

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด
โรงพยาบาลนครนายก



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

สารนิพนธ์

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต

วันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2557



นางสาวกัญญ์ลัคน์ ดาอาษา
ผู้วิจัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิน ระวิวงศ์
Ph.D. (Engineering Management)
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา ปิติสันต์
Ph.D. (International Business)
ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์

รองศาสตราจารย์อรณพ ต้นละมัย, Ph.D.
คณบดี
วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัลลภา รุ่งเรือง
Ph.D. (Human Resource Management)
กรรมการสอบสารนิพนธ์

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความช่วยเหลือ คุณดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากหลายๆฝ่าย โดยเฉพาะอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิน ระวังวงศ์ ที่ได้เสียสละเวลาคอยให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าในการศึกษาจนทำให้การศึกษาคั้งนี้ออกมาสมบูรณ์

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานที่แผนก พี่ๆน้องๆนักกายภาพบำบัด เพื่อนที่วิทยาลัยการจัดการมหาวิทยาลัยมหิดล ที่ให้กำลังใจ ให้ข้อคิดเห็นต่างๆ อีกทั้งยังช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการทำการศึกษา รวมถึงผู้ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลามาให้ข้อมูล

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณครอบครัว ที่เปิดโอกาสให้ได้ศึกษาเล่าเรียน คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจเสมอมา ตลอดจนบุคคลต่างๆที่ให้ความช่วยเหลืออีกมากมาย ที่ไม่สามารถกล่าวนามได้หมดในที่นี้ ผู้วิจัยรู้สึกถึงความกรุณาและปรารถนาดีของทุกท่านเป็นอย่างมาก จึงกราบขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

อภิญญลักษณ์ ดาอาษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก
Study of patients's satisfaction about services of physical therapy section in Nakhonmayok
hospital

อภิญญาลักษณ์ ดาอาษา 5550223

กจ.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิน ระวังวงศ์ Ph.D. (Engineering Management) อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนภา ปิติสันต์ Ph.D. (International Business) ประธานกรรมการสอบสารนิพนธ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์พลิศารุ่งเรือง Ph.D. (Human Resource Management) กรรมการสอบสารนิพนธ์

บทคัดย่อ

รายงานฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก โดยจะศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ การให้บริการ 5 ด้าน และข้อเสนอแนะ การศึกษาครั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บตัวอย่างแบบสอบถามจากผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายกจำนวน 105 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวกและจะใช้ ร้อยละ(Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เพื่ออธิบายลักษณะในเชิงตัวแปรต่างๆ

ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยอยู่ที่ 45 – 54 ปี สถานภาพสมรส การศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป อาชีพรับราชการ รายได้เฉลี่ย 10,001 ขึ้นไป ในส่วนความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด และยังมีข้อเสนอแนะต่างๆ ในด้านสถานที่, เครื่องมือและอุปกรณ์, เวลาในการให้บริการ และ บุคลากร ซึ่งการศึกษาที่พบจะได้นำไปปรับปรุงและพัฒนาแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายกต่อไป

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ผู้มารับบริการ / แผนกกายภาพบำบัด

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูปภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	3
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
2.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	16
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	21
3.1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย	21
3.2 วิธีดำเนินการวิจัย	22
3.3 กลุ่มตัวอย่าง	22
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง	22
3.5 เครื่องมือใช้ในการวิจัย	22
3.6 การทดสอบเครื่องมือ	23
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	24

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	25
4.2 ความพึงพอใจทางกายภาพบำบัดโดยรวม	
ต่อคุณภาพบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก	27
4.3 ข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด	
โรงพยาบาลนครนายก	30
บทที่ 5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	32
5.1 สรุปผล	32
5.2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	33
บรรณานุกรม	35
ภาคผนวก	
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	37
ประวัติผู้วิจัย	42

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1.1	จำนวนผู้ป่วยนอกที่มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด	1
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก	25
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก	27
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านความสะอาดที่ได้รับจากบริการ	28
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านการประสานบริการ	28
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านมนุษยสัมพันธ์	29
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	29
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านคุณภาพการให้บริการ	30

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่

หน้า

3.1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

21



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันคนไทยและประชากรทั่วโลกต่างก็ตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจการรักษาแบบแพทย์ทางเลือกกันมากขึ้น แพทย์ทางเลือกคือ ศาสตร์เพื่อรักษาและป้องกันโรค ที่นอกเหนือจากศาสตร์ของการแพทย์แผนปัจจุบัน (Conventional Medicine) การแพทย์ชนิดนี้จะใช้วิธีการรักษาโรคที่ไม่ต้องรับประทานยา การผ่าตัดหรือวิธีการรักษาแบบอื่นๆ ที่ใช้ในการแพทย์แผนปัจจุบัน ซึ่งการรักษาในแบบแพทย์ทางเลือกก็สามารถบรรเทาอาการป่วยและรักษาโรคให้หายได้เช่นกัน ซึ่งการรักษาของแพทย์ทางเลือกนั้นมีทั้งการกายภาพบำบัด ฟังเข็ม โยคะ ไร่ไทเก๊ก ชีวจิต และอื่นๆ เป็นต้น กายภาพบำบัดเป็นหนึ่งในการรักษาของการแพทย์ทางเลือกซึ่งเป็นการดูแลสุขภาพแทนการรักษาโดยใช้ยา การรักษาทางกายภาพบำบัด เป็นวิธีหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการรักษาอาการเจ็บปวด ของระบบโครงร่างและกล้ามเนื้อ ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน โรงพยาบาลนครนายกเป็นโรงพยาบาลทั่วไปขนาด 320 เตียง ตั้งอยู่ในตำบลนครนายก อำเภอเมือง จังหวัดนครนายก ให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การรักษาและฟื้นฟู รวมถึงการให้การรักษาทางกายภาพบำบัด โดยมีจำนวนประชากรในความรับผิดชอบประมาณ 199,800 ราย ในส่วนของแผนกกายภาพบำบัดมีผู้ป่วยนอกเข้ามาใช้บริการดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด

จำนวนผู้ป่วย/ต่อปี	2554	2555	2556
จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดตลอดปี(คน)	567	679	709
จำนวนครั้งของผู้รับบริการทั้งหมดตลอดปี (ครั้ง)	8,306	8,313	9,076

ที่มา : ข้อมูลจากแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลนครนายก,2556

แนวโน้มของผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น อาจเป็นเพราะกายภาพบำบัดเพิ่งจะเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมาเมื่อประมาณ 10 ปีที่ผ่านมา หลังจากเกิดการตื่นตัวของคนไทยที่จะดูแลสุขภาพสุขภาพโดยไม่พึ่งยาหรือใช้ยาน้อยลง โดยในอดีตประชาชนส่วน

ใหญ่มีความเชื่อว่า กายภาพบำบัด ทำงานเฉพาะเพียงแค่ดูแลฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยหลังการผ่าตัด การใช้บริการกายภาพบำบัดจึงได้รับความสนใจจากประชาชนเฉพาะกลุ่ม ต่อมาในปี พ.ศ.2547 ได้มีการออกพระราชบัญญัติกายภาพบำบัด (ราชกิจจานุเบกษา, 2547) ทำให้ประชาชนมีความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของกายภาพบำบัดมากยิ่งขึ้น จากแนวโน้มที่กล่าวมาทำให้ความต้องการในการใช้บริการเพิ่มขึ้น รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพของประชาชน ที่รับบริการในสถานบริการ โดยเฉพาะสถานพยาบาลของรัฐ ซึ่งมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ทำให้ผู้รับบริการไม่ประทับใจ ดังนั้นจึงได้มีการพัฒนาระบบบริการด้านสาธารณสุข ภายใต้มาตรฐานของสถานพยาบาล HA (Hospital accreditation) จากนโยบายการสร้างมาตรฐานของสถานพยาบาล HA (Hospital accreditation) นอกจากจะเน้นคุณภาพในการให้บริการแล้ว ยังควรที่จะต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในการประเมินคุณภาพในการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลนครนายก โดยจะนำผลที่ศึกษาได้มาปรับปรุงพัฒนาการบริการด้านงานกายภาพบำบัด เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการในการรักษาทางกายภาพบำบัดให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดอันจะมีผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก
- 1.2.2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจทางกายภาพบำบัดโดยรวม ต่อคุณภาพบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก
- 1.2.3. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1.3.1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยนอกที่ได้รับบริการทางกายภาพบำบัด แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายกเป็นผู้ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ถึง วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2557

