

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัด

โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

The Service Quality that Affects Satisfaction of Service Recipients at Physical Therapy

Department of a Private Hospital in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

สมบัติ คຸยตຸນ^{1*} และปัญญวัฒน์ จุฑามาศ²

Sombut Kuytuan^{1*} and Panyawat Chutamas²

¹นักศึกษา ปริญญาโท สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

²อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

^{1*}Master Student of Major in Management Business Administration North Bangkok University

²Lecturer from the Faculty of Business Administration North Bangkok University

*Corresponding Author Email: creamcart2009@hotmail.com

Received: 16 January 2024

Revised: 27 February 2024

Accepted: 28 February 2024

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัด 2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน ที่มาจากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียว การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05 และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.24) 2) ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านของความพอเพียงของบริการที่มีอยู่แตกต่างกัน และผู้ป่วยที่มีอาชีพและรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านของความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ และด้านการเข้าถึงแหล่งบริการที่แตกต่างกัน และ 3) คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจในรายด้านทุกด้าน และในภาพรวม คุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้ำส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านของความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการและในภาพรวม คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้ำส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสามารถของลูกค้ำที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการและคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จัก และเข้าใจลูกค้ำส่งผลต่อความพึงพอใจในด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่และด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, แผนกกายภาพบำบัด, ความพึงพอใจ

Abstract

This research consists purposes were 1. to examine the service quality and satisfaction level among recipients of physical therapy department services 2. to assess the satisfaction level of recipients based on personal factors and 3. to investigate how service quality influences the satisfaction of recipients at a private hospital's physical therapy department in Phra Nakhon Si Ayutthaya province. This is a quantitative research utilizing questionnaires with a sample size of 400 service recipients from the physical therapy department of a private hospital in Phra Nakhon Si Ayutthaya province, selected using purposive sampling. Data analysis involved statistical methods such as frequency, percentage, mean, standard deviation, independent samples t-test, one-way ANOVA, LSD for pairwise comparison with a significance level of .05 and multiple regression analysis. The research findings reveal that: 1) Service quality and satisfaction levels are at their highest ($\bar{x} = 4.79$, S.D. = 0.24) 2) Satisfaction levels vary among recipients of different ages, occupations, and income levels regarding service adequacy and accessibility Fairness in service delivery significantly impacts overall satisfaction, while reliability and responsiveness affect satisfaction with service adequacy, accessibility and 3) customer ability to pay Understanding and familiarity with customers also play a role in satisfaction with service adequacy and convenience.

Keywords: Service Quality, Physical Therapy Department, Satisfaction

บทนำ

ในปัจจุบันพบว่าลักษณะสังคมของประเทศไทยมีความเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากทั้งในด้านเทคโนโลยี ด้านสังคม ด้านการบริการ และด้านวัฒนธรรมส่งผลให้เกิดการแข่งขันกันทางธุรกิจสูง ซึ่งธุรกิจที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากและมีการแข่งขันกันสูงในปัจจุบันคือธุรกิจด้านสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลเอกชน คลินิก ศูนย์ดูแลผู้ป่วยหรือศูนย์สุขภาพ เป็นต้น การบริการที่ดี ระยะเวลาที่รวดเร็วหรือการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ก็เป็นอีกปัจจัยสำคัญที่จะดึงดูดลูกค้าหรือผู้รับบริการให้เข้ามาใช้บริการกับเราได้ อย่างสม่ำเสมอ ประกอบกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีทั้งโรคติดต่อ เช่น โรค Covid-19 โคโรนาไวรัสและโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง อีกทั้งในปัจจุบันประเทศไทยยังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ส่งผลให้ประชาชนมีอาการเจ็บป่วยในอัตราที่เพิ่มมากขึ้นอย่างชัดเจน (สุภาดา คำสุชาติ, 2560, น.1156)

