

ความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับบริการกายภาพบำบัด ต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย*

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด 2) ศึกษาพฤติกรรมของผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับบริการทางกายภาพบำบัด ต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน จำนวน 320 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา วิเคราะห์ แปรผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1) พฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการ ส่วนใหญ่เข้ามารับบริการช่วงเวลา 08.00 -09.00 น. จำนวน 121 ราย คิดเป็น 38.30 % ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน จำนวน 224 ราย คิดเป็น 70.30 % 2) ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลหัวหิน โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$ และ $S.D = 0.67$) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.21$ และ $S.D.=0.73$) ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.21$ และ $S.D.=0.75$) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.21$ และ $S.D.=0.76$) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.19$ และ $S.D.=0.74$) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X}=4.14$ และ $S.D.= 0.77$) และด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.13$ และ $S.D.=0.74$)

จากผลงานวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยหน่วยงานกายภาพบำบัด ควรให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นในอนาคต
คำสำคัญ : มาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด, ความคาดหวัง, พฤติกรรมการใช้บริการ

* นักกายภาพบำบัดชำนาญการ โรงพยาบาลหัวหิน

Expectations and Behaviour of Physical Therapy outpatients on the standard of physical therapy services. Hua Hin Hospital

Wanpen L. PT. *

Abstract

The objectives of this survey research was 1) To study about patients expectation toward 6 elements of Physical Therapy services standard in hua hin hospital. 2) To study the physical therapy patient's behavior. The sample size were 320 patients of Physical therapy department hua hin hospital. The data were analyzed by descriptive statistics consisted of means of percentage, mean, standard deviation. The result was found that;

1) The patients behavior, Most of the time for therapy at 08.00 -09.00 A.M.(38.30%). Frequency of received Physical therapy service were more than 5 times / month (70.30%). 2) Expectations of patients overall at high level ($\bar{X}$ =4.18, S.D.=0.67), maximal was the facilities of instruments and equipment ($\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.73) followed by Physical Therapy process ($\bar{X}$ = 4.21, S.D.=0.75) Physical Therapy out come ($\bar{X}$ =4.21, S.D.=0.76) Physical Therapy services ($\bar{X}$ =4.19,S.D.=0.74) Environment and safety system ($\bar{X}$ =4.14,S.D.= 0.77) and Physical Therapist ($\bar{X}$ =4.13, S.D.=0.74).

From this research; the physical Therapy Unit should focus on the management of equipment and facilities for the elderly in response to increased expectations in the future.

Keywords: Physical Therapy Services, Expectations, behaviour

* Professional Physio Therapist, Hua Hin Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพสังคมของโลกได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้นส่งผลต่อสภาพทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมด้วย การคาดการณ์ต่างๆ เป็นไปได้ยากขึ้นในขณะเดียวกันมนุษย์มีความต้องการและความคาดหวังสูงขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความสะดวกสบาย รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น ดังนั้นองค์การต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การจากภาครัฐหรือเอกชนล้วนแล้วแต่จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว ภาคธุรกิจการรักษาพยาบาลก็เช่นเดียวกัน ได้มีการคำนึงถึงมาตรฐานคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรฐานคุณภาพของโรงพยาบาล เป็นแนวทางในดำเนินงาน เป็นมาตรฐานที่ใช้สำหรับควบคุม และกำกับคุณภาพของการให้บริการก่อให้เกิดความพึงพอใจ และน่าเชื่อถือได้ในที่สุด ซึ่งประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้บริการมาก่อนทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับและทำให้เกิดความคาดหวังต่อบริการนั้นๆ ขึ้นมาเมื่อจะใช้บริการในครั้งต่อไป¹ ประเทศไทยมีโรงพยาบาลในสังกัดของสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีการให้บริการกายภาพบำบัดจำนวน 857 แห่ง² ส่วนในภาคตะวันตกมีการบริการทางกายภาพบำบัดจำนวน 110 แห่ง กายภาพบำบัด เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดูแลรักษา และฟื้นฟูผู้ป่วยทั้งในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ตติยภูมิ รวมถึงการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องที่บ้าน แบ่งเป็น 4 กลุ่มโรค คือ ระบบกระดูกและข้อ ระบบประสาท ระบบทางเดินหายใจ และหัวใจ และการดูแลคนพิการด้านการเคลื่อนไหว ซึ่งโรคดังกล่าวจะพบมากในกลุ่มวัยทำงาน และผู้สูงอายุ แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน มีผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ปี 2558 จำนวน 4,879 ราย ปี 2559 จำนวน 5,233 ราย และ ปี2560 จำนวน 5,648 ราย ตามลำดับ³ จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ด้วยทรัพยากรของโรงพยาบาลรัฐบาลมีจำนวนจำกัด ทั้งในเรื่องงบประมาณ อัตราค่าส่ง สถานที

