมิน
ระดับคุณภาพการบริการของ
โรงพยาบาลรัฐบาลในกรุงเทพฯ ด้วย
แบบจำลอง SERVQUAL. ว.วิจัย
และพัฒนา มจร. 2554;34: 443-456.