

การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด  
คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล

The study of client's expectation and satisfaction at Physical Therapy Center,  
Faculty of Physical Therapy, Mahidol University.

**ขนิษฐา จิตรอารี<sup>1</sup>**, ปิยาภรณ์ วิชัยดิษฐ, พรพิรุณ ฝึกศิลป์ และ จินตจุฑา เชิญวัฒนชัย

**Khanitha Jitaree<sup>1</sup>**, Piyaporn Wichaidit, Pornpiroon Phuegsilp, and Jinjuta Chernwattanachai

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล” มีวัตถุประสงค์ เพื่อหาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำมาหาความแตกต่าง และนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์กายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัดที่ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 202 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดระดับความคาดหวังและความพึงพอใจ แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญจำเป็น ( $PNI_{Modified}$ )

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมารับบริการในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งผู้มารับบริการมีความคาดหวังและมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการมากที่สุดในด้านการให้ความมั่นใจมากที่สุด ( $\bar{X}=4.37$ ) และด้านการเอาใจใส่ ( $\bar{X}=4.67$ ) ตามลำดับ และผู้มารับบริการคาดหวังและมีความพึงพอใจต่อการมารับบริการน้อยที่สุดในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 และ 4.29 ตามลำดับ เมื่อนำมาหาค่า  $PNI_{Modified}$  พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง  $(-0.09)-0.00$  โดยด้านที่พบค่า  $PNI_{Modified}$  มากที่สุดคือ ด้านการตอบสนอง

<sup>1</sup>ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล

<sup>1</sup>Physical Therapy Center, Faculty of Physical Therapy, Mahidol University Nakornpathom 73170

## ABSTRACT

The study of client's expectation and satisfaction at Physical Therapy Center, Faculty of Physical Therapy Mahidol University. The objectives of this study are finding of the expectation and satisfaction the clients at Physical Therapy Center, Faculty of Physical Therapy Mahidol University, in order to find the difference between the expectation and the satisfaction and finally the results were used as a guideline to improve the quality of the service. The subjects of this study are the 202 clients who were received the service at Physical Therapy Center, Faculty of Physical Therapy Mahidol University. The questionnaires with 5 ordinal scales were used as the research tool to measure client's expectation and satisfaction. The results of client's expectation and satisfaction were reported in mean and standard deviation. The difference between the expectation and the satisfaction were analyzed by Priority Needs Index ( $PNI_{\text{modified}}$ ).

The results were found good of the client's expectation and satisfaction in all aspects. The most expectation of the client was the domain of assurance ( $\bar{X}=4.37$ ) and the most satisfaction of the client was the domain of empathy ( $\bar{X}=4.67$ ). However the less expectation and satisfaction of the client was the domain of tangible ( $\bar{X}=4.10$  and  $\bar{X}=4.29$ , respectively). The result of  $PNI_{\text{modified}}$  was  $(-0.09)-0.00$  and the highest  $PNI_{\text{modified}}$  was the domain of responsiveness ( $PNI_{\text{modified}}=0.04$ ).

Keywords: expectation, satisfaction, service, physical therapy

e-mail address: koonnit@hotmail.com

## คำนำ

ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล มีการจัดเก็บข้อมูลความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ โดยเป็นข้อมูลการบริการในด้านต่าง ๆ ที่ทางศูนย์มีให้ เพื่อนำมาเป็นตัวแทนในการแสดงถึงคุณภาพการบริการ อีกทั้งยังนำพัฒนางานบริการที่มีอยู่ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพกายภาพบำบัด ถึงแม้ว่าผลของการประเมินนั้นโดยเฉลี่ยจะอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมากก็ตาม แต่การประเมินความพึงพอใจที่ผ่าน ๆ มาเป็นการประเมินที่วัดในเชิงมิติเดียว ทางคณะผู้วิจัยจึงได้พิจารณาวิธีการประเมินที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการในเชิงลึก โดยทำการหาความแตกต่างของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ

การบริการที่ผู้มารับบริการประเมินข้อมูลความพึงพอใจนั้น สามารถเปรียบเทียบกับข้อมูลความคาดหวังในการให้บริการ โดยพบว่า หากระดับความพึงพอใจน้อยกว่าระดับความคาดหวัง นั้นหมายความว่า การบริการนั้นยังต้องปรับปรุงแก้ไข แต่หากระดับความพึงพอใจมีค่ามากกว่าระดับความคาดหวัง นั้นก็หมายความว่า การบริการนั้นอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำมาหาความแตกต่าง และนำผลการศึกษานั้นได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของศูนย์กายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล

## วิธีการศึกษาวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการทางกายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัดที่ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2555 ถึงวันที่ 31 สิงหาคม 2555 และยังคงมารับบริการต่อเนื่องในช่วงเวลาที่เก็บข้อมูลวิจัย คือ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 จนถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2555 และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Taro Yamane<sup>(1)</sup> และรวมกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คาดว่าจะปฏิเสธเข้าร่วมการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 202 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถามวัดระดับความคาดหวัง และระดับความพึงพอใจ โดยแบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ตามแบบจำลอง Gap Model ของ SERVQUAL<sup>(2)</sup>

คณะผู้วิจัยได้ทำการตรวจประเมินความน่าเชื่อถือ โดยทดสอบในกลุ่มผู้มารับบริการ ณ ศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 20 คน ได้ผลในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ดีมาก (Cronbach's alpha = 0.9) และทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยชุดคำถามได้ถูกออกแบบเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมวิจัย

ส่วนที่ 2 ชุดคำถามเรื่องระดับของความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจริง

โดยเกณฑ์การให้คะแนน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมวิจัย ไม่นำมานับคะแนน

ส่วนที่ 2 เป็นชุดคำถามประกอบไปด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

**ความเป็นรูปธรรม** คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น ซึ่งได้แก่ สถานที่ ที่จอดรถ ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน

**ความน่าเชื่อถือ** คือ การให้บริการที่ถูกต้องตรงกับที่ประกาศให้ทราบ มีการชี้แจงวันเวลาดนัดหมายพร้อมกับระบุในใบเสร็จทุกครั้ง และมีการรักษาความลับของผู้มารับบริการ

**การตอบสนอง** คือ บุคลากรที่ให้บริการภายในศูนย์กายภาพบำบัด มีจำนวนเพียงพอ และมีศักยภาพ ให้บริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการเข้าถึงการบริการได้ง่าย และสะดวก

**การให้ความมั่นใจ** คือ นักกายภาพบำบัดและนักกิจกรรมบำบัดมีความเชี่ยวชาญ ที่สามารถทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจในการรับบริการ

**การเอาใจใส่** คือ บุคลากรที่ให้บริการภายในศูนย์กายภาพบำบัด มีอัธยาศัยดี เต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ทั้งการวัดระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจใช้ชุดคำถามเดียวกัน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ 1-5 คะแนน ซึ่ง 1 คะแนน เท่ากับน้อยที่สุด และ 5 คะแนน เท่ากับมากที่สุด หากคำถามข้อใดที่ผู้เข้าร่วมวิจัยไม่ได้รับบริการ สามารถตอบในช่อง “ไม่ได้รับบริการ” และข้ามไปยังข้อถัดไป

การทดสอบความน่าเชื่อถือ และความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้สถิติ Cronbach's alpha<sup>(3)</sup> และปรับปรุงแบบประเมินผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ตามลำดับ หลังจากรวบรวมข้อมูลที่ได้กลับมาจาก

แบบสอบถามแล้ว ข้อมูลจะถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยแสดงผลเป็น ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละองค์ประกอบของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ การหาค่า  $PNI_{Modified}^{(4)}$  มาใช้เพื่อเรียงลำดับความสำคัญของข้อเด่นและข้อด้อยในแต่ละองค์ประกอบของการบริการ ซึ่งมี สูตรคำนวณ ดังนี้  $PNI_{Modified} = (I-D)/D$  (I = ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง, D = ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ) ถ้าด้านใดมีค่า  $PNI_{Modified}$  ตั้งแต่ 0.3 ขึ้นไป แสดงว่ามีความจำเป็นต้องปรับปรุงการให้บริการด้านนั้นๆ

### ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 202 ฉบับ จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนและสมบูรณ์พอที่จะนำมาวิเคราะห์มีจำนวน 153 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 75.74

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (เพศหญิง จำนวน 109 คน เพศชาย จำนวน 44 คน) และมีอายุมากกว่า 60 ปีมากที่สุด (58 คน, 37.9 %) อาชีพของผู้แบบสอบถาม 3 อันดับแรก คือ ข้าราชการ/ข้าราชการบำนาญ (62 คน, 40.5 %) แม่บ้าน (32 คน, 20.9 %) และประกอบธุรกิจส่วนตัว (26 คน, 17 %) ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ มากกว่าปริญญาตรี ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อนุปริญญาและไม่ได้เรียนหนังสือ ตามลำดับ ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการมีรายได้ 20,000-30,000 บาท รองลงมา คือ 10,000-20,000 บาท และ น้อยกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในเวลาราชการ (64.1%) และมารับบริการในแผนกระบบกระดูกและกล้ามเนื้อมากที่สุด

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และรู้จักศูนย์กายภาพบำบัดจากการที่มีคนแนะนำ โดยผู้มารับบริการแบบสอบถามเกือบทั้งหมดมีความคิดที่จะแนะนำให้ผู้อื่นมารับการรักษาที่นี้ต่อ

ผลการวิเคราะห์ความคาดหวังต่อการมารับบริการในด้านต่างๆ พบว่า มีความคาดหวังเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มาก หากวิเคราะห์ในแต่ละองค์ประกอบของการให้บริการพบว่า ผู้มารับบริการคาดหวังในด้านของการให้ความมั่นใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ความเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.29) ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.28) และ การตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.20) ในการให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่ผู้มารับบริการคาดหวังน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.10)

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการมารับบริการในด้านต่างๆ พบว่า มีความพึงพอใจเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในเกณฑ์มากเช่นเดียวกับความคาดหวัง หากวิเคราะห์ในแต่ละด้านของการให้บริการพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในด้านของการให้บริการค่อนข้างใกล้เคียงกัน โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการเอาใจใส่ (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ การให้ความมั่นใจ (ค่าเฉลี่ย 4.58) ความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 4.56) และการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 4.43) ในการให้บริการ ตามลำดับ และด้านที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29)

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์กายภาพบำบัด โดยพิจารณาจากค่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญจำเป็น ( $PNI_{Modified}$ ) พบว่า ในด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ค่า  $PNI_{Modified}$  มีค่าอยู่ระหว่าง (-0.06)-0.00 ในด้านความน่าเชื่อถือ ค่า  $PNI_{Modified}$  มี

ค่าอยู่ระหว่าง (-0.07)-(-0.05) ในด้านการตอบสนอง ค่า  $PNI_{Modified}$  มีค่าอยู่ระหว่าง (-0.07)-0.04 ในด้านความมั่นใจ ค่า  $PNI_{Modified}$  มีค่าอยู่ระหว่าง (-0.05)-(-0.03) ในด้านความเอาใจใส่ ค่า  $PNI_{Modified}$  มีค่าอยู่ระหว่าง (-0.09)-(-0.07)

**ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยความคาดหวังและความพึงพอใจในการมารับบริการศูนย์กายภาพบำบัด  
คณะกายภาพบำบัด ม.มหิดล**