ให้บริการ และระบบราชการที่ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ เมื่ออัตราของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น อาจส่งผลกระทบต่อความต้องการและความคาดหวังและพฤติกรรมด้านการบริการระบบสุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นหัวหน้าหน่วยงานกายภาพบำบัดจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ป่วยนอกที่เข้ามาใช้บริการกายภาพบำบัด ต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลหัวหิน เพื่อนำผลการวิจัยมาออกแบบ พัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ ระบบการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและรองรับผู้ป่วยที่มีอัตราเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคาดหวังและพฤติกรรมของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน

ประชากรที่ศึกษา

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหินจำนวน 320 ราย

นิยามศัพท์

1.มาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด หมายถึง มาตรฐานบริการกายภาพบำบัดใน 9 มาตรฐาน ประกอบด้วย มาตรฐานที่ 1 การจัดองค์กร และการบริหารงานกายภาพบำบัด มาตรฐานที่ 2 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มาตรฐานที่ 3 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มาตรฐานที่ 4 การบริหารความเสี่ยง มาตรฐานที่ 5 เครื่องมือทางกายภาพบำบัด อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มาตรฐานที่ 6 ระบบข้อมูลสารสนเทศทางกายภาพบำบัดมาตรฐานที่ 7 การบริการทางกายภาพบำบัด มาตรฐานที่ 8 กระบวนการทางกายภาพบำบัด มาตรฐานที่ 9 ผลลัพธ์การดำเนินงานของงานกายภาพบำบัด

2.ความคาดหวัง หมายถึง ระดับความต้องการความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดในการคาดคะเน หรือการคาดการณ์

ล่วงหน้าอย่างมีวิจารณ์ญาณของผู้ป่วยที่มารับบริการด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษา และฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ประกอบด้วยความคาดหวังในประเด็นรายละเอียด ดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด หมายถึงความคาดหวังที่จะได้รับจากบุคคลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานกายภาพบำบัด ประกอบด้วยนักกายภาพบำบัด และผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด

2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย หมายถึง ความคาดหวังที่จะได้รับบริการในด้านการจัดสิ่งแวดล้อม พื้นที่ใช้สอย หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการกายภาพบำบัด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย โดยคำนึงถึงความปลอดภัย

2.3 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคาดหวังที่เกิดจากการให้บริการของกลุ่มงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ชนิดต่างๆ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่กลุ่มงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ได้มีไว้เพื่อทำการบำบัด รักษา และฟื้นฟูผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

2.4 ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากกระบวนการกายภาพบำบัด ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย สิทธิของผู้ป่วย หลักจรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพ ให้สามารถดูแลรักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพได้อย่างถูกต้องปลอดภัย ต่อเนื่อง

2.5 ด้านระบบการบริการทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากขั้นตอนการ

บริการทางกายภาพบำบัด ที่กลุ่มงานกายภาพบำบัด ตั้งแต่การรับเข้า จนถึงกระบวนการสิ้นสุดการบริการ ตามมาตรฐานวิชาชีพ

2.6 ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความคาดหวังที่จะได้รับผลการรักษา บำบัด ฟื้นฟูสมรรถภาพ ทางกายภาพบำบัด ในแง่ของอาการบรรเทา ความบกพร่องของร่างกาย การเคลื่อนไหวของข้อต่อ และการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน

3. ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ที่แพทย์ส่งปรึกษานักกายภาพบำบัด เพื่อทำการตรวจประเมินร่างกาย บำบัดรักษา ส่งเสริมสุขภาพ และการฟื้นฟูสมรรถภาพ ได้แก่ ผู้ป่วยกลุ่มโรคกระดูกกล้ามเนื้อและข้อ ผู้ป่วยกลุ่มโรคระบบประสาทสมองและไขสันหลัง กลุ่มผู้ป่วยระบบหัวใจ ทางเดินหายใจและทรวงอก และ ผู้พิการด้านการเคลื่อนไหว ที่สามารถให้ข้อมูลสามารถตอบแบบสอบถามได้