จากปัญหาสุขภาพของประชาชนที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้มีอัตราการเข้ารับบริการในสถานพยาบาลทั้งภาครัฐและเอกชนในจำนวนที่มากขึ้น โดยเฉพาะในสถานพยาบาลของรัฐที่ประชาชนมีสวัสดิการประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งเป็นสวัสดิการพื้นฐานของประชาชนซึ่งรัฐบาลจัดให้ แต่เมื่ออัตราการเจ็บป่วยเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้จำนวนผู้รับบริการในสถานพยาบาลของรัฐมีจำนวนเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ให้บริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลของรัฐที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้เกิดความล่าช้า ความไม่ทั่วถึงของการให้บริการ ส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ลดลงและอารมณ์ที่รุนแรงจากอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการที่นำกังวลแล้วต้องมารอรับบริการที่ใช้เวลานาน อาจมีการใช้คำพูดและน้ำเสียงของผู้ให้บริการบางท่านที่รุนแรง หรือกิริยาที่ไม่สุภาพส่งผลให้ภาพลักษณ์ด้านคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลรัฐถูกมองในด้านลบการมีผลต่อความพึงพอใจของการใช้บริการ และมีผลต่อประสิทธิภาพการรักษาพยาบาล (เชิดชู อริยศรีวัฒนา, 2554)

จากภาพลักษณ์ของสถานพยาบาลของรัฐที่ถูกมองในแง่ลบว่ามีผู้รับบริการจำนวนมากจนเกิดความแออัด เกิดความไม่เท่าเทียมกันของการให้บริการ ใช้เวลาในการรอคอยการรักษา และกระบวนการรักษานาน จากสถานการณ์ต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาทำให้มี

ผู้รับบริการบางส่วนที่ไม่พึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลของรัฐทั้งในภาพรวมและในแผนกต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแผนกกายภาพบำบัด ซึ่งในปัจจุบันกายภาพบำบัดได้รับความนิยมเป็นอย่างมากเนื่องจากการรักษาแบบแพทย์ทางเลือกที่สามารถรักษาได้หลากหลายอาการ เช่น การทำกายภาพบำบัดในระบบกล้ามเนื้อและกระดูก การทำกายภาพบำบัดในระบบประสาท การทำกายภาพบำบัดในระบบหายใจและหลอดเลือด การทำกายภาพบำบัดในเด็ก และการทำกายภาพบำบัดในนักกีฬา เป็นต้น การทำกายภาพบำบัดสามารถรักษาอาการเจ็บปวด หรือการบาดเจ็บ หรือความผิดปกติต่าง ๆ โดยไม่ใช้ยา หรือการผ่าตัด ซึ่งเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้รับบริการ แต่ในการเข้ารับบริการแผนกกายภาพบำบัดในแต่ละครั้งต้องใช้เวลาในการรักษาที่นาน และต่อเนื่องหลายครั้ง เมื่อมีผู้รับบริการที่มากขึ้นก็ยิ่งส่งผลให้เกิดความแออัดในการเข้ารับบริการ ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของแผนก เมื่อเกิดความแออัด รอนาน หรือไม่ได้รับความสะดวกในการรักษาของสถานพยาบาลของรัฐ ทำให้ผู้รับบริการที่มีสิทธิในการรักษาอื่น ๆ เช่น ชำระเงินเอง ประกันชีวิต ประกันสุขภาพ กองทุน เป็นต้น มีสิทธิในการเลือกใช้บริการในสถานพยาบาลเอกชนเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองในด้านคุณภาพบริการที่ดี ระยะเวลาที่รวดเร็ว ความสะดวกสบาย และความทันสมัยของเทคโนโลยีต่าง ๆ ส่งผลให้สถานพยาบาลของเอกชนเข้ามามีบทบาทมากขึ้น ซึ่งตลาดสุขภาพในปัจจุบันมีการแข่งขันที่สูงมากทั้งในด้านความทันสมัย รวดเร็ว สะดวกสบาย และคุณภาพการให้บริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ และด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการหรือธุรกิจการบริการเพราะสามารถส่งผลถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการจนอาจนำไปสู่การกลับมาใช้บริการซ้ำ การบอกต่อ และความภักดีต่อบริการในอนาคตได้ (รุ่งทิพย์ นิลพัท, 2561)

ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำผลของการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงวางแผน และพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำ ความภักดีของผู้รับบริการ เพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ในตลาดสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การบทวนวรรณกรรม

การวิจัยนี้มีวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเด็นในการวิจัย ดังนี้