1.3.2. ตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้

ตัวแปรอิสระ คือ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- อาชีพ
- การศึกษา
- สิทธิการรักษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ในการวิจัยครั้งนี้จะไม่ศึกษาความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย เนื่องจากปัจจุบันมีระบบการเบิกจ่ายตรง ประกันสังคม และระบบประกันสุขภาพ (30 บาท) ในการจ่ายค่ารักษาทางกายภาพบำบัด จึงทำให้ผู้รับบริการไม่ต้องรับผิดชอบในการจ่ายค่าใช้จ่าย

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1. เพื่อทราบถึงข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

1.4.2. เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

1.4.3. เพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการบริการของแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1. ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกและการรับรู้ของผู้ป่วยที่มารับบริการทางกายภาพบำบัด แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก โดยแสดงออกในลักษณะการวัดด้วยการประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ที่มีผลต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานบริการ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

1.5.2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอก ที่ได้รับการตรวจจากแพทย์และส่งปรึกษาทางกายภาพบำบัด ซึ่งผู้ป่วยจะเดินทางมารับบริการทางกายภาพบำบัดที่แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายกเอง

1.5.3. ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง กระบวนการในการให้บริการของแผนกกายภาพบำบัดแก่ผู้ป่วยนอก โดยใช้ระยะเวลาการรอคอยในการรอทำกายภาพบำบัดไม่นาน และผู้ป่วยได้รับความสะดวก

1.5.4. ด้านการประสานบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวกในการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานเวชระเบียน

1.5.5. มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง การแสดงท่าทีของผู้ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง รวมถึงกริยา วาจา ที่สุภาพ ห่วงใย เอาใจใส่

1.5.6. คุณภาพด้านการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับการตรวจวินิจฉัยที่ละเอียด การดูแลหรือหายจากการเจ็บป่วยหลังจากการรับบริการรวมถึงความประทับใจในภาพรวมของผู้มารับบริการ เช่น การกลับมารับบริการอีกในครั้งถัดไป

1.5.7. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ข้อมูลที่ผู้ป่วยจะได้ทราบถึงข้อมูลโรคที่ผู้ป่วยเป็น สาเหตุของโรค การรักษาทางกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยจะได้รับจากนักกายภาพบำบัด รวมถึงข้อห้าม ข้อควรระวัง เกี่ยวกับโรคที่ผู้ป่วยเป็น

1.5.8. กายภาพบำบัด หมายถึง การกระทำต่อมนุษย์เกี่ยวกับการตรวจประเมิน การวินิจฉัย และการบำบัดความบกพร่องของร่างกายซึ่งเกิดเนื่องจากภาวะของโรคหรือการเคลื่อนไหวที่ไม่ปกติ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน การแก้ไขและการฟื้นฟูความเสื่อมสภาพความพิการของร่างกายและจิตใจด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัด หรือการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่รัฐมนตรีประกาศให้เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์กายภาพบำบัด (จาก พ.ร.บ. การประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. 2542)

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายกผู้วิจัยได้นำเสนอทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พุทธศักราช 2530 ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” ไว้ว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (สมิต สัจฉกร, 2542)

ฟิลลิป คอรัทเลอร์ (Philip Kotler, 1994) ได้ให้นิยามของการบริการว่า เป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

สมิต สัจฉกร (2542) ได้เสนอแนวคิดว่า บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐการ และภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตามการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองเป็นสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำเล่า และชักนำให้ลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพของบริการ จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กร จะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป” และยังเสนอแนวคิดอีกแนวคิดเกี่ยวกับบริการไว้ว่า การบริการ อันเป็นการช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ

ผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือหรือการกระทำประโยชน์แก่ผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการ มีข้อที่ควรจะต้องคำนึงถึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดี และเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพ คือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลัก เบื้องต้นเพราะฉะนั้น การบริการต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็เป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วย ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ การให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้ว ก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขอภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ให้บริการตรงตามกำหนดเวลา และยังต้องการพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการ และตอบสนองให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ต้องพิจารณาโดยรอบคอบ จะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ให้บริการ และยังต้องคำนึงถึงบุคคลหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

เสรี วงษ์มณฑา (2542) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่สำคัญของการบริการ มีดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On time) ผู้ใช้บริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องความตรงต่อเวลาของการให้บริการ

2. การบริการที่ดีต้องถูกใจคน (Human touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจในสินค้าหรือบริการเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อกันระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกันเพราะว่าความแตกต่างของสินค้าและบริการในยุคต่อไป จะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอของผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการที่มีต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการเป็นหลัก

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้ให้บริการต้องการสินค้าหรือบริการ หรือต้องการทราบข้อมูลด้านบริการผู้ขายหรือผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้นได้

ทันทีโดยไม่ต้องให้ผู้ให้บริการต้องรอคอยนาน เมื่อผู้ให้บริการมีปัญหาต้องแก้ไขให้ทันท่วงที ดังนั้น การบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้น การบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพด้วย คุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้า หรือ บริการเท่านั้น ควรคำนึงถึงคุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสถานที่ เป็นต้น

5. การทำให้ผู้ให้บริการมีความรู้สึกชื่นชม ไม่ทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกต่ำต้อย แต่ทำให้ผู้ให้บริการเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น สิ่งใดที่ผู้ให้บริการแนะนำมาให้ปรับปรุง ต้องรู้จักนำมาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ผู้ให้บริการสะดวกสบายเพิ่มขึ้น

8. ต้องมีการรับประกันเพื่อให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการว่า จะได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไว ต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องช่างสังเกต ใ้รู้ว่าผู้ให้บริการต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองความต้องการนั้นโดยเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พุดจาอะไรต้องทำให้ได้ตามสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้ผู้รับบริการ ผู้ใช้บริการมาเร็วต้องยินดีต้อนรับ ผู้ใช้บริการมาช้า ใกล้เคียงเวลาปิดที่ทำการต้องดูแล

12. ต้องมีความรวดเร็วบริการที่ดี วิธีการทำงานด้วยความว่องไว มองเห็นคุณค่าเวลาของผู้ใช้บริการ

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้ให้บริการ เวลาผู้ให้บริการถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบได้ถูกต้อง และ แม่นยำ

14. บริการที่ดี ต้องมีความสุภาพ มีกริยามารยาทที่งดงาม และมีวาจาที่ไพเราะอ่อนหวาน

สุรศักดิ์ นานากุล (2539) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ธุรกิจบริการที่ดี จะต้องประกอบด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ธุรกิจบริการ ต้องมีนโยบายการบริการที่ดี นโยบายนี้รวมถึง ปรัชญาการให้บริการ และความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจ และความสุขให้แก่ลูกค้า และ แฝงไว้ด้วยการให้เกียรติแก่ผู้รับบริการและการให้ความสำคัญแก่สถานที่ และบรรยากาศในการต้อนรับลูกค้าให้สมเกียรติ

สำหรับพนักงานให้มีสถานที่ที่ทำงานส่วนตัว โดยไม่รบกวนลูกค้า ซึ่งควรจัดงบประมาณให้เหมาะสม

2. ธุรกิจบริการ ต้องมีระบบการให้บริการที่ดี หมายถึง ระบบเกี่ยวกับการวางตัว และ กิริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า

2.1 ระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานทุกอย่างไม่ว่าจะเป็น หน้าที่งานด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูล หรือการตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ การตกแต่งสถานที่และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน

2.2 ระบบเกี่ยวกับให้อำนาจพนักงานหรือผู้ให้บริการ ได้พิจารณาและตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากวิธีการทำงานตามปกติ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของผู้รับบริการ

