

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกายภาพบำบัด
นครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

Expectation and Perception of Service Recipients Towards Service Quality of Nakorn
Chiang Mai Physical Therapy Clinic, Chiang Mai Province

สุมลชกานต์ กมลวิลาวัณย์* และนิตยา เจริญประเสริฐ**

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นมาตรวัดความคาดหวังและการรับรู้ในการประเมินคุณภาพบริการ นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามแก่ผู้ที่มารับบริการทางกายภาพบำบัดที่คลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 270 ราย ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อหาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการของคลินิก โดยใช้การทดสอบค่าสถิติทีและค่าสถิติเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความมั่นใจ เช่นเดียวกับระดับการรับรู้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ พบว่ามีความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ในทุกด้าน แสดงถึงความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับ ยกเว้นด้านความมีตัวตนจับต้องได้

ABSTRACT

The objective of this research was to study the expectation and perception of service recipients towards the service quality of Nakorn Chiang Mai Physical Therapy Clinic, Chiang Mai Province. SERVQUAL was the tool used to measure the recipients' expectation and perception towards the service quality. The data was then used to implement a questionnaire. The samples were 270 service recipients at Nakorn Chiang Mai Physical Therapy Clinic. The samples were randomly selected and the data was analyzed using descriptive statistics. The comparison of the means was studied in order to find the differences between the recipients' expectation and perception by using T-test and F-test.

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

** รองศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

The results of the study showed that the service recipients displayed the highest level of expectation and perception in all aspects, with the highest mean being assurance. The mean of perception was higher than that of expectation in every aspect, except tangible at the statistically significance of .05. It could be concluded that the service recipients were satisfied with the service quality at the high level in every aspect, except tangible.

บทนำ

ปัญหาสุขภาพด้านข้อ เอ็น กล้ามเนื้อของคนในปัจจุบันเกิดจากพฤติกรรมการใช้ชีวิตและรูปแบบการทำงานที่มีลักษณะการทำงานซ้ำๆ เป็นเวลานาน ก่อให้เกิดปัญหาทางการเคลื่อนไหวที่เรียกว่า ภาวะออฟฟิศซินโดรม (Office Syndrome) เป็นอาการปวดกระดูก ข้อ เอ็น และกล้ามเนื้อ ตามส่วนต่างๆ ของร่างกายกลายเป็นภาวะเรื้อรังที่ไม่หายขาด และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (สำนักการแพทย์, 2558; สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค, 2555) ตามสถิติของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า คนวัยทำงานร้อยละ 60 มีภาวะออฟฟิศซินโดรม (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2558) นอกจากนี้ยังพบว่า โรคทางระบบกล้ามเนื้อเป็นสาเหตุของการเจ็บป่วยเป็นลำดับที่ 3 ของจังหวัดเชียงใหม่ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2558) ส่งผลให้ผู้ป่วยต้องเข้ารับการรักษาเพื่อแก้ไขอาการดังกล่าว หนึ่งในวิธีการรักษา คือ การรักษาทางกายภาพบำบัด ซึ่งได้รับความนิยมมากขึ้น

การรักษาทางกายภาพบำบัดมีการขยายตัวมากขึ้นทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน แต่ยังไม่สามารถที่จะรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นได้ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่, 2558) ดังนั้นคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ได้รับนิยมนิยมเพิ่มขึ้น เนื่องจากสามารถให้บริการแก่ผู้เข้ารับบริการได้สะดวกและรวดเร็ว คลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ก็เป็นสถานพยาบาลที่ให้บริการการรักษาทางกายภาพบำบัดกลุ่มผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดเป็นกลุ่มคนวัยทำงาน โดยจากสถิติผู้รับบริการที่ผ่านมาพบว่า มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (คลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่, 2560) ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ได้ถึงข้อมูลที่เป็นประโยชน์ อันเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการจัดการบริการให้มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถรองรับจำนวนผู้เข้ารับบริการในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความยั่งยืนได้

แนวคิดและทฤษฎี

ความคาดหวังคือ ความคิด ความรู้สึก ที่ผู้บริโภคมุ่งหวังหรือมีความต้องการที่จะได้รับจากกระบวนการใดๆ ของการรักษาที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของแต่ละคน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552)