1. ความหมายของกายภาพบำบัด คือ กายภาพบำบัด (Physical therapy: PT) เป็นการฟื้นฟู และเสริมสร้างความสามารถในการใช้ร่างกายด้วยเทคนิคต่าง ๆ เช่น การดัด นวด ประคบ ร่วมกับการบริหารร่างกายสำหรับผู้ที่ได้รับบาดเจ็บ มีอาการปวด หรือได้รับผลข้างเคียงจากอาการเจ็บป่วยจนทำกิจวัตรประจำวันได้ไม่เต็มที่ เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ของกายภาพบำบัดจะปฏิบัติตามหลักวิทยาศาสตร์ ซึ่งสามารถแบ่งการทำกายภาพบำบัดได้หลายสายงาน เช่น กายภาพบำบัดระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ กายภาพบำบัดด้านระบบประสาท กายภาพบำบัดด้านระบบทางรอกหลอดเลือดและหัวใจ กายภาพบำบัดด้านกีฬา กายภาพบำบัด

ในชุมชน โดยการถ่ายภาพบำบัดแต่ละสายงานนี้ ก็จะมีวิธีการทำ อุปกรณ์ และจุดประสงค์แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการ

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ คือ Penchansky and Thoma, (1981) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หมายถึง การเข้าถึงระบบการให้บริการ แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงของการบริการที่มีอยู่เพียงพอต่อความต้องการใช้บริการของลูกค้า สามารถตอบสนองลูกค้าได้อย่างเพียงพอ ทันต่อเวลา 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งบริการมีความสะดวก เข้าถึงได้ง่าย ไม่ซับซ้อน 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) คือสถานที่ทั้งภายนอกและภายในมีความสะอาด ร่มรื่น เป็นสัดส่วน มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน 4) ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability) คือ ค่าใช้จ่ายในการบริการที่ลูกค้าต้องชำระ มีความเหมาะสมกับการให้บริการและในทำนองเดียวกัน ต้องมีความเป็นธรรมกับผู้รับบริการด้วย

3. ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ คือ วิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติ โดยจะประกอบไปด้วย 5 มิติหลัก (Zeithaml, Parasuraman and Berry, 1990) คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการเข้ารับบริการ ความซับซ้อนในการเดินทาง และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่ให้บริการ บุคลากร และความตั้งใจ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง การให้บริการที่มีความเหมาะสม ถูกต้อง และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกครั้ง และในทุกจุดของการบริการ และความสม่ำเสมอ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองความต้องการ ความพร้อมในการให้บริการ และความเต็มใจที่จะให้บริการได้อย่างทันท่วงที รวดเร็ว ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงจุดรับบริการได้ง่าย 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการแสดงให้เห็นถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และการบริการด้วยความสุภาพ ปลอดภัย และน่าเชื่อถือ และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน โดยคำนึงถึงความเฉพาะเจาะจงของแต่ละบุคคล

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประกอบด้วย

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากสถิติผู้รับบริการปีพ.ศ.2565 มีผู้มารับบริการทั้งสิ้นจำนวน 4,624 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยคำนวณกลุ่มตัวอย่างของประชากรตามวิธีของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ 5% จำนวน 369 ตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลแบบสอบถามเพิ่มเติมเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และไม่ครบถ้วน จึงมีการเก็บแบบสอบถาม 400 ตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่างเป็นแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

2. เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามแบบลิเคิร์ทสเกล (Rensis A. Likert, 1961) โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ลักษณะของแบบสอบถามแบบลิเคิร์ทสเกล โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ตลอดจน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือโดยนำแบบสอบถามที่มีการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

ของที่ปรึกษา และนำมาทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ Reliability Coefficient Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ .983

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ 1) ข้อมูลปฐมภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการที่มาเข้ารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยจะแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการทุกคนจนครบจำนวน 400 ชุด และรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และ 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) คือ เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร รายงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติทางทฤษฎีเพื่อหาค่าเฉลี่ยโดยใช้เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยของเบสต์และคาห์น (Best and Kahn, 1993) ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียว (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียว (Independent Samples t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD และการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. การศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า ระดับของคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถจำแนกผลตามตารางที่ 1-2 ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัด

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	4.74	.27	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.81	.26	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	4.81	.22	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	4.80	.29	มากที่สุด
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	4.80	.29	มากที่สุด
รวม	4.79	.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการในภาพรวมของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีผลการวิเคราะห์อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = .24) โดยด้านที่มีความคิดเห็น

ระดับมากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.81, S.D. = .26) ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.81, S.D. = .22) รองลงมาคือด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .29) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.80, S.D. = .29) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .27)

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัด

ความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability)	4.77	.33	มากที่สุด
ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility)	4.79	.33	มากที่สุด
ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก (Accommodation)	4.74	.35	มากที่สุด
ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (Affordability)	4.72	.43	มากที่สุด
รวม	4.76	.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาผลการวิเคราะห์อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.76, S.D. = .31) เมื่อพิจารณารายด้านมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้าน โดยด้านที่มีระดับคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.79, S.D. = .33) รองลงมา คือ ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.77, S.D. = .33) ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.74, S.D. = .35) และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x}$ = 4.72, S.D. = .43)

2. การศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยากับความพึงพอใจ

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยากับความพึงพอใจ สามารถจำแนกผลได้ตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกกายภาพบำบัดจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่	การเข้าถึงแหล่งบริการ	ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
เพศ	--	--	--	--
อายุ	√	--	--	--
ข้อมูลทั่วไป	ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่	การเข้าถึงแหล่งบริการ	ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก	ความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
ระดับการศึกษา	--	--	--	--
อาชีพ	√	√	--	--

รายได้	√	√	--	--
สิทธิ์ในการรักษา	--	--	--	--

✓ คือ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01

-- คือ มีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้ป่วยแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยเมื่อจำแนกตามอายุพบความแตกต่างในด้านความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของผู้ป่วยเมื่อจำแนกตามอาชีพพบความแตกต่างในด้านความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่ และด้านการเข้าถึงแหล่งบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของผู้ป่วยเมื่อจำแนกตามรายได้พบความแตกต่างในด้านความพอใจเพียงของบริการที่มีอยู่ และด้านการเข้าถึงแหล่งบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

3. การศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถจำแนกผลได้ตามตารางที่ 4 ดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวม

คุณภาพการให้บริการ	ความพึงพอใจในภาพรวม				
	B	SE(b)	Beta	t	P-value
Constant	.98	.27		3.62**	.00
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)	.48	.06	.43	7.99**	.00
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	-.13	.07	-.12	-1.88	.06
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)	.37	.06	.34	6.05**	.00
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)	.02	.07	.02	.32	.75
ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)	.05	.07	.05	.73	.47
r	R ²	Adjusted R ²	S.E(est.)	F	P-value
.60	.36	.35	.25	44.28**	.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดสามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในภาพรวมได้ร้อยละ 35 (Adjusted R² = .35) ในขณะที่คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) ของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัด ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มีน้ำหนักมากที่สุด (Beta = .43)

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาวิจัยตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับของคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.79$, S.D.= .24) ในรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.81$, S.D.= .26) ในด้านการตอบสนองต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.81$, S.D.= .22) ด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.80$, S.D.= .29) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.80$, S.D.= .29) และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.74$, S.D.= .27) และความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.76$, S.D.= .31) ในรายด้านพบว่า ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.79$, S.D.= .33) ด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.77$, S.D.= .33) ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.74$, S.D.= .35) และด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{x} = 4.72$, S.D.= .43)

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจของแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านของความพอเพียงของบริการที่มีอยู่และผู้ป่วยที่มีอาชีพและรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจของแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ในด้านของความพอเพียงของบริการที่มีอยู่และด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านของความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และในภาพรวม คุณภาพการให้บริการด้านความความเชื่อถือไว้วางใจได้ส่งผลต่อความพึงพอใจของแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในด้านของความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ ด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ และในภาพรวม คุณภาพการให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ในด้านการเข้าถึงแหล่งบริการ ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านความสามารถของลูกค้าที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ และคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้าส่งผลต่อความพึงพอใจของแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ในด้านความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ และด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก

การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน และความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกกายภาพบำบัดทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้รับบริการมีระดับความคิดเห็นที่ดีมากต่อการให้บริการของแผนกกายภาพบำบัด ซึ่งสอดคล้องกับอภิปัญญาณ์ดาอาษา (2557) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และยังมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในด้านสถานที่, เครื่องมือและอุปกรณ์ เวลาในการให้บริการ และบุคลากร ซึ่งการศึกษาที่พบจะได้นำไปปรับปรุง และพัฒนาแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลนครนายกต่อไป

2. ผู้รับบริการที่มีอายุ 51 – 55 ปี ผู้รับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และผู้รับบริการที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท จะมีผลต่อความพึงพอใจต่อแผนกกายภาพบำบัดที่มากกว่าผู้รับบริการกลุ่มอื่น ๆ เนื่องจากผู้รับบริการในกลุ่มอายุ 51 – 55 ปี จะมีความอดทนในการรอคอยการเข้ารับบริการที่น้อยกว่าในกลุ่มที่มีอายุน้อยทั้งในเรื่องปัจจัยด้านโรคประจำตัว อาการเจ็บป่วย และการเดินทางที่มีข้อจำกัด ในส่วนของอาชีพส่วนตัวจะมีความเร่งรีบ และมีความต้องการการบริการที่เป็นระบบรวดเร็วทันใจ และตรงตามความต้องการมากกว่าผู้รับบริการกลุ่มอื่น ๆ และในกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 35,000 บาท ซึ่งส่วนใหญ่จะต้องการการดูแลเอาใจใส่ และความรวดเร็วที่มากขึ้นกว่าผู้รับบริการในกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนราธิป แนวคำดี และคณะ (2562, น.203-214) พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้ที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของบริษัท พรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลาซ่า กรุงเทพมหานคร

3. คุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในภาพรวม และรายด้าน และคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านความเชื่อมั่นต่อลูกค้าและด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งในรายด้าน กล่าวคือ การให้บริการที่มีสถานที่กว้างขวาง เครื่องมือที่ทันสมัย ป้ายชี้ที่ชัดเจน ความซับซ้อนของระบบที่ไม่ยุ่งยาก เอกสารนำทางที่มีความชัดเจน คาดหวังที่จะหายจากอาการเจ็บปวดและทราบสาเหตุของการเจ็บปวดนั้น มีนักกายภาพบำบัดที่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพกายภาพบำบัดอย่างครบถ้วน และมีความสามารถในการตรวจรักษาและใช้เครื่องมือทางกายภาพบำบัดได้อย่างปลอดภัยและน่าเชื่อถือ มีการบันทึกการรักษาเพื่อส่งต่อข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่งให้ผลการรักษาเป็นไปตามแผนการรักษาที่วางไว้ ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ พร้อมทั้งจะจ่ายค่ารักษาด้วยความรู้สึกว่าจะเหมาะสมกับความคาดหวังของผู้รับบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันที รวดเร็ว และทั่วถึง มีการแนะนำรายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ได้ อีกทั้ง มีการตอบข้อซักถามหรือข้อสงสัยได้ชัดเจน มีการติดต่อสื่อสารที่ชัดเจนตรงประเด็น อีกทั้งต้องมีกิริยามารยาทที่ดีสุภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจและไว้วางใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับการรักษาที่ดีที่สุด และเหมาะสมกับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปมากที่สุด อีกปัจจัยที่สำคัญคือสิ่งอำนวยความสะดวกในจุดบริการ เช่น WIFI Free น้ำดื่ม จุดพักผ่อน เป็นต้น เป็นสิ่งที่เพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี อีกทั้งการเก็บรักษาข้อมูลเป็นความลับ ย่อมเป็นสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้รับรู้ถึงบริการที่มีอย่างทั่วถึงและเฉพาะเจาะจงตามแต่ละบุคคล เป็นส่วนสำคัญอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับวรภมลวรรณ รักษา (2565) พบว่า คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการของผู้รับบริการ และกรณีพงษ์ โกศลนริตวิงษ์ และสมุธ ธูวธราตระกูล (2565) พบว่า คุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ลักษณะที่สัมผัสได้ ความเชื่อถือได้ ความน่าเชื่อถือ ความแน่นอน และความเข้าใจลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7