2.3 ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของผู้รับบริการและทักทายผู้รับบริการ ชื่อของเขา ตลอดจน กริยา วาจา ที่นอบน้อมและไหว้ลูกค้าเพื่อให้เกียรติ

2.4 ระบบเกี่ยวกับการรับฟังและสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า และพยายามตอบสนองและจดจำหรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป

2.5 ระบบการวิจัยความเห็นของลูกค้าที่กระทำสม่ำเสมอเพื่อที่จะได้มีการปรับตัว

3. ธุรกิจบริการต้องมีคนให้บริการที่ดี หมายถึงตั้งแต่

3.1 การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกภาพที่เป็นมิตรและอบอุ่นและมีทัศนคติต่อการเป็นผู้ให้บริการ

3.2 ระบบการอบรมที่ดี หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ให้บริการที่ชัดเจนไม่ว่าจะเป็น กิริยา ท่าทาง สีหน้า การพูดจา น้ำเสียงและบทพูดในการให้บริการ

3.3 การฝึกอบรมในห้องเรียนและฝึกปฏิบัติจากระบบพี่เลี้ยง ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการเกิดความคุ้นเคยและมีความชำนาญ

หากพิจารณากันอย่างดีแล้ว เราทุกคนไม่ว่าจะมีหน้าที่การงานในด้านใดก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงไปจากงานบริการได้ เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในทุกกรณี และหลายครั้งที่เราได้ให้บริการโดยที่ไม่ได้พบหน้าผู้รับบริการ เช่น กรณีเราดูแล คอบคุมให้สถานที่ประกอบการของเราดูน่าเชื่อถือ หรือให้ความรู้สึกระประทับใจที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดศรัทธา ก็เป็นการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

การบริการ คือ กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

วีระพงษ์ เถลิงจิรัตน์ (2540) ได้สรุปถึงคุณภาพในการบริการว่า คุณภาพของการบริการคือ

1. ความสอดคล้องต่อความต้องการของผู้รับบริการ
2. ระดับของความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

ชูษณะ รุ่งปัจฉิม(2538) ได้กล่าวถึงว่า การบริการมีความหมายอยู่ 2 ระดับได้แก่ ความหมายในระดับพฤติกรรม (Behavioral approach) และความหมายในระดับสถาบัน (Institutional approach) กล่าวได้คือ

ความหมายในระดับพฤติกรรม เป็นการมุ่งในการพิจารณาถึง การบริการในฐานะที่เป็นกระบวนการในการปฏิบัติ หรือ ลงมือกระทำในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการในแง่นี้ การบริการจึงเป็นการปะทะสังสรรค์ หรือการมีการกระทำระหว่างกันของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสำคัญของการบริการ ในฐานะที่เป็นกิจกรรม ที่มีความเคลื่อนไหว (Motion active)

ความหมายในระดับสถาบัน เป็นการมุ่งพิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นเรื่องของ การประกอบธุรกิจบริการ หรือ อุตสาหกรรมบริการ (Service industry) ซึ่งถือว่าเป็นสถาบันทางสังคมสถาบันหนึ่ง(Service as a social industitution) ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่อสังคมในด้านต่างๆ (Social function) ตามลักษณะการจัดแบ่งหมวดหมู่ของการบริการ ออกตามประเภท หรือกลุ่มของกิจกรรมที่มีส่วนสัมพันธ์ ซึ่งในแง่นี้ การบริการตามความหมายที่ 2 จะมีขอบเขตกว้างกว่าในความหมายแรก หรืออีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่า การบริการตามความหมายในระดับพฤติกรรมเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความหมายของระดับสถาบัน

อุตสาหกรรมของการบริการนั้น มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลในหลายฝ่าย ซึ่งต่างฝ่ายก็มีความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดงานบริการ องค์ประกอบสำคัญของการบริการประกอบไปด้วย 3 ส่วน

1. ผู้ให้บริการ ซึ่งในที่นี้หมายถึงทั้งองค์ประกอบธุรกิจบริการและบุคลากร หรือพนักงานที่ทำหน้าที่ในการบริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ วิธีการในการให้บริการ
3. ผู้รับบริการ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้ก็ยังคงมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการบริการ ยกตัวอย่างในเรื่องผู้รับบริการ หากเป็นการบริการสาธารณะ ผู้รับบริการก็มักหมายถึงประชาชนโดยทั่วไป ในขณะที่ทางการบริการทางด้านธุรกิจก็จะหมายถึงเฉพาะผู้ที่ซื้อบริการนั้นๆ

การสร้างความคิดเกี่ยวกับการบริการใหม่ๆ (Idea generation) เป็นวิธีการค้นหาความคิดต่างๆที่เป็นไปได้ และมองเห็นช่องทางที่จะนำรูปแบบการบริการนั้นไปใช้งานได้จริง

สมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกา ได้ให้ความหมายของการบริการ (Service) ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าซึ่งมีความคาดหวังต่างกัน เช่น โรงพยาบาล โรงแรม โรงภาพยนตร์ ตามความหมายดังกล่าว ทำให้สามารถอธิบายลักษณะของการบริการ ได้เป็น 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ ตัวอย่างเช่น คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่า ตนจะได้รับบริการในรูปแบบใด แต่มีความคาดหวังต้องได้รับบริการเป็นไปตามที่ตนคาดหวังไว้ ดังนั้น เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากการบริการที่จะได้รับ เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นในการซื้อ ในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหา เพื่อเป็นหลักประกันให้ผู้ซื้อสามารถทำการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้น

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ เช่น โรงพยาบาลต้องใหญ่ ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งให้เพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี รวมทั้งให้เสียงดนตรีประกอบ

1.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการ ต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูจาดี เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นในบริการที่ซื้อจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ผู้รับบริการพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและการสื่อสาร การโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ก็คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายการค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้บริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับการบริการที่เสนอขาย

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งราย สามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้

หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละราย มีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริการในขณะเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงที่จำกัดในเรื่องของเวลา การให้บริการเพื่อแก้ปัญหาข้อจำกัดด้านเวลา แก้ไขโดยกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการให้บริการ เดียวหรือใช้เครื่องมือ การรักษาคนไข้ของจิตแพทย์จัดเป็นกลุ่มเล็ก แทนการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล หรือกำหนดเวลาไว้ว่า รักษาคนไข้ประมาณ 30 นาทีต่อหนึ่งรายแทน 60 นาที

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร เช่น หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจ และความพร้อมในการผ่าตัดแต่ละรอบ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในบริการ และสอบถามที่จะเลือกรับบริการ ในแง่ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมคุณภาพ ทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

3.1 ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ เช่น ธุรกิจสายการบิน โรงแรม และธนาคาร ต้องเน้นในด้านการฝึกอบรมในการให้บริการที่ดี

3.2 ต้องสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการใช้ การรับฟัง คำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้า และการเปรียบเทียบ ทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหา คือ บริการไม่ทันที หรือไม่มีลูกค้า

การบริการ ตามความหมายของการบริการ และลักษณะของการบริการ ทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ดังนี้

ลักษณะของงานบริการ บริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่า ต้องการเมื่อไหร่และต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลิตผล สิ่งที่ใช้บริการจะได้ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา จะต้องตรงตามกำหนดนัด องค์ประกอบของงานบริการ ต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานวิชาการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อสารความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

แนวความคิดเกี่ยวกับความคาดหวังในงานบริการทั่วไป หรือคุณภาพการให้บริการ (Service quality) เป็นสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ คือการรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่งโดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการ จะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากการโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง ตรงกับความต้องการ (What) เมื่อไหร่ที่เขามีความต้องการ (When) ในรูปแบบที่ต้องการ (How) ดังนั้น จึงต้องคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการ

ประสิทธิภาพในการให้บริการ (Productivity) เพื่อให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการธุรกิจบริการสามารถทำได้ 5 วิธี คือ