4. พฤติกรรมการใช้บริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่มารับบริการแผนกย่อยในกลุ่มงานกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ามารับบริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ

4.1 ช่วงเวลาที่มารับบริการ หมายถึง ช่วงเวลาที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการด้านกายภาพบำบัด ซึ่งสามารถระบุเวลาเป็นช่วง ซึ่งแบ่งออกเป็น ช่วงเวลา 8.00-12.00 น. 13.00-16.00 น. และ 16.00 น. เป็นต้นไป

4.2 ความถี่ในการเข้ามารับบริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่ผู้ป่วยเข้ามารับบริการในแต่ละสัปดาห์ หรือแต่ละเดือน

รูปแบบและวิธีการศึกษา

รูปแบบ รูปแบบการวิจัย Survey research

วิธีการศึกษา

โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 320 ชุด โดยสอบถามความสนใจจากผู้ป่วย

ก่อนนำแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการทำพร้อมทั้งอธิบายและ
แนะนำในการทำแบบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามคืน
ด้วยตนเอง และตรวจสอบความสมบูรณ์ เรียบร้อยของ
แบบสอบถามแต่ละชุด จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีความ
สมบูรณ์จำนวน 320 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลในโปรแกรม
SPSS v.23 ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนาเป็น ค่าเฉลี่ย ค่า
ร้อยละ ค่าความถี่ โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เริ่มตั้งแต่
เดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม 2561

เครื่องมือและการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่
เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมาออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3
ส่วน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ
ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ย/เดือน สิทธิการ
รักษา 2) พฤติกรรมการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด
โรงพยาบาลหัวหิน ประกอบด้วย ช่วงเวลาที่มีรับบริการ
ความถี่ในการเข้ารับบริการ 3) แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับ
ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้าน
กายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลหัวหิน ในปัจจัยต่างๆ
ด้านคุณภาพการบริการ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่
ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความ
ปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด

ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษา
และฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบดัชนี
ความสอดคล้อง ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.99 และ ค่า
reliability (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.948
นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้คณะกรรมการ
จริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลหัวหินลงนาม
รับรองก่อนนำเก็บข้อมูล

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาเชิงพรรณนา

1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00
อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 35.60
ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 156
คน คิดเป็นร้อยละ 48.80 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/
พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง จำนวน 155 คน คิด
เป็นร้อยละ 48.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000
บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 สถานภาพ
สมรส จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 ประเภทของ
ผู้ป่วย คือระบบกระดูก กล้ามเนื้อและข้อ 279 คน คิดเป็น
ร้อยละ 87.3 สิทธิการรักษา ข้าราชการพลเรือน/พนักงาน
รัฐวิสาหกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ดัง
ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าความถี่ และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
		n=320	100
เพศ	ชาย	115	36.00
	หญิง	205	64.00
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	7	2.00
	21 – 30 ปี	25	7.80
	31 - 40 ปี	44	13.80
	41 – 50 ปี	53	16.8
	51 – 60 ปี	76	24.00
	61 ปีขึ้นไป	115	35.60
ระดับการศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	26	8.50
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	156	48.80
	ปริญญาตรี	115	35.70
	สูงกว่าปริญญาตรี	23	7.00
อาชีพ	เกษตรกร	37	11.80
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	52	16.00
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/ พนักงานกระทรวง	155	48.40
	นักเรียน/นักศึกษา	12	3.80
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	64	20.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	121	37.80
	10,000 – 20,000 บาท	83	25.80
	20,001 – 30,000 บาท	47	14.80
	30,001 - 40,000 บาท	31	9.80
	40,001 – 50,000 บาท	18	5.50
	50,001 บาทขึ้นไป	20	6.30
สถานภาพสมรส	สมรส	184	57.30
	โสด	77	24.00
	หย่า / หม้าย	59	18.70