ข้อค้นพบ หรือองค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยสามารถนำองค์ความรู้ในเรื่องคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคุณภาพการให้บริการพบว่าในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้ามีการให้ความสำคัญมากจากผู้รับบริการ ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนกหรือหน่วยงานให้มีการให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวมาเป็นอันดับแรกไม่ว่าจะเป็นการจัดสถานที่ให้มีความสะดวก กว้างขวาง และปลอดภัย อีกทั้ง การบริการที่มีความรวดเร็ว ทันใจ และมีการบริการอย่างทั่วถึงไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อดึงดูดใจให้ผู้รับบริการให้กลับมาใช้บริการซ้ำ และมีการบอกต่อไปยังบุคคลอื่นต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

- 1.1 มีการพัฒนาบริการโดยการมี One Stop Service ในแผนกกายภาพบำบัดเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการที่ยุ่งยากและซับซ้อน
- 1.2 มีการอบรมพนักงานเพิ่มเติมในเรื่อง พฤติกรรมบริการ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการบริการที่มีความใส่ใจ เอาใจใส่และการกระตือรือร้นในการบริการ เพื่อเป็นการเพิ่มความพึงพอใจและประทับใจในการบริการ
- 1.3 มีการปรับปรุงเอกสารนำทางหรือบัตรนัดของผู้รับบริการมีความชัดเจนเข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน
- 1.4 มีการติดป้ายชื่อแผนก ป้ายแสดงชื่อ-สกุลผู้ให้บริการ และป้ายแสดงเวลาทำการแผนกกายภาพบำบัดที่ชัดเจน
- 1.5 มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ครบครันและทันสมัย
- 1.6 จัดสถานที่ของแผนกกายภาพบำบัดให้มีความกว้างขวาง อากาศถ่ายเทสะดวก ไม่มีกลิ่นอับหรือกลิ่นไม่พึงประสงค์
- 1.7 ส่งเสริมให้นักกายภาพบำบัดมีการพัฒนาความรู้ความสามารถให้การปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการ
- 1.8 พัฒนาระบบการนัดเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการตรงตามเวลาที่แจ้งไว้ หรือตามที่กำหนดและส่งเสริมการให้บริการที่มีความต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 2.1 มีการศึกษาเรื่องความคาดหวัง และการรับรู้จริงในเรื่องคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้ทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ
- 2.2 มีการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ ในโรงพยาบาลเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
- 2.3 มีการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อศึกษาคุณภาพของผู้ให้บริการที่ส่งไปถึงผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กรณ์พงษ์ โกศลนิรติวงศ์ และสุเมธ ฐิตารัตระกุล. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศาลยุติธรรมในภาค 7. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 17(52), 228-237.
- เชิดชู อริยศรีวัฒนา. (2554). *เมื่อกระทรวงสาธารณสุขไร้อำนาจ-ไร้เงิน ใครคือตัวจริงกุมอำนาจเบ็ดเสร็จบริการสาธารณสุขไทย*. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2558, จาก <http://thaipublica.org/2011/09/healthcare/>
- นราธิป แนวคำดี, กฤษณ์ ทัพจุฬา และดวงใจ อังโทะ. (2562). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทพรอมิส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาบางแคพลaza กรุงเทพมหานคร. *Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University*, 6(2), 203-214.
- รุ่งทิพย์ นิลพิท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ*

- โรงพยาบาลเปาโลรังสิต. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). คณะบริหารธุรกิจ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- วรมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับคุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สุภาดา คำสุชาติ. (2560). ปัญหาและความต้องการดูแลทางสุขภาพของผู้สูงอายุในประเทศไทย: ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย. *วารสารวิชาการสาธารณสุข*, 26(6), 1156-1164.
- อภิญญลักษณ์ ดาอาษา. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลนครนายก. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการจัดการ กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Best and Kahn James V. (1993). *Research in Education*. 7 th ed. Boston: Allyn and Bacon
- Penchansky and Thoma. (1981). The concept of access definition and relationship to consumer satisfaction. *Medical Care*, 19(2), 127-140.
- Likert, Rensis A. (1961). *New Patterns of Management*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics: an Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Zeithaml, Valerie, A., Parasuraman, A. and Berry, Leonard L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.