1. การให้พนักงานทำงานมากขึ้น หรือมีความชำนาญสูงขึ้น โดยจ่ายค่าจ้างเท่าเดิม เพิ่มปริมาณการให้บริการ โดยยอมสูญเสียคุณภาพบางส่วนลง เช่น หมอตรวจคนไข้มีจำนวนมากขึ้น โดยลดเวลาที่ใช้สำหรับแต่ละรายลง

2. เปลี่ยนอุตสาหกรรมนี้ให้เป็นแบบอุตสาหกรรม โดยเพิ่มเครื่องมือเข้ามาช่วย และสร้างมาตรฐานการให้บริการขึ้นมา

3. การให้บริการที่ไปลดการใช้บริการหรือสินค้าอื่นๆ เช่น บริการซักรีด เป็นการลดบริการการจ้างคนไข้ หรือการใช้เตารีด

4. การออกแบบบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น ชมรมแอโรบิกจะสามารถช่วยลดการมาใช้บริการทางการแพทย์บาลลดลง

5. การให้สิ่งจูงใจลูกค้า ให้ใช้แรงงานเข้าแทนแรงงานบริษัท เช่น ร้านอาหารแบบให้ลูกค้าช่วยตัวเอง ธุรกิจที่ให้บริการที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

ต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดภาพพจน์ ในแง่การลดคุณภาพของบริการ รวมทั้งรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดความพึงพอใจในการบริการ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่า บริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้า ไม่ว่าผู้รับบริการนั้นจะเป็นใครก็ตาม
2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็น เร่งด่วน และตามความต้องการของผู้ป่วย
3. การให้บริการอย่างพอเพียง คือ ความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ต่างๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าผู้รับบริการจะหายขาด
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความเจริญก้าวหน้าไปเรื่อยๆ

จากการที่ได้ศึกษาแนวความคิดของการให้บริการนั้น ก็พอที่จะสรุปได้ว่า งานบริการนั้นเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่มีการบริโภคและการผลิตเกิดขึ้นในเวลาพร้อมๆกัน โดยจะขึ้นอยู่กับว่าผู้มาใช้บริการนั้นๆ ต้องการอะไร คาดหวังอะไร และต้องการเมื่อไหร่ และการให้บริการนั้นยังเป็นงานที่ไม่สามารถที่จะคาดคะเนหรือกำหนด หรือประมาณการณ่วงหน้าได้เลยว่าจะมีผู้มาใช้บริการมากน้อยเพียงใด นอกจากการคาดคะเนจากความน่าจะเป็นเท่านั้น นั่นก็คืออาจจะสรุปได้ว่า งานบริการนั้นเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต ทำให้สิ่งที่ผู้ให้บริการจะได้นั้นก็คือ ความรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก หรือในอีกแง่หนึ่ง งานบริการนั้นจะหมายถึง งานที่ต้องตอบสนองในทันทีที่ผู้มาใช้บริการต้องการทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการก็ต้องมีความพร้อมที่จะสามารถอธิบายสิ่งที่ผู้ใช้บริการอยากทราบและตอบสนองการบริการได้ตลอดเวลา และต้องตรงตามกำหนดคนนั้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความเครียดต่างๆ หรือ ความกระวนกระวาย หรือสภาวะที่ไม่ได้คุณภาพใน

ร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ (เศกสิทธิ์,2544)

ศุกฤกษ์ เกียรติกิ่งสกุล (2544) ได้กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น แล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ นั่นก็คือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์ มักได้แก่ ทรัพยากร หรือ สิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใด เป็นที่ต้องการ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่ต้องการครบถ้วน

เอกชัย กรุดนาค (2546) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เมื่อมีความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะจัดความตึงเครียด หรือความกระวนวาย หรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

อรรถพร (2546) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ทักษะคิดหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลนั้นได้รับทราบ และระดับความพึงพอใจนั้นก็จะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถที่จะตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้อย่างแท้จริง

วราพรรณ สัสทสันะ โขค (2540) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

ศรัทธา วุฒิพงศ์ (2542) ได้พูดถึง ปัจจัยสำคัญของความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงานที่

เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นจะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ ก็คือ จำนวนผู้ที่มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการเพื่อที่จะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

Powell (1983) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจเอาไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ไม่มีความทุกข์ สนุกสนาน แต่ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุกสิ่งทุกอย่างที่ต้องการ แต่ความพึงพอใจนั้นจะ หมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมที่อยู่ได้เป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนองตามสิ่งที่ต้องการ

Millet (1954) กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการ ว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาตรงตามความต้องการ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

ความพึงพอใจในบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ว่า ควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์บริการหนึ่ง ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจเปลี่ยนไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของสินค้าบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าสินค้าบริการที่ได้รับมีลักษณะตรงตามที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทมากน้อยเพียงใด

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้บริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการตามกระบวนการบริการของผู้ให้บริการ มีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใดไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ให้บริการกับผู้รับบริการทั้งในด้านความรับผิดชอบต่องานการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ดังนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมไปถึงความเอาใจใส่ขององค์การในการออกแบบผลลัพธ์ในรายละเอียดที่ผู้รับบริการต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือลักษณะที่ผู้รับบริการใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง คุณภาพของการให้บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพอใจให้กับผู้รับบริการ

2. ค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ผู้รับบริการบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

3. สถานที่ให้บริการ การเข้าไปใช้บริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ สถานที่ตั้ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ

4. การแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการทราบข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับการบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ที่ให้บริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานและการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่กำหนดนโยบายบริการ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการที่มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ความสวยงาม ของการจัดแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการมีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการ

2.3 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาของ Shank and kenedy (1970) อ้างถึงใน เกศรินทร์ ไทยศรีวงส์ (2545) พบว่า ความคาดหวังของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาล มีดังนี้

1. ผู้ป่วยต้องการ ได้รับการรักษาพยาบาลเพื่อให้มีสุขภาพดีที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และบุคลิกภาพลักษณะที่ดี
3. เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องเป็นผู้มีความสามารถในการสังเกตความรู้สึกและพฤติกรรม การแสดงออกของผู้มาใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้
4. ผู้ป่วยรวมทั้งครอบครัวได้รับแนะนำเกี่ยวกับ โรคที่เป็นอยู่ สามารถช่วยเหลือตนเองได้รวมถึงครอบครัวมีความเข้าใจและช่วยเหลือผู้ป่วยได้
5. ควรมีการวางแผนร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วยและครอบครัวเพื่อที่จะสามารถให้การรักษาที่ต่อเนื่องและสมบูรณ์ โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและแหล่งประโยชน์ในชุมชนที่เห็นสมควร
6. เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องรวบรวมและเก็บบันทึกรายงานข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ในการรักษา ตลอดจนเก็บรักษาความลับของผู้ป่วย
7. ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายจากโรค และมีสุขภาพดี

Messner (1993) อ้างอิงใน เกศรินทร์ ไทยศรีวงส์ (2545) พบว่า สิ่งที่ผู้ป่วยต้องการหรือคาดหวังที่จะได้รับการดูแลมี 11 ประการ คือ

1. การรับฟังผู้ป่วย การตั้งใจรับฟังผู้ป่วย ก็สามารถประเมินความต้องการแท้จริงของผู้ป่วยได้ ผู้ป่วยจะบอกให้รู้ถึงความต้องการหรืออาการเจ็บป่วย แต่มีผู้ป่วยหลายคนไม่ได้รับความสนใจในการฟัง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงความต้องการของผู้ป่วยอย่างแท้จริง

2. ถามความต้องการของผู้ป่วย การถามความต้องการของผู้ป่วยเพื่อให้การตอบสนอง ถูกต้อง บรรลุความต้องการแท้จริงของผู้ป่วย

3. อย่าละเลยสิ่งที่ผู้ป่วยตระหนัก สิ่งที่ผู้ป่วยบอกมาเป็นสิ่งที่เราจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับสิ่งนั้น

4. อย่าคุณแลรักษาผู้ป่วยเสมือนโรคแต่คุณแลรักษาอย่างคน ผู้ป่วยต้องการได้รับความสนใจในตัวผู้ป่วยมากกว่าโรค ทีมสุขภาพควรให้ความจริงใจและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ป่วย การเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยไม่ได้ช่วยให้การประเมินผู้ป่วยได้อย่างสมบูรณ์เพราะผู้ป่วยมีอะไรอีกมากมายที่นอกเหนือจากยาและผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