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	n=320	100
ประเภทของผู้ป่วย		
ระบบกระดูก กล้ามเนื้อและข้อ	279	87.30
ระบบหัวใจและทางเดินหายใจ	5	1.40
ระบบประสาทกล้ามเนื้ออ่อนแรง	29	9.30
เด็กพิการด้านการเคลื่อนไหว	7	2.00
สิทธิการรักษา		
เงินสด	15	4.80
ผู้พิการ / กองทุนช่วยเหลือ	10	3.10
บัตรทอง 30 บาท	96	30.00
ประกันสังคม	55	17.30
บัตรทองเด็ก 0-12 ปี / ผู้สูงอายุ	42	13.00
ข้าราชการพลเรือน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	99	30.80
ประกันตนเอง	3	1.00

2) พฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 08.00 -09.00 น. จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.30 ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน จำนวน 224 คน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมของผู้ป่วย

	พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
		N= 320	100
ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ	08.00 – 09.00 น.	121	38.30
	09.01 - 10.00 น.	61	18.80
	10.01 – 11.00 น.	55	17.30
	11.01 – 12.00 น.	3	1.00
	13.01 – 14.00 น.	21	6.50
	14.01 – 15.00 น.	21	6.50
	15.01 – 16.00 น.	3	1.00
	16.01 - 17.00 น.	22	6.80
	17.01 – 18.00 น.	10	3.00
	18.01 - 19.00 น.	3	1.00
ความถี่ในการเข้ารับบริการ	5 ครั้งขึ้นไป / เดือน	224	70.30
	4 ครั้ง / เดือน	43	13.50
	3 ครั้ง / เดือน	25	7.80
	2 ครั้ง / เดือน	12	3.80
	1 ครั้ง / เดือน	11	3.30
	1 ครั้ง / 2 เดือน	3	1.00
	1 ครั้ง / 3 เดือน	2	0.50

3) ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลหัวหิน โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$ และ $S.D. = 0.67$) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.21$ และ $S.D.=0.73$) ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.21$ และ $S.D.=0.75$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลหัวหิน ภาพรวมทุกด้าน

มาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	ลำดับที่
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด	4.13	0.74	มาก	6
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.14	0.77	มาก	5
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.73	มากที่สุด	1
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด	4.19	0.74	มาก	4
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด	4.21	0.75	มากที่สุด	2
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด	4.21	0.76	มากที่สุด	3
โดยภาพรวม	4.18	0.67	มาก	

4) เมื่อพิจารณาความคาดหวังด้านต่างๆเป็นรายข้อพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อการบริการมีการคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยโดยไม่ได้รับอนุญาตมากที่สุด ($\bar{X}=4.20$ และ $S.D.=0.74$) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อ ห้องรักษามีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$ และ $S.D.=0.86$) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความสะอาด ไม่มีฝุ่นเกาะมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$ และ $S.D.=0.83$) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังใน

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลหัวหิน ภาพรวมรายข้อของทุกด้าน

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	ลำดับที่
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด				
1) การบริการมีการคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยโดยไม่ได้รับอนุญาต	4.20	0.89	มากที่สุด	1
2) นักกายภาพบำบัดมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการแต่งกาย	4.19	0.87	มาก	2

และด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.21$ และ $S.D.=0.76$) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.19$ และ $S.D.=0.74$) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X}=4.14$ และ $S.D.=0.77$) และด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.13$ และ $S.D.=0.74$) ดังตารางที่ 3

หัวข้ออัตราค่าบริการมีความเหมาะสม มากที่สุด ($\bar{X}=4.27$ และ $S.D.=0.81$) ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อมีระบบการนัดหมายหรือส่งต่อเพื่อให้ท่านได้รับการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$ และ $S.D.=0.81$) และด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อผลการดูแลรักษาทางกายภาพบำบัดทำให้สามารถเข้าใจ วิธีการดูแลรักษาตนเองมากขึ้น ลดการพึ่งพาการรักษาด้วยยาลดปวดป้องกันการกลับมาเป็นซ้ำ หรือไม่ทำให้อาการแย่ลงไปกว่าเดิมได้ มากที่สุด ($\bar{X}=4.25$ และ $S.D.=0.84$) ดังตารางที่ 4