หัวข้อการประเมิน	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		$PNI_{Modified}$ d	ลำดับที่
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
<b>1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>						
1.1 ศูนย์กายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล เปิดทำการในสถานที่ที่สะดวกแก่ผู้มารับบริการ	4.08	0.78	4.34	0.62	-0.06	3
1.2 สถานที่ ไม่แออัด มีแสงสว่างเพียงพอ มีป้ายชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ ป้ายแสดงค่ารักษาและป้ายแนะนำจุดต่างๆชัดเจน เหมาะแก่การให้บริการ	4.12	0.76	4.39	0.57	-0.06	3
1.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการเพียงพอเช่น ตู้กดน้ำดื่ม, ทางลาด, หลังคาบริเวณทางเดิน, ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ และเก้าอี้รอรับบริการ	4.09	0.76	4.33	0.70	-0.05	2
1.4 มีเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับปฏิบัติงานที่พร้อมใช้งาน, ทันสมัยและเพียงพอ	4.20	0.81	4.41	0.65	-0.05	2
1.5 มีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกในการเข้าออกและปลอดภัย	3.99	0.77	3.99	0.92	0	1
<b>2. ความน่าเชื่อถือ</b>						
2.1 การให้บริการถูกต้องแม่นยำ ไม่ผิดพลาดและตรงต่อเวลาทุกครั้ง	4.22	0.75	4.53	0.60	-0.07	3
2.2 การให้บริการตรงกับที่ประกาศหรือแจ้งให้ทราบเช่น เวลาเปิด-ปิด	4.23	0.72	4.48	0.61	-0.06	2
2.3 ได้รับใบเสร็จทุกครั้งหลังชำระเงิน	4.39	0.76	4.64	0.52	-0.05	1
2.4 มีการแจ้งวันและเวลานัดหมายทุกครั้ง พร้อมกับระบุในใบเสร็จอย่างชัดเจน	4.34	0.80	4.64	0.53	-0.07	3
2.5 ได้รับการรักษาความลับเกี่ยวกับข้อมูลการเจ็บป่วย เว้นแต่จะได้รับการยินยอมจากผู้ป่วยหรือเมื่อเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามหน้าที่	4.21	0.89	4.51	0.56	-0.07	3
<b>3. การตอบสนอง</b>						
3.1 บุคลากรที่ให้บริการภายในศูนย์กายภาพบำบัด มีศักยภาพ						

ในการให้บริการ	4.31	0.66	4.58	0.53	-0.06	4
3.2 บุคลากรที่ให้บริการภายในศูนย์กายภาพบำบัด มีจำนวนเพียงพอ	4.14	0.71	4.35	0.67	-0.05	3
3.3 มีบริการที่ตอบสนองตามความต้องการได้ทั่วถึง, ทันถ่วงที่และเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.29	0.68	4.45	0.63	-0.04	2
3.4 มีการบริการที่เป็นไปตามลำดับขั้นตอนและมีความสะดวกรวดเร็ว	4.25	0.71	4.57	0.57	-0.07	5
3.5 มีช่องทางการรับข้อเสนอแนะ, ชี้ข้อร้องเรียนการให้บริการและมีการแก้ไขปัญหาอย่างทันที่	4.03	0.89	4.20	0.84	0.04	1
<b>4. การให้ความมั่นใจ</b>						
4.1 ได้รับการตรวจร่างกายจากนักกายภาพบำบัดหรือนักกิจกรรมบำบัดที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ	4.33	0.67	4.57	0.56	-0.05	2
4.2 มีความมั่นใจว่าได้รับการรักษาอย่างถูกวิธี	4.38	0.57	4.62	0.53	-0.05	2
4.3 นักกายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัดมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการตอบคำถามของท่าน	4.41	0.62	4.63	0.54	-0.05	2
4.4 มีความมั่นใจว่ามีความปลอดภัยจากการได้รับการรักษา	4.40	0.63	4.61	0.53	-0.05	2
4.5 มีความมั่นใจว่าได้รับการรักษาแล้วอาการจะทุเลาจนหาย	4.34	0.70	4.47	0.64	-0.03	1
<b>5. การเอาใจใส่</b>						
5.1 บุคลากรผู้ให้บริการภายในศูนย์กายภาพบำบัดมีอัธยาศัยดีและปฏิบัติตัวต่อผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ	4.33	0.79	4.76	0.42	-0.09	3
5.2 บุคลากรผู้ให้บริการในศูนย์กายภาพบำบัดมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.31	0.78	4.69	0.50	-0.08	2
5.3 ได้รับการอธิบายชี้แจงขั้นตอนการรับบริการ เช่น การทำประวัติ, การเลือนน็ด หรือยกเล็กน็ด	4.23	0.81	4.61	0.59	-0.08	2
5.4 ได้รับการดูแลช่วยเหลือจากบุคลากรผู้ทำหน้าที่ช่วยงานทางด้านกายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัด	4.24	0.73	4.62	0.53	-0.08	2
5.5 นักกายภาพบำบัดหรือนักกิจกรรมบำบัด อธิบายสาเหตุ, การปฏิบัติตัวที่เหมาะสมและพยายามแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับกายภาพบำบัดหรือกิจกรรมบำบัด	4.34	0.74	4.67	0.51	-0.07	1