5. พูดยกับผู้ป่วยไม่ใช่พูดถึงผู้ป่วย ผู้ป่วยมักจะรู้สึกกับข้อใจเมื่อทีมสุขภาพพูดถึงผู้ป่วยเหมือนไม่มีผู้ป่วยอยู่ที่นั่น การพูดศัพท์ทางการแพทย์ การใช้ภาษาทางวิชาการที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจ เป็นอันหนึ่งที่ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้ป่วยและทีมสุขภาพ ฉะนั้นควรให้ความสำคัญในการแนะนำตัวเองและแสดงให้เห็นว่าความสนใจในตัวผู้ป่วย

6. เคารพความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ผู้ป่วยบางคนอาจไม่ต้องการให้ครอบครัวหรือเพื่อนทราบเรื่องการเจ็บป่วยของตนเองก็ได้ ฉะนั้น ควรให้ความสำคัญของผู้ป่วยและอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ

7. อย่าปล่อยให้ผู้ป่วยรอคอย ในภาวะเจ็บป่วย การรอคอยเป็นสิ่งที่กับข้อใจมาก ฉะนั้นถ้าหากจำเป็นต้องให้ผู้ผู้ป่วยรอ จึงควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้ป่วยเสมอ ควรอธิบายถึงเหตุผลความจำเป็นและให้ทางเลือกอื่น

8. อย่าสั่งผู้ป่วยทำโดยไม่บอกว่าทำอย่างไร บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยมักจะถูกบอกให้ทำตามคำสั่งโดยไม่มีการสอบถามเลยว่าเข้าใจอย่างไร ทำได้หรือไม่

9. ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ผู้ป่วยต้องการข้อมูลเพื่อมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาล การให้ข้อมูลจะต้องคำนึงว่าผู้ป่วยและญาติต้องการรูปแบบการให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน

10. จดจำสิ่งที่ผู้ป่วยเคยเป็นได้ ควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้ป่วยเสมอ โดยให้ความสำคัญและจดจำสิ่งที่ผู้ป่วยบอก

11. บอกผู้ป่วยถึงการดูแลที่จะได้รับ

สรุปว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่ให้ผู้บริการปฏิบัติต่อตนเอง โดยมีพื้นฐานจากความต้องการได้รับการดูแลเอาใจใส่ การอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่เข้ามารับบริการ ซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความคาดหวังของผู้ใช้บริการนี้สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารมณ อิงทรเจียวและวนิดา ปริยาศักดิ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางรัก โดยผู้ทำวิจัยใช้แบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 393 คน พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่พบร้อยละ 68.49 พึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องของมนุษย์สัมพันธ์ และจำนวนครั้งที่มารับบริการมีผลต่อความพึงพอใจโดยผู้มารับบริการ 1-4 ครั้งในปีที่ผ่านมา มีความพึงพอใจมากกว่าที่ผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป แต่พบว่าเพศและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

ศุภลัตรา ประพนธ์ศิลป์ (2543) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริการทางแพทย์ในโรงพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลศรีสังวรสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 100 คนโดยผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิงมากกว่าเพศชาย อายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปมากที่สุด รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่าเดือนละ 3000 บาท ผู้มารับบริการส่วนใหญ่พอจะมีเงินสำรองเก็บไว้ยามฉุกเฉินอยู่บ้าง และผู้มารับบริการส่วนใหญ่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้หมด ด้านปัจจัย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้มารับบริการคือ ความเชี่ยวชาญและความมีชื่อเสียงของแพทย์ โดยระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและจะแนะนำให้คนรู้จักมารับการรักษาที่โรงพยาบาลแห่งนี้พึงพอใจมากกว่าที่ผู้มารับบริการตั้งแต่ 4 ครั้งขึ้นไป แต่พบว่าเพศและระดับการศึกษาไม่มีความแตกต่างกัน

เกศินี ศรีคงอยู่ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการการตรวจการรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งสิ้น 255 คนโดยผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูง ร้อยละ 67.8 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 31 ความพึงพอใจระดับต่ำ ร้อยละ 1.2 เมื่อจำแนกรายด้านและรายชื่อพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการให้เกียรติ การเอาใจใส่ และการให้ความสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา และพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ในด้านความสะดวก ในเรื่องความเพียงพอของบริเวณที่รอรับบริการ

วิภา น้อยภู และคณะ (2544) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางกระทุ่ม จังหวัดพิษณุโลก โดยผู้ทำวิจัยใช้แบบสัมภาษณ์ในกลุ่มตัวอย่าง 400 ราย พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง การศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับสูง ในเรื่องมนุษย์สัมพันธ์ ส่วนเรื่องความสะดวกในการรับบริการ อุปกรณ์การรักษา

คุณภาพการ ประสานงานและข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าไม่มีเพียงเพศเรื่องเดียว เท่านั้นที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

เบญจพร พุฒคำ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพ บริการ ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 438 คน โดยผลพบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ, ด้านที่ 4 การ ให้ความรู้ คำแนะนำ และ คำปรึกษา และด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การ รักษาพยาบาลส่วนด้าน ที่ผู้มารับบริการมีแนวโน้มไม่พึงพอใจต่อคุณภาพ บริการ ได้แก่ ด้านที่ 2 อธิบายไม่ตรี ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ,ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีแนวโน้มประทับใจต่อคุณภาพ บริการ ได้แก่ ด้านที่ 8 ราคา

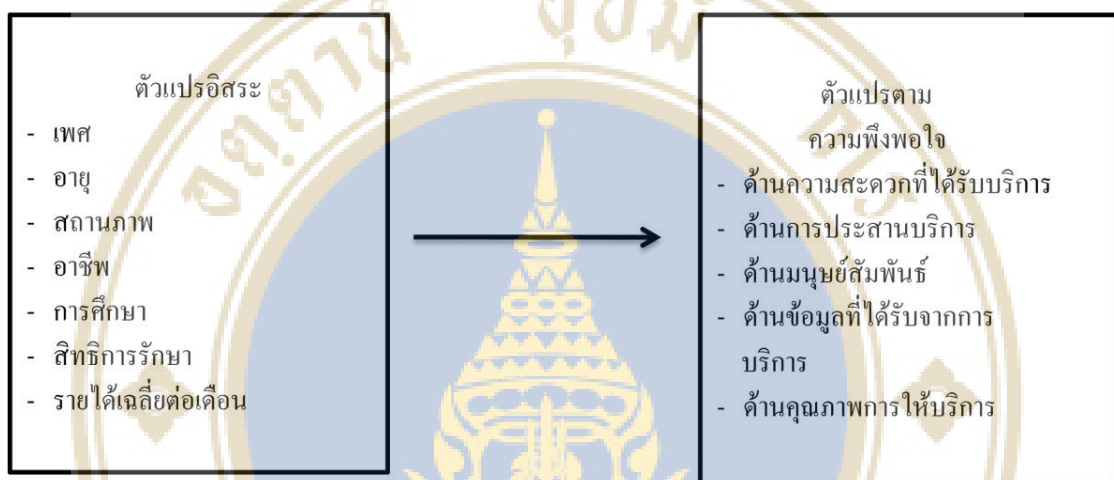
วิชา สละชั่ว (2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัย พฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์ ตลอดจนประสิทธิภาพและระดับความพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 5 แห่ง จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้ารับบริการ ทางการแพทย์จากโรงพยาบาลของรัฐมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านราคา รองลงมาคือปัจจัยด้านความรู้ ความสามารถของแพทย์และพยาบาล ส่วนปัจจัยในด้านของการให้การรักษาส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจมากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงค่ารักษาพยาบาล ตามลำดับ ในด้านของความพึงพอใจนั้นพบว่าผู้ป่วยมีระดับความพึงใจ มากในด้านบุคลากรและด้านการบริการ และมีความพึงพอใจระดับปานกลางในด้านของสถานที่