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	ลำดับที่
สะอาดเรียบร้อย แสดงป้ายชี้ชัดเจน				
3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง	4.17	0.84	มาก	3
4) เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของท่าน และมีความกระตือรือร้นให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	4.14	0.83	มาก	4
5) จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้ป่วย	3.94	0.91	มาก	5
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย				
1) ห้องรักษามีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอ	4.21	0.86	มากที่สุด	1
2) มีป้ายบอกทางเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือป้ายหนีไฟ และสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ดับเพลิงได้ง่าย	4.15	0.88	มาก	2
3) การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดบริการชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อเข้ารับบริการ	4.14	0.85	มาก	3
4) สถานที่นั่งรอไม่แออัด อากาศปลอดโปร่ง	4.11	0.91	มาก	4
5) มีกริ่ง/หรือสิ่งบ่งสัญญาณ เมื่อท่านต้องการขอความช่วยเหลือ	4.07	0.91	มาก	5
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความสะอาด ไม่มีฝุ่นเกาะ	4.28	0.83	มากที่สุด	1
2) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความปลอดภัย	4.26	0.81	มากที่สุด	2
3) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความพร้อมใช้งาน	4.24	0.84	มากที่สุด	3
4) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	4.16	0.82	มาก	4
5) เครื่องมือและอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย	4.13	0.87	มาก	5
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด				
1) อัตราค่าบริการกายภาพบำบัด มีความเหมาะสม	4.27	0.81	มากที่สุด	1
2) การบริการทางกายภาพบำบัดมีความปลอดภัย มีระบบป้องกันการติดเชื้อที่ดี	4.24	0.81	มากที่สุด	2
3) มีการชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ กฎระเบียบในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วน	4.18	0.84	มาก	3
4) มีการบริการทั้งการตรวจประเมินร่างกาย การบำบัดรักษาทางกายภาพบำบัด การฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย และการแนะนำการบริหารร่างกาย	4.17	0.86	มาก	4
5) มีการเปิดโอกาสหรือช่องทางให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการรักษาทางกายภาพบำบัด	4.12	0.89	มาก	5
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด				
1) มีระบบการนัดหมายหรือส่งต่อเพื่อให้ท่านได้รับการอย่างต่อเนื่อง	4.28	0.81	มากที่สุด	1
2) ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.23	0.85	มากที่สุด	2
3) นักกายภาพบำบัดผู้ตรวจรักษา มีการอธิบายหลักการดูแลตนเองในโรคหรืออาการที่ท่านเป็น	4.22	0.85	มากที่สุด	3
4) ระยะเวลาที่ท่านรอพบนักกายภาพบำบัดเพื่อเข้ารับการรักษาใช้เวลาไม่นาน	4.18	0.87	มาก	4
5) นักกายภาพบำบัดเป็นผู้ทำการตรวจประเมินร่างกายของท่าน ชี้แจงการวินิจฉัยโรคหรืออาการที่ท่านเป็น ชี้แจงแนวทางการรักษา และให้การรักษาทันทีด้วยตนเองหรือมีเจ้าหน้าที่อื่นๆคอยช่วยเหลือเมื่อจำเป็น	4.17	0.85	มาก	5
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด				
1) ผลการดูแลรักษาทางกายภาพบำบัดทำให้สามารถเข้าใจ วิธีการดูแลรักษาตนเองมากขึ้น ลดการพึ่งพาการรักษาด้วยยาลดปวดป้องกันการกลับมาเป็นซ้ำ หรือไม่ทำให้อาการแย่ลงไปกว่าเดิมได้	4.25	0.84	มากที่สุด	1
2) ผลการรักษาทางกายภาพบำบัดมีความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน	4.23	0.84	มากที่สุด	2

ความคาดหวัง	$\bar{X}$	S.D.	ความคาดหวัง	ลำดับที่
3) ผลการรักษาทางกายภาพบำบัดตรงกับความต้องการ (หายหรือดีขึ้น)	4.22	0.84	มากที่สุด	3
4) ผลการดูแลรักษาทางกายภาพบำบัดทำให้คุณภาพชีวิตโดยรวมดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ เครียดหรือวิตกกังวลในโรคที่เป็นอยู่น้อยลง	4.20	0.87	มากที่สุด	4
5) ผลการดูแล รักษาทางกายภาพบำบัดทำให้กลับไปประกอบอาชีพหรือปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว	4.17	0.84	มาก	5