### สรุป

จากผลการศึกษารั้งนี้ ทำให้ทราบถึงภาพรวมการให้บริการของศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1. ด้านที่มีคะแนนสูงที่สุดทั้งระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ได้แก่ ด้านการให้ความมั่นใจ และด้านความเอาใจใส่ คณะผู้วิจัยพิจารณาว่า เนื่องจากผู้มารับบริการได้รับการตรวจร่างกาย วิเคราะห์หาสาเหตุของอาการและได้รับการรักษาที่มีประสิทธิภาพจากนักกายภาพบำบัด และนักกิจกรรมบำบัดที่มีความเชี่ยวชาญ ทำให้อาการเจ็บป่วยทุเลาลง รวมทั้งบุคลากรที่ให้บริการในส่วนอื่นมีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นจุดเด่นของการให้บริการ

2. ด้านที่มีคะแนนต่ำที่สุดทั้งระดับความพึงพอใจและความคาดหวัง ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ โดยเฉพาะในหัวข้อการมีที่จอดรถเพียงพอ สะดวกในการเข้าออกและปลอดภัย คณะผู้วิจัยพิจารณาว่า เนื่องจากที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการมีไม่เพียงพอ เนื่องจากมีการลดปริมาณที่จอดรถลงและยังเป็นที่จอดรถรวมของทั้งอาจารย์ นักศึกษาและบุคลากรในมหาวิทยาลัย

3. ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจมีค่ามากกว่าค่าเฉลี่ยของระดับความคาดหวัง ทั้ง 5 ด้าน เป็นเหตุให้ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญจำเป็นมีค่าติดลบ แสดงให้เห็นถึงการให้บริการของศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดลนั้น ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีแนวโน้มเป็นไปตามมาตรฐานงานกายภาพบำบัด แต่ทั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ จึงอาจจะทำให้ไม่เข้าใจหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนในข้อความของแบบสอบถามก็เป็นได้

#### ข้อเสนอแนะ

จากผล "การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล" ครั้งนี้ ถึงแม้จะพบว่าดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญจำเป็นจะอยู่ในช่วงที่ไม่ต้องทำการปรับปรุง แต่ทางคณะผู้วิจัยคิดว่ายังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการให้มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นได้ เช่น ในด้านความเป็นรูปธรรมที่มีระดับคะแนนน้อยกว่าด้านอื่นๆ เป็นต้น

#### บรรณานุกรม

1. Yamane Taro. *Statistics, An Introductory Analysis*. 2<sup>nd</sup> Edition. New York: Harper and Row. 1967.
2. Parasuraman A, Zeithaml VA, and Berry LL, *SERVQUAL: A Multiple-item scale for measuring consumer perceptions of servicequality*, *Journal of Retailing*. 1988; 64(1):12-40.
3. Lee J. Crohbach, *Coefficient Structure of Tests*, *Psychometrika*. 1955; 16(3):297-337.
4. สุวิมล ว่องวานิช. *การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ธรรมดาเพลส; 2550.
5. บุญชม ศรีสะอาด. *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น; 2544.