กนกนาฏ หาญสิทธิพร (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของการบริการ สุขภาพของโรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม โดยจะเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจาก แบบสอบถามจำนวน 400 คน จะสอบถามถึงข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการสุขภาพและความพึงพอใจ ของการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม พบว่าแบ่ง ความพึงพอใจเป็น 4 ด้าน ได้แก่ อุปกรณ์ และ สถานที่ ผู้บริการได้รับความพึงพอใจมาก ด้าน บุคลากร ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ด้านคุณภาพการบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย



รูปภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

กรอบแนวคิดของงานวิจัยนี้จะแสดงให้เห็นว่างานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก และมีตัวแปรที่จะใช้ในการศึกษา 2 ตัวแปร ดังนี้

3.1.1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- อาชีพ
- การศึกษา
- สิทธิการรักษา
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3.1.2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

- ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
- ด้านการประสานบริการ
- ด้านมนุษยสัมพันธ์
- ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ
- ด้านคุณภาพการให้บริการ

3.2 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

3.3 กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก จำนวน 105 คน

3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก จนครบจำนวนที่ต้องการโดยใช้วิธีแจกแบบสอบถามให้ผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายกและรอรับแบบสอบถาม ในระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2557 จำนวน 105 ชุด

3.5 เครื่องมือใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บข้อมูลในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยได้จัดแบ่งคำถาม ออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

3.5.1. ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการแผนก
กายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

3.5.2. ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในด้านคุณภาพบริการ 5 ด้าน

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

ด้านการประสานบริการ

ด้านมนุษยสัมพันธ์

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ด้านคุณภาพการให้บริการ

3.5.3. ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

การแจกแจงความถี่ จะให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความพึง
พอใจโดยแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้อธิบายไว้ ดังนี้

อันตรภาคชั้นที่ = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

$$= (5 - 1) / 5$$

$$= 0.8$$

เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.20 – 5.00 หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.40 – 4.19 หมายถึง	มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.60 – 3.39 หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.80 – 2.59 หมายถึง	น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.79 หมายถึง	น้อยที่สุด

3.6 การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เพื่อให้มั่นใจว่าเครื่องมือที่นำมาใช้ มีความ
มั่นคงและเชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงกำหนดการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย โดยนำ
แบบสอบถามที่เรียบเรียงขึ้นมา ไปเรียนปรึกษากับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ รับฟังข้อเสนอแนะและ
รวบรวมข้อบกพร่องแล้วนำกลับมาแก้ไขให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ก่อนนำไปเก็บ
ข้อมูล

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่พรรณนาคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในสิ่งที่ต้องการศึกษาวิจัย เช่น ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่ออธิบายลักษณะในเชิงปริมาณของตัวแปรต่างๆ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก จำนวน 105 ฉบับ ขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	48	45.7
	หญิง	57	54.3
อายุ	15 – 24 ปี	8	7.6
	25 – 34 ปี	13	12.4
	35 – 44 ปี	18	17.1
	45 – 54 ปี	34	32.4
	55 ปี ขึ้นไป	32	30.5
สถานภาพ	โสด	35	33.3
	สมรส	49	46.7
	ม่าย	14	13.3
	หย่า/แยกกันอยู่	7	6.7

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

(ต่อ)

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	14	13.4
มัธยมศึกษา	33	31.4
อนุปริญญาหรือ ปวส.	21	20.0
ปริญญาตรีขึ้นไป	37	35.2
อาชีพหลัก		
รับราชการ	28	26.7
เกษตรกรกรรม	18	17.1
ค้าขาย	21	20.0
ลูกจ้างเอกชน(ทุกระดับ)	8	7.6
รัฐวิสาหกิจ	8	7.6
นักเรียน/นักศึกษา	7	6.7
ไม่ประกอบอาชีพ	9	8.6
อื่นๆ	6	5.7
รายได้ครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท	4	3.8
3,001-5,000 บาท	7	6.7
5,001-7,000 บาท	9	8.6
7,001-9,000 บาท	18	17.1
9,001-10,000 บาท	21	20.0
10,001 บาทขึ้นไป	46	43.8

จากตารางที่ 4.1 พบว่าคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแผนกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.3) กลุ่มอายุที่มีมากที่สุด อยู่ในกลุ่มอายุ 45 – 54 ปี (ร้อยละ 32.4) ที่มีมารองลงมาตามลำดับคือกลุ่มอายุ 55 ปี ขึ้นไป (ร้อยละ 30.5) กลุ่มอายุ 35 – 44 ปี (ร้อยละ 17.1) กลุ่มอายุ 25 – 34 ปี (ร้อยละ 12.4) และกลุ่มอายุที่มีน้อยที่สุดคือกลุ่มอายุ 15 – 24 ปี (ร้อยละ 7.6)

กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดมีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 46.7) ที่มีมารองลงมาตามลำดับคือกลุ่มตัวอย่างที่ยังเป็นโสด (ร้อยละ 33.3) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นม่าย (ร้อยละ 13.3) และกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือหย่า/แยกกันอยู่ (ร้อยละ 6.7)

ในด้านของการศึกษาสูงสุดพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือจบปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 35.2) ที่มีมากรองลงมาตามลำดับคือจบมัธยมศึกษา(ร้อยละ 31.4) จบอนุปริญญาหรือ ปวส.(ร้อยละ 20.0) และกลุ่มตัวอย่างที่มีน้อยที่สุดคือต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา(ร้อยละ 13.4) ในด้านของอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 26.7) ที่มีมากรองลงมาตามลำดับคือค้าขาย (ร้อยละ 20.0) เกษตรกรรม(ร้อยละ 17.1)ไม่ประกอบอาชีพ(ร้อยละ 8.6) ลูกจ้างเอกชนและรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 7.6) นักเรียน/นักศึกษา (ร้อยละ 6.7) และที่มีน้อยที่สุดคือ อื่นๆ (ร้อยละ 5.7)

กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยอยู่ที่ 10,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 43.8) ที่มีมากรองลงมาตามลำดับคือ 9,001-10,000 บาท (ร้อยละ 20.0) 7,001-9,000 บาท (ร้อยละ 17.1) 5,001-7,000 บาท (ร้อยละ 8.6) 3,001-5,000 บาท (ร้อยละ 6.7) และที่มีน้อยที่สุดคือต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท (ร้อยละ 3.8)

4.2 ความพึงพอใจทางกายภาพบำบัดโดยรวม ต่อคุณภาพบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	Mean	S.D.	ระดับ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	4.34	.574	มากที่สุด
2. ด้านการประสานบริการ	4.52	.513	มากที่สุด
3. ด้านมนุษยสัมพันธ์	4.52	.505	มากที่สุด
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.48	.515	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.62	.502	มากที่สุด
รวม	4.49	.521	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายกโดยภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .521 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการ

ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .502 และด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ เป็นลำดับสุดท้าย ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .574

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนก
กายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

ข้อความคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
1. ในการมารับบริการของแผนกกายภาพบำบัดท่านรู้สึกไม่ต้องรอนาน	4.50	.574	มากที่สุด
2. ท่านได้รับความสะดวกมากกับการที่มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอในการให้บริการ	4.35	.571	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่า การจัดสถานที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยยิ่งขึ้น	3.97	.790	มาก
4. ท่านรู้สึกว่า ขั้นตอนการมารับบริการไม่ยุ่งยาก	4.42	.585	มากที่สุด
5. ท่านมีความรู้สึกว่า บริการรวดเร็วดี	4.48	.556	มากที่สุด
รวม	4.34	.615	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลนครนายก ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .615 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ในการมารับบริการของแผนกกายภาพบำบัดรู้สึกไม่ต้องรอนาน ค่าเฉลี่ย 4.50 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .574 เป็นลำดับแรก และลำดับสุดท้ายคือ ท่านรู้สึกว่า การจัดสถานที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ย 3.97 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .790

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนก
กายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านการประสานบริการ