อภิปรายผล

1) พฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 08.00 - 09.00 น. เนื่องจากเป็นเวลาที่ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความสะดวกในการเข้ารับบริการซึ่งไม่สอดคล้องกับ ภัคจิรา ปิติผล (2556)⁴ ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ คลินิกกายภาพบำบัดเอกชนของประชากรในกรุงเทพมหานคร ช่วงเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกมาใช้บริการกายภาพบำบัดมากที่สุดคือช่วงเวลา 09.00 -12.00 น. ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน เนื่องจากโรคที่ผู้ป่วยเป็นส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาการปวดเรื้อรังที่ต้องทำกายภาพบำบัดอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ ดวงตา ภัทโรพงศ์ (2558)⁵ ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มารับบริการมากกว่า 5 ครั้ง และ วนาพรรณ ชื่นอิมและคณะ (2558)⁶ ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการ 2-5 ครั้ง ร้อยละ 50.61

2) ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลหัวหินในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความสอดคล้องกับหนึ่งฤทัย รักไทย (2559)⁷ ทำการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ

คุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันตกภาพรวม อยู่ในระดับสูงมาก และ วรรณพร ศรีอรินันท์ (2553)⁸ ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี พบว่าความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมาเป็นอันดับแรกลำดับถัดมาคือด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด และด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ วรรณอร แสงหิรัญ (2554)⁹ ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์แมรี จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังในด้านอุปกรณ์เครื่องมือเข้ามาเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านความน่าเชื่อถือ และด้านสภาพแวดล้อมและภูมิทัศน์เป็นอันดับสุดท้าย และยังสอดคล้องกับ วรรณญา เขยตุ้ยและคณะ(2561)¹⁰ ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าผู้มารับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ส่วนรายละเอียดของแต่ละด้านนั้นผู้วิจัยแยกพิจารณาผลดังนี้

2.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อการบริการมีการคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยโดยไม่ได้รับอนุญาตมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อมรรัตน์ นครวงศ์ (2554)¹¹ ได้ทำการศึกษารื่อง การรับรู้บริการตามสิทธิผู้ป่วยของผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอดอนสัก จังหวัดสงขลา พบว่า ประชาชนมีการรับรู้สิทธิส่วนบุคคลในร่างกายตนอยู่ในระดับมาก อันดับแรกคือการรับโอกาสเป็นส่วนตัวโดยไม่ถูกรบกวนเกินความจำเป็นขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล และวิฑูรย์ นิติวรากรและคณะ (2559)¹² ได้ทำการศึกษารื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจพบว่า ข้าราชการตำรวจรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติของพยาบาลในระดับมาก มากที่สุดคือ การรักษาความลับเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย นั้นหมายความว่าผู้ป่วยมีการรับรู้ถึงสิทธิของตนเอง และขอรักษาสิทธินี้เมื่อเข้ารับบริการจากโรงพยาบาล

2.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อ ห้องรักษามีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอมากที่สุด สอดคล้องกับ อภิญา ผลสวัสดิ์และคณะ (2558)¹³ ได้ทำการศึกษารื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อสิ่งแวดล้อมกายภาพในหอผู้ป่วยโรคหัวใจ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ป่วยมีความคาดหวังระดับมากที่สุดต่อบุคลากรด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สีสันธรรมชาติ การจัดทัศนียภาพทางเดินให้สวยงามมีภาพธรรมชาติ และภาพงานศิลปะ พื้นสะอาดปลอดภัยปูพื้นด้วยวัสดุที่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยเมื่อหกล้ม แสงสว่างส่องเข้ามาให้เพียงพอต่อการมองเห็น ซึ่งแสงสว่าง ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ให้บริการ และผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ

2.3 ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความสะอาด ไม่มีฝุ่นเกาะมากที่สุด ด้วยเครื่องมือและอุปกรณ์ของหน่วยกายภาพบำบัดมีการใช้งานในอัตราที่มากในแต่ละวัน รวมถึงปริมาณไม่เพียงพอต้องมีการนำใช้หลาย

ครั้ง ดังนั้นการรักษาความสะอาดจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพื่อลดความเสี่ยงในด้านของการแพร่กระจายเชื้อโรคได้