การรับรู้ คือ กระบวนการที่ผู้บริโภคแปลผลตีความจากสิ่งที่ได้รับมาเป็นความหมาย จากความคิด การมองเห็น อารมณ์ ประสบการณ์ในอดีต ทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน (ศุภร เสรีรัตน์, 2540)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการเป็นระดับของการให้บริการซึ่งไม่มีตัวตน นำเสนอให้กับลูกค้าที่คาดหวังซึ่งเป็นผู้ตัดสินคุณภาพการให้บริการหรือ เป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งจะทำการประเมินคุณภาพบริการโดยเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) กล่าวว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ 5 ประการ และสามารถนำมาใช้เป็นมาตรวัดความคาดหวังและการรับรู้ในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL ได้แก่ ความมีตัวตนจับต้องได้ ความเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา โดย Kotler and Keller (2016: 153) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นความรู้สึกของบุคคลว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้สินค้าหรือบริการที่รับ เทียบกับความคาดหวังของลูกค้า

วิธีการดำเนินการวิจัย

ศึกษาตามวิธีการวัดความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการ โดยศึกษาเฉพาะในช่องว่างที่ 5 ซึ่งเป็นช่องว่างระหว่างบริการที่รับรู้และบริการที่คาดหวัง โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เป็นมาตรวัดในการเก็บข้อมูล (Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2552) ประชากรคือผู้รับบริการในคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งที่รายเก่าและรายใหม่ กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 270 ราย เลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) คำนวณโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (Yamane, 1973 อ้างในอรุณ จิรวัดมนกุล, 2558: 26) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

วิธีการศึกษา แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะของข้อคำถาม มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scales) (บุญชม ศรีสะอาด, 2556) แบ่งตามคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ความมีตัวตนจับต้องได้ ความน่าเชื่อถือ ความรับผิดชอบ ความมั่นใจ และการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยข้อมูลที่รวบรวมได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ใช้สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วยการทดสอบค่าสถิติที่แบบจับคู่ (Paired t-test) และการทดสอบค่าสถิติเอฟ (F-test) เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยการนำค่าเฉลี่ยของการรับรู้ในคุณภาพบริการ (P) ลบด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังในคุณภาพบริการ (E) ทั้งในบริการโดยรวมแต่ละด้าน และแต่ละปัจจัยย่อย โดยมีระยะเวลาในการศึกษา 14 เดือน

ผลการศึกษา การอภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะและข้อจำกัดในการศึกษา

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.2 และเพศชาย ร้อยละ 37.8 มีอายุ 51–60 ปี มากที่สุดร้อยละ 25.9 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดร้อยละ 50.7 ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมากที่สุด ร้อยละ 39.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001–40,000 บาท มากที่สุดร้อยละ 64 ผู้รับบริการมีอาการปวดหลังมากที่สุด ร้อยละ 31.48 โดยระยะเวลาของการเจ็บป่วยก่อนที่จะเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดโดยเฉลี่ยแล้ว 6.90 วัน เป็นผู้ที่เคยเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดแห่งอื่น จำนวน 1–2 แห่ง มากที่สุดร้อยละ 62.2 โดยรู้จักคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผ่านการแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการที่คลินิก มากที่สุด ร้อยละ 44.81 โดยให้เหตุผลในการเลือกเข้าใช้บริการที่คลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ เนื่องจากได้รับคำแนะนำมาจากผู้ที่เคยเข้ารับบริการมากที่สุด ร้อยละ 74.44 ซึ่งมีสาเหตุที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัด เพื่อรักษาอาการเจ็บป่วย มากที่สุดร้อยละ 84.8 โดยที่มีระดับอาการปวดก่อนเข้ามารับการรักษาทันทีในระดับ 8 มากที่สุด ร้อยละ 19.3 และเคยเข้าใช้บริการที่คลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 16 ครั้งขึ้นไป มากที่สุด ร้อยละ 31.9 โดยมีระดับการลดลงของปัญหาหรืออาการเจ็บป่วย 76–100% หลังจากเข้ารับบริการ มากที่สุดร้อยละ 44.1 และมีระดับความพึงพอใจหลังการเข้าใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 60.7