ข้อความคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้กับท่าน	4.48	.502	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหาต่างๆ จากท่านและให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี	4.53	.501	มากที่สุด
3. แผนกกายภาพบำบัดนี้มีการติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว	4.51	.539	มากที่สุด
4. ท่านมีความรู้สึกว่ามีการประสานบริการที่ดี	4.59	.513	มากที่สุด
รวม	4.52	.513	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านการประสานบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .513 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ท่านมีความรู้สึกรู้สึกว่ามีการประสานบริการที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .513 เป็นลำดับแรก และลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้กับท่านค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .502

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านมนุษยสัมพันธ์

ข้อความคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
1. ท่านมีความรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ที่พูดคุยกับท่านอย่างใส่ใจและสุภาพ	4.52	.521	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นกันเองกับท่าน	4.46	.501	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่านักกายภาพบำบัดให้ความสนใจและใส่ใจท่านเป็นอย่างดี	4.55	.500	มากที่สุด
4. ท่านมีความรู้สึกว่ามีอัยยาศัยที่ดี	4.56	.499	มากที่สุด
รวม	4.52	.505	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .505 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ท่านมีความรู้สึกว่ามีอัยยาศัยที่ดี ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .499 เป็นลำดับแรกและลำดับสุดท้ายคือเจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองกับท่าน ค่าเฉลี่ย 4.46 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .501

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ข้อความคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
1. เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบหรือขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี	4.43	.552	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่านักกายภาพบำบัดอธิบายเข้าใจ	4.49	.502	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่านักกายภาพบำบัดตอบปัญหาข้อข้องใจของท่านได้ดี	4.45	.519	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกว่านักกายภาพบำบัดได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาเป็นอย่างดี	4.56	.517	มากที่สุด
รวม	4.48	.515	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .515 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ท่านรู้สึกที่ได้รับ ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .517 เป็นลำดับแรกและ ลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบหรือขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดีค่าเฉลี่ย 4.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .552

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนก กายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก ด้านคุณภาพการให้บริการ

ข้อความคำถาม	Mean	S.D.	ระดับ
1. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน	4.56	.517	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกว่านักกายภาพบำบัดได้ตรวจร่างกายอย่างละเอียดและมีความสามารถในการรักษา	4.57	.497	มากที่สุด
3. ท่านอยากมารับบริการที่นี่เพราะคิดว่าการบริการดี	4.66	.497	มากที่สุด
4. ท่านรู้สึกว่าบริการรักษาทางกายภาพบำบัดมีคุณภาพ	4.72	.449	มากที่สุด
รวม	4.62	.502	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาล นครนายก ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .502 และเมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ท่านรู้สึกว่าการบริการรักษาทาง กายภาพบำบัดมีคุณภาพ ค่าเฉลี่ย 4.72ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .449 เป็นลำดับแรกและลำดับสุดท้าย คือ ท่านรู้สึกว่าการบริการรักษาทางกายภาพบำบัดมีคุณภาพค่าเฉลี่ย 4.56ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .517

4.3 ข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

4.3.1 สถานที่ในการให้บริการ ควรจะขยายพื้นที่ในการให้บริการเพิ่มขึ้นเพื่อรองรับผู้ มารับบริการ เนื่องจากจำนวนผู้มารับบริการในปัจจุบันมีอัตราสูงขึ้น และควรติดเครื่องปรับอากาศ ทั้งอาคารเพื่อความสะอาดความสะดวกสบายในการมารับบริการ

4.3.2 อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษา ควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาเพิ่มขึ้น เนื่องจากในบางช่วงเวลา อุปกรณ์และเครื่องมือในการรักษาไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน

4.3.3 เวลาในการให้บริการ ควรมีการเปิดทำการนอกเวลาราชการในช่วงเย็นและช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ เพื่อเป็นทางเลือกให้กับผู้มารับบริการที่ไม่สามารถมารับบริการในเวลาราชการได้

4.3.4 บุคลากร ควรเพิ่มบุคลากรในการให้บริการเพื่อรองรับผู้มารับบริการที่มีมากในบางช่วงเวลา



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก โดยทำการศึกษาลักษณะบุคคล ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการรวมถึงศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายกใน 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ,ด้านการประสานบริการ,ด้านมนุษยสัมพันธ์,ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ,ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการที่แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก จำนวน 105 ราย ตลอดจนศึกษาถึงข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการ ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านของแผนกกายภาพบำบัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ และนำไปใช้ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของโรงพยาบาลนครนายกโดยจะนำไปสู่การพัฒนาตามมาตรฐานกระบวนการพัฒนาและรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อสังคมและประชาชนอย่างแท้จริง

ผลการศึกษาที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถอธิบายในเชิงพรรณนาได้ ดังนี้

5.1.1 ลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 54.3) กลุ่มอายุที่มีมากที่สุดอยู่ในกลุ่มอายุ 45 – 54 ปี (ร้อยละ 32.4) และกลุ่มอายุที่น้อยที่สุดคือกลุ่มอายุ 15 – 24 ปี (ร้อยละ 7.6) กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดมีสถานภาพสมรส (ร้อยละ 46.7) และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือหย่า/แยกกันอยู่ (ร้อยละ 6.7)

ในด้านของการศึกษาสูงสุดพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดคือจบปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 35.2) และกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา (ร้อยละ 13.4)

ในด้านของอาชีพกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดอาชีพรับราชการ (ร้อยละ 26.7) และที่น้อยที่สุดคือ อื่นๆ (ร้อยละ 5.7)

กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดมีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยอยู่ที่ 10,001 บาทขึ้นไป (ร้อยละ 43.8) และที่น้อยที่สุดคือต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท (ร้อยละ 3.8)

5.1.2 ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก พบว่า ภาพรวมของผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.49 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .521 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .615

ด้านการประสานบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .513

ด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .505

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.48 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .515

ด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.62 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .502

5.1.3 ข้อคิดเห็นของผู้มารับบริการ

ในเรื่องของการแสดงความคิดเห็นในการให้บริการที่ได้ทำการศึกษา นั้น มีข้อคิดเห็นหลากหลาย ทั้งในด้านสถานที่ จัดสถานที่ได้ดี สะดวก สวยงามเป็นระเบียบ แต่ในบางช่วงเวลา สถานที่อาจจะคับแคบเกินไป ควรมีการขยายสถานที่ให้มีขนาดกว้างกว่านี้ ควรคิดเครื่องปรับอากาศ ควรมีกิจกรรมระหว่างรอรับการรักษา เช่น วิดีโอเกี่ยวกับท่าทางการออกกำลังกาย หรือ ท่าทางที่ควรระวัง รวมถึงการดูแลตัวเองขณะที่เป็นโรคต่างๆ และควรเพิ่มที่นั่งรอของญาติ ในด้านของเครื่องมือในการรักษา ควรมีจำนวนมากกกว่านี้เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้มารับบริการ ซึ่งในบางช่วงเวลามีผู้มารับบริการจำนวนมาก และควรมีการเปิดทำการนอกเวลาราชการ รวมถึงควรเพิ่มจำนวนนักกายภาพบำบัดให้มีจำนวนมากขึ้นเพื่อรองรับกับจำนวนผู้มารับบริการที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

5.2.1 จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด แต่เมื่อมาดูในรายละเอียดก็พบว่า จากข้อจำกัดหลายๆด้าน ทั้งด้านงบประมาณ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ก็อาจเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

ที่น้อยที่สุด ร่วมกับข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการทำให้ทราบถึงโอกาสพัฒนา ความพึงพอใจด้าน ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยการที่นักกายภาพบำบัดจะให้ข้อมูลรายละเอียดโรคที่ควรทราบ แก่ผู้มารับบริการทุกราย รวมถึงควรมีการจัดอบรมเรื่องโรคที่ผู้มารับบริการเป็นอยู่ โดยจะแบ่งเป็น กลุ่ม แต่ละรายโรค เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น หลังจากนั้นควรมีการ ประเมินผลว่าผู้มารับบริการได้รับทราบข้อมูลมากน้อยแค่ไหน เพื่อหาโอกาสพัฒนาต่อไป

5.2.2 จากผลการศึกษาดังกล่าวบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโรงพยาบาลที่ ต้องการพัฒนาคุณภาพให้เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ภายใต้มาตรฐานกระบวนการพัฒนาและ รับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation) ซึ่งเป็นมาตรฐานพื้นฐานของการบริการ แต่ใน อนาคตอันใกล้นี้ ประเทศไทยกำลังจะก้าวสู่การเปิดเสรีประชาคมอาเซียน (AEC) และเพื่อเป็นการ เตรียมความพร้อมในการบริการที่ครอบคลุมไปยังผู้รับบริการที่เป็นชาวต่างชาติ ทางโรงพยาบาลควร ที่จะผ่านการรับรองมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล คือ ระบบมาตรฐานการรับรอง สถานพยาบาลของ Joint Commission International (JCI) JCI เป็นส่วนงานหนึ่งของ The Joint Commission (USA) ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อ “ส่งเสริมการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการสุขภาพใน ระดับนานาชาติ” เป็นเวลากว่า 75 ปี ที่ The Joint Commission (USA) ได้ทุ่มเทเพื่อการพัฒนาคุณภาพ และความปลอดภัยของบริการสุขภาพและในปัจจุบัน The Joint Commission คือ หน่วยงานที่ใหญ่ที่สุดใน สหรัฐอเมริกาที่ทำหน้าที่ในการรับรององค์กรที่ให้บริการสุขภาพ โดยทำการเยี่ยมชมสำรวจบริการ สุขภาพเกือบ 18,000 โปรแกรมด้วยกระบวนการรับรองแบบสมัครใจ สำหรับในประชาคมอาเซียน นั้นจาก 10 ประเทศมีประเทศที่มีโรงพยาบาลที่ได้รับการรับรองจาก JCI เพียง 5 ประเทศคือประเทศ ไทย, สิงคโปร์, อินโดนีเซีย, มาเลเซีย และฟิลิปปินส์ โดย JCI จะเน้นมาตรฐานด้านผู้ป่วย และ มาตรฐานด้านการจัดการองค์กร ซึ่งการที่จะนำไปสู่ JCI ได้นั้น ทางโรงพยาบาลควรเตรียมความ พร้อม ดังต่อไปนี้

1. จะต้องมีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมในด้านของจำนวนและความรู้ ความเข้าใจโดยมีการอบรมเพื่อทำความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน
2. จัดสถานที่และอุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ ให้พร้อมใช้ และเพียงพอต่อ ความต้องการใช้งาน
3. นำมาปรับใช้กับโรงพยาบาลเพื่อสร้างมาตรฐานให้เป็นที่ยอมรับ

ซึ่งการที่โรงพยาบาลนครนายกสามารถพัฒนาระบบความพึงพอใจให้เป็น มาตรฐานสากลตามมาตรฐาน JCI ได้นั้น สามารถแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการบริหารจัดการ การบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ นอกจากนี้ยังถือได้ว่าเป็นผลงานน่ายกย่องให้แก่ โรงพยาบาลอื่นๆทั้งในจังหวัดนครนายกและจังหวัดในภูมิภาคอื่นๆ

บรรณานุกรม

- กนกนาฏ หาญสิทธิพร. 2553. ความพึงพอใจของการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. กระทรวงสาธารณสุข. คู่มือการบริหารงานฝ่ายโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์จุฬารัตน์, 2533.
- เกศินี ศรีคงอยู่. 2543. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข, บัณฑิตวิทยาลัยมหิดล.
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11. แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 – 2559.
- ชัชชนะ รุ่งปัจฉิม. 2538. การบริการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เบญจพร พุดคำ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ลลิตา กระจ่างโพธิ์. 2546. ความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรคของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา. สารนิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิชา สละชั่ว. 2548. พฤติกรรมของผู้เข้ารับบริการทางการแพทย์ตลอดจนประสิทธิภาพและระดับความพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ 5 แห่ง. เศรษฐศาสตร์บัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ศุภฉัตร สุวรรณรัตน์. 2543. ความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล กรณีศึกษา โรงพยาบาลศรีสังวรสุโขทัย จังหวัดสุโขทัย. ปริญญาเศรษฐศาสตร์บัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ศุภร เสรีรัตน์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- สมิต สัจฉกร. 2542. การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิญญชน.
- สุรศักดิ์ นานากุล. 2539. ธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2542. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็ก.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาเอกบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อารมณี อินทรเจิวและวนิดา ปรียาศักดิ์. 2541. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาที่
แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบางรัก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
บูรพา.

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลนครนายก

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุงในการบริการของแผนกกายภาพบำบัด

ส่วนที่ 1 โปรดเขียนเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องหน้าข้อความที่ท่านต้องการมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

15-24 ปี

25-34 ปี

35-44 ปี

45-54 ปี

55 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

มีคู่

หย่า/แยกกันอยู่

4. การศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

อนุสัญญาหรือปวส.

ปริญญาตรีขึ้นไป

5. อาชีพหลัก

รับราชการ

เกษตรกรรม

ค้าขาย

ลูกจ้างเอกชน (ทุกระดับ)

รัฐวิสาหกิจ

นักศึกษา/นักเรียน

ไม่ประกอบอาชีพ

อื่นๆ

8. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 บาท

3,001-5,000 บาท

5,001-7,000 บาท

7,001-9,000 บาท

9,001-10,000 บาท

10,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อแผนกกายภาพบำบัดในโรงพยาบาลในแต่ละ
ข้อความจะมีระดับความคิดเห็นไว้ในเลือกตอบ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับพึงพอใจมากที่สุด หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจและเห็นด้วยกับข้อนี้มากที่สุด

ระดับพึงพอใจมาก หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจและเห็นด้วยกับข้อนี้มาก

ระดับพึงพอใจปานกลาง หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจและเห็นด้วยกับข้อนี้ปานกลาง

ระดับพึงพอใจน้อย หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจและเห็นด้วยกับข้อนี้น้อย

ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด หมายความว่า ท่านมีความพึงพอใจและเห็นด้วยกับข้อนี้น้อยที่สุด

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ในการมารับบริการของแผนกกายบำบัดท่านรู้สึกไม่ต้องรอนาน					
2. ท่านได้รับความสะดวกมากกับการที่มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอในการให้บริการ					
3. ท่านรู้สึกว่าการจัดสถานที่ให้บริการเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยยิ่งขึ้น					
4. ท่านรู้สึกว่าขั้นตอนการมารับบริการไม่ยุ่งยาก					
5. ท่านมีความรู้สึกว่าการรวดเร็วดี					

ด้านการประสานบริการ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่เต็มใจที่จะติดต่อประสานงานให้กับท่าน					
2. เจ้าหน้าที่สอบถามปัญหาต่างๆ จากท่านและให้ความช่วยเหลือท่านเป็นอย่างดี					
3. แผนกกายภาพบำบัดนี้มีระบบการติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว					
4. ท่านมีความรู้สึกว่ามีบริการประสานบริการที่ดี					

ด้านมนุษยสัมพันธ์

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีความรู้สึกเป็นเจ้าของที่พูดคุยกับท่านอย่างใส่ใจและสุภาพ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีท่าทีเป็นกันเองกับท่าน					
3. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพบำบัดให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี					
4. ท่านมีความรู้สึกว่ามีอخصยที่ดี					

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบหรือขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี					
2. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพบำบัดอธิบายเข้าใจ					
3. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพบำบัดที่ตอบปัญหาข้อข้องใจของท่านได้ดี					
4. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพบำบัดได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาเป็นอย่างดี					

ด้านคุณภาพการให้บริการ

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านรู้สึกว่าจะเจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการแก่ท่าน					
2. ท่านรู้สึกว่ามีนักกายภาพบำบัดได้ตรวจร่างกายอย่างละเอียด และมีความสามารถในการรักษา					
3. ท่านอยากมารับบริการการรักษาที่นี่เพราะคิดว่าบริการดี					
4. ท่านรู้สึกว่าการบริการรักษาทางกายภาพบำบัดมีคุณภาพ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นในการแก้ไขปรับปรุงในการบริการของแผนกกายภาพบำบัด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....