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพบว่า มีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยด้านความมั่นใจ มีระดับความคาดหวังสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) และด้านความรับผิดชอบ มีระดับความคาดหวังต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21) สำหรับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านเช่นกัน โดยด้านความมั่นใจ มีระดับการรับรู้สูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.83) ด้านความมีตัวตนจับต้องได้ มีระดับการรับรู้ต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22)

ส่วนที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

พบว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวังโดยรวมทั้ง 5 ด้าน มีระดับต่ำกว่าการรับรู้ ($P-E=0.15$) เกือบทุกด้าน โดยมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t=2.22, p\text{-value}=.036$) แสดงถึงความพอใจมากต่อคุณภาพบริการ มีเพียงด้านความมีตัวตนจับต้องได้ เพียงด้านเดียวเท่านั้นที่มีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อยในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกปัจจัยย่อย ผู้รับบริการมีความพอใจมากต่อคุณภาพบริการ ยกเว้น เรื่องนักกายภาพบำบัดมีการแจ้งเตือนการนัดหมายเมื่อใกล้ถึงวันเวลาที่นัดไว้ ($P-E=-0.19$) เรื่องมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ($P-E=-0.64$) เรื่องมีสถานที่จอดรถสะดวก ($P-E=-0.99$) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความเป็นส่วนตัว ($P-E=-0.19$) เป็นปัจจัยย่อยที่มีระดับความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งแสดงถึงความไม่พอใจต่อคุณภาพบริการ

การอภิปรายผลการศึกษา

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งคู่ โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวัง มีค่าต่ำกว่าการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการ ($P-E=0.15$) ซึ่งแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t= 2.22, p\text{-value}= .036$) อธิบายได้ว่า สามารถให้บริการได้มากกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Kotler and Keller (2016: 153) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคล ว่าพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้สินค้าหรือบริการที่รับเทียบกับความคาดหวังของลูกค้า โดยที่ถ้าการรับรู้ของลูกค้ามากกว่าความคาดหวังของลูกค้า แสดงว่าลูกค้าพึงพอใจมากหรือมีความยินดี (Delighted)

ผลการศึกษาที่ได้พบว่า ไม่สอดคล้องกับ การศึกษาของ นพรัตน์ วังวล (2546) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยพบว่ามีระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูง และการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวัง มีค่าสูงกว่าการรับรู้ และมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กล่าวได้ว่า ผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลยังไม่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ มนทิพพา นิมานันท์ (2553) ที่ได้ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยใน ของศูนย์ศรัทธาพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยพบว่าระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และมากตามลำดับ โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวัง มีค่าสูงกว่าการรับรู้ และมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กล่าวได้ว่า ผู้ป่วยยังไม่มี ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ แต่ผลการศึกษาที่ได้พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ จินต์ลลณี รักษานาม (2546) ที่ได้ศึกษาการรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง โรงพยาบาลพิจิตร โดยพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการในระดับมากในทุกด้าน ทั้งคู่ โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคาดหวัง มีค่าต่ำกว่าการรับรู้ และมีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 กล่าวได้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายด้าน พบว่าด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ผลการศึกษาพบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งคู่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ($P-E= -0.24$) มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t= -8.09, p\text{-value}= .000$) แสดงว่าผู้รับบริการยังไม่มี ความพอใจในคุณภาพบริการ สำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่า $P-E$ แตกต่างมากที่สุดหรือผู้รับบริการรับรู้ถึงความแตกต่างมากที่สุดคือ การมีสถานที่จอดรถสะดวก ($P-E= -0.99$) รองลงมา คือ การมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ($P-E= -0.64$) และเรื่องสถานที่ให้บริการมีความเป็นส่วนตัว ($P-E= -0.19$) ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ปัจจัยย่อยนี้ผู้รับบริการยังไม่มี ความพึงพอใจ เนื่องมาจากตำแหน่งที่ตั้งของคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่จำกัด ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ควบคุมได้ยาก ทำให้ไม่มีที่จอดรถให้เพียงพอได้ และพื้นที่ภายในคลินิก มีค่อนข้างจำกัด จึงไม่สามารถที่จะขยายพื้นที่ให้บริการให้มีความเป็นส่วนตัวมากได้ สำหรับปัจจัยย่อยเรื่องการมีเครื่องมือทางการแพทย์

ที่ทันสมัย เหตุผลหลักคือในการให้บริการทางกายภาพบำบัดของคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ มีแนวทางการวินิจฉัยและการรักษาที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์การเคลื่อนไหวที่ผิดปกติที่เป็นสาเหตุของอาการเจ็บป่วย และให้การรักษาโดยใช้หัตถบำบัด การยืดกล้ามเนื้อ การออกกำลังกายเพื่อการรักษาเป็นหลัก มีเพียงเครื่องมือหลักๆ ที่สำคัญเท่านั้น ซึ่งผู้ศึกษามองว่าเมื่อมีการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้เข้ารับบริการ ทางคลินิกฯ ควรจะมีการวางแผนจัดซื้อเครื่องมือที่สำคัญๆ ให้มีจำนวนมากขึ้น

ด้านความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งคู่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ ($P-E = 0.26$) มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t = 7.75, p\text{-value} = .000$) แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจมาก เห็นได้จากผลการศึกษาในส่วนของข้อมูลทั่วไป ในส่วนที่เป็นช่องทางการรับรู้ของผู้รับบริการพบว่า ส่วนใหญ่รู้จักคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผ่านการแนะนำของผู้ที่เคยใช้บริการที่คลินิกฯ สะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ ได้ในระดับหนึ่ง

ด้านความรับผิดชอบ ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับมากที่สุดทั้งคู่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ ($P-E = 0.21$) มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t = 5.49, p\text{-value} = .000$) แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยย่อย พบว่าผู้รับบริการมีความพอใจมากเกือบทุกปัจจัยย่อย ยกเว้นเรื่องนักกายภาพบำบัดมีการแจ้งเตือนการนัดหมายเมื่อใกล้ถึงวันเวลาที่นัดไว้ ที่ผู้รับบริการไม่มีความพึงพอใจ เหตุผลเนื่องมาจาก ในบางวันที่มีจำนวนผู้เข้ารับบริการจำนวนมาก ไม่สามารถที่จะติดตามการนัดหมายของผู้รับบริการทุกคนได้

ด้านความมั่นใจ ผลการศึกษาพบว่าทั้งความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งคู่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ ($P-E = 0.33$) มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t = 10.08, p\text{-value} = .000$) แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจมาก ซึ่งในด้านความมั่นใจนั้น เกี่ยวข้องกับนักกายภาพบำบัด สะท้อนให้เห็นถึง การมีความรู้ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วรวรรณ ทองวัฒน์ (2553) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยสูงสุด และมีความสัมพันธ์กับเหตุผลของผู้รับบริการในเลือกเข้าใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัด และจากการศึกษาความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในปัจจัยด้านบุคลากรเช่นกัน

ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้งคู่ โดยมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ ($P-E = 0.38$) มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($t = 9.48, p\text{-value} = .000$) แสดงว่าผู้รับบริการมีความพอใจมาก ซึ่งคลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับอาการเจ็บป่วยและความต้องการของผู้รับบริการเฉพาะราย โดยให้เวลาและให้การรักษาย่างเต็มที่ในช่วงเวลาขณะให้บริการ โดยคำนึงถึงความปลอดภัยมาเป็นอันดับหนึ่ง

ข้อค้นพบ

1. เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน โดยการใช้การทดสอบค่าสถิติเอฟ (F-test) พบว่า ระดับความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F = 4.950, p\text{-value} = .006$)

ซึ่งความคาดหวังในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความคาดหวังด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.50) แสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการในด้านความมั่นใจ เป็นหัวใจหลักของการให้บริการด้านสุขภาพ และเป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้มีความน่าเชื่อถือ

- เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติเอฟ (F-test) พบว่าระดับการรับรู้ทั้ง 5 ด้าน มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F = 3.002$, $p\text{-value} = .042$) ซึ่งการรับรู้ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.83) เนื่องจากนักกายภาพบำบัดให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการเฉพาะรายด้วยความสุภาพ เป็นมิตร และมีความละเอียดรอบคอบในการให้บริการ เริ่มตั้งแต่การตรวจวินิจฉัยโดยละเอียด ให้ความสำคัญกับการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ อันจะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและให้ความร่วมมือในการบำบัดรักษา สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด
- ผู้รับบริการยังไม่มี ความพอใจใจคุณภาพบริการด้านความมีตัวตนจับต้องได้ โดยเฉพาะเรื่องของสถานที่ตั้งของการให้บริการ สถานที่จอดรถ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่ยากต่อการแก้ไข เนื่องจากทำเลที่ตั้งคับแคบ ติดย่านการค้าที่ติดถนนสายหลัก ยากต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่นเดียวกับ คุณภาพบริการด้านความรับผิดชอบ ที่พบว่า ผู้รับบริการยังไม่มี ความพึงพอใจในปัจจัยย่อยเรื่องการแจ้งเตือนเวลานัดหมายล่วงหน้าเมื่อใกล้ถึงวันเวลาที่นัดไว้ สาเหตุเกิดจากการที่นักกายภาพบำบัดภายในคลินิก มีภาระงานที่ต้องรับผิดชอบหลายด้าน อีกทั้งผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มขึ้น จึงเป็นเหตุผลและข้อจำกัดที่ไม่สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวังของผู้รับบริการได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในด้านความมีตัวตนจับต้องได้ ที่พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งคู่ โดยมีค่า P-E เป็นลบคือมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ แสดงว่าผู้รับบริการยังไม่มี ความพึงพอใจ โดยปัจจัยย่อยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ได้แก่ การมีสถานที่จอดรถสะดวก การมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย และสถานที่ให้บริการมีความเป็นส่วนตัว ดังนั้น ควรแก้ไขโดยเช่าพื้นที่บริเวณใกล้เคียงเพื่อจอดรถ แต่คาดว่าก็ยังไม่สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้บริการที่เพิ่มขึ้นได้ในอนาคต เนื่องจากสถานที่ตั้งของคลินิก มีพื้นที่ที่จำกัด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเสนอแนะให้วางแผนการย้ายตำแหน่งที่ตั้งของคลินิกในอนาคต อีกทั้งควรเพิ่มเครื่องมือที่ใช้ในการรักษา และปรับปรุงสถานที่ภายในคลินิก ให้มีความเป็นส่วนตัวมากยิ่งขึ้น

จากผลการศึกษาด้านความรับผิดชอบ ในปัจจัยย่อยเรื่อง นักกายภาพบำบัดมีการแจ้งเตือนการนัดหมายเมื่อใกล้ถึงวันเวลาที่นัดไว้ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและการรับรู้ อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งคู่ โดยมีค่า P-E เป็นลบคือมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ ซึ่งผู้รับบริการไม่มี ความพึงพอใจ เหตุผลเนื่องมาจาก ในบางวันมีจำนวนผู้เข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถที่จะติดตามการนัดหมายของผู้รับบริการทุกคนได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นควรทำการติดตามการนัดหมาย เพื่อเป็นการยืนยันการนัดหมาย หรือสอบถามความต้องการของผู้รับบริการแต่ละรายว่าก่อนว่าต้องการให้มีการแจ้งเตือนการนัดหมายก่อนถึงวันเข้ารับบริการหรือไม่ อีกทั้งควรมีผู้ให้บริการฝ่ายสนับสนุน เช่น พนักงานต้อนรับ พนักงานการเงิน ให้เพียงพอและเกิดความรวดเร็วมากขึ้น และควรเพิ่มจำนวนนักกายภาพบำบัดให้เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ

จากผลการศึกษาด้านความมั่นใจ มีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้โดยรวมสูงที่สุดทั้งคู่ และมีค่าเฉลี่ยความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพด้านความมั่นใจมากที่สุด แสดงถึงการให้ความสำคัญกับการรักษา และการให้ความเชื่อมั่นในตัวนักกายภาพบำบัด ดังนั้นนักกายภาพบำบัดควรมีการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และเพิ่มความสามารถในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อจำกัดในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ศึกษาตามการประเมินคุณภาพการบริการที่เรียกว่า SERVQUAL เพียงเครื่องมือเดียว ซึ่งควรใช้เครื่องมือหรือโมเดลทางการศึกษาอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์มากกว่านี้ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มมุมมองทางความคิดได้ดีขึ้น ทั้งนี้ผู้ศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ทำให้พลาดข้อมูลที่อาจจะเป็นความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ ซึ่งในอนาคตควรทำการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงคุณภาพบริการว่าต้องการให้ปรับปรุงเรื่องใดบ้าง ต้องการให้พัฒนาคุณภาพบริการในด้านใดเพิ่มเติม ซึ่งน่าจะเป็นประโยชน์ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการที่แท้จริงได้

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวงกำหนดลักษณะของสถานพยาบาลและลักษณะการให้บริการของสถานพยาบาล พ.ศ. 2558. (2558).
ราชกิจจานุเบกษา, 132(26), 23–32.
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2558). *ข่าวแจก “กรมอนามัย เผยวัยทำงาน ร้อยละ 60 เสี่ยงโรค ออฟฟิศซินโดรม แนะนำปรับสถานที่ทำงานน้อยๆ นานๆ ให้ถูกหลัก”*. สืบค้นจาก
http://www.anamai.moph.go.th/ewt_news.php?nid=8547
- คลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่. (2560). *ระเบียบผู้เข้ารับบริการ [แฟ้มข้อมูล]*. เชียงใหม่: คลินิกกายภาพบำบัดนครเชียงใหม่.
- จันทนา พงศ์กรกัมพล. (2551). *พฤติกรรมการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จินต์สินี รักษานาม. (2546). *การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโรงพยาบาลพิจิตร*. (การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- จิรัฐม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ. (2543). *เครื่องมือชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital quality Indicator)*. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.
- นพรัตน์ วัจวล. (2546). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลที่มีต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- พระราชบัญญัติวิชาชีพกายภาพบำบัด พ.ศ. 2547. (2547). *ราชกิจจานุเบกษา ตอนพิเศษ, 121(65ก), 52-53.*
- พรพิมล ศรีแก้ว. (2555). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการงานประกันสังคมโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่.*
(การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- มนทิพพา นิมานันท์. (2553). *ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการงานผู้ป่วยในของศูนย์ศัลยกรรม คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- มารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิ์สรพ. (2551). *การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย.* สืบค้นจาก <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf>
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2548). *การจัดการการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 1).* กรุงเทพฯ: แสงดาว.
- วรรณวรรณ ทองวัฒน์. (2553). *พฤติกรรมการใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนของลูกค้าในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่.* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- วิลาสินีย์ จำปาตะ. (2551). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.* (การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2552). *การบริหารการตลาดยุคใหม่.* กรุงเทพฯ: Dimond in business world.
- ศุภร เสรีรัตน์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภค (พิมพ์ครั้งที่ 2).* กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร. (2558). *โรคออฟฟิศซินโดรม (Office syndrome).* สืบค้นจาก http://www.msdbangkok.go.th/healthconner_Office%20syndrome.htm
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่. (2558). *ข้อมูลสาเหตุการป่วย ผู้ป่วยนอก 10 อันดับโรค จังหวัดเชียงใหม่ ปีงบประมาณ 2556-2558.* สืบค้นจาก http://www.chiangmaihealth.go.th/cmpho_web/detail_article2.php?info_id=1155
- สำนักโรคจากการประกอบอาชีพและสิ่งแวดล้อม กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2555). *โรคกระดูกและกล้ามเนื้อ.* สืบค้นจาก http://envocc.ddc.moph.go.th/uploads/situation/4_5_situation.pdf
- สำนักโรคไม่ติดต่อ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2559). *รายงานประจำปี 2558.* สืบค้นจาก <http://www.thaincd.com/document/file/download/paper-manual/Annual-report-2015.pdf>
- อรุณ จิรวัดน์กุล. (2558). *สถิติในงานวิจัย เลือกใช้อย่างไรให้เหมาะสม.* กรุงเทพฯ: ส. เอเชียเพรส.
- อุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2534). *กระบวนการบริหารพยาบาล.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- Kotler, P. & Keller. Lane, Kevin. (2016). *Marketing Management.* England: Pearson.