2.4 ด้านการบริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้ออัตราค่าบริการมีความเหมาะสม มากที่สุด สอดคล้องกับ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2556)¹⁴ ได้ทำการศึกษารื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลพบว่า ผู้รับบริการก่อนการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีการตรวจสอบข้อมูล รายละเอียดการรักษา ได้แก่ แพทย์เฉพาะทาง การตรวจทางเทคนิคการแพทย์ การประเมินค่าใช้จ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ประเมินความเสี่ยงจากการเข้ารับการรักษา โดยเฉพาะภาวะเศรษฐกิจประเทศไทยในปัจจุบัน ที่ประชาชนจะให้ความสำคัญกับการใช้จ่ายเงินอย่างประหยัด

2.5 ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อมีระบบการนัดหมายหรือส่งต่อเพื่อให้ท่านได้รับการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด สนับสนุนด้วยทฤษฎี 2 ปัจจัย (two-factors Hygiene and motivation) ของ Frederick Herzberg (1964)¹⁵ ที่ว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผนและการปฏิบัติโดยใช้ความรู้และความสามารถอย่างอิสระ จะทำให้มีความพึงพอใจในการทำงาน การช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หากผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีการตกลงวางแผนการบำบัดรักษาร่วมกัน มีการระบุวันและเวลานัดชัดเจนทำให้สามารถลดระยะเวลาในการรอคอยบริการได้ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นจากการบริการ และด้วยภาวะความเสื่อมของร่างกายผู้ป่วยมีความต้องการเข้ามารับบริการด้านกายภาพบำบัดอย่างต่อเนื่องเพื่อบรรเทาอาการปวดและลดการรับประทาย

2.6 ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อผลการดูแลรักษาทางกายภาพบำบัดทำให้สามารถเข้าใจ วิธีการดูแลรักษาตนเองมากขึ้น ลดการพึ่งพาการรักษาด้วยยาลดปวดป้องกันการกลับมาเป็นซ้ำ หรือไม่ทำให้อาการแย่ลงไปกว่าเดิมได้ มากที่สุด ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่นักกายภาพบำบัดทั่วไปตั้งใจให้บริการผู้ป่วยหรือลูกค้าเป้าหมาย จะส่งเสริมให้ผู้ป่วยได้มีการเคลื่อนไหวที่ดีขึ้นจากภาวะการจำกัดของร่างกาย การมีส่วนร่วมในการดูแล

ตนเองและการออกกำลังกายเพื่อป้องกันโรคและลด
ภาวะแทรกซ้อนที่จะเกิดขึ้นตามมาในอนาคต

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาพบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการกายภาพ
บำบัดส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ 61 ปีขึ้นไป มารับบริการ
ช่วงเวลา 08.00-09.00 น. และมารับบริการด้วยความถี่
มากกว่า 5 ครั้งต่อเดือน ผู้วิจัยขอสรุปและเสนอแนะความ
คาดหวังด้านต่างๆเป็นรายข้อดังนี้

ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดพบว่า
ผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อการบริการมีการคำนึงถึงสิทธิ
ของผู้ป่วย ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยโดยไม่ได้รับอนุญาต
มากที่สุด ผู้ให้บริการควรคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วยในขณะ
ให้บริการ

ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่าผู้ป่วยมี
ความคาดหวังในหัวข้อ ห้องรักษามีความสะอาด เป็น
ระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอมากที่สุด หน่วยงาน
ควรจัดให้สภาพแวดล้อมมีความเหมาะสมต่อผู้สูงอายุทั้ง
ทางลาด ความสะอาด และแสงสว่างเพียงพอให้ผู้สูงอายุ
มองเห็นชัดเจนไม่เกิดพลัดตกหกล้ม

ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อ เครื่องมือและอุปกรณ์
มีความสะอาด ไม่มีฝุ่นเกาะมากที่สุดหน่วยงานควรดำเนิน
ทำความสะอาดและจัดเครื่องมืออุปกรณ์ให้เป็นระเบียบ
เรียบร้อยหรือทำ 5ส ในหน่วยงาน

ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด พบว่าผู้ป่วยมี
ความคาดหวังในหัวข้ออัตราค่าบริการมีความเหมาะสม
มากที่สุด หน่วยงานควรมีการแจ้งอัตราค่าบริการในแต่ละ
ครั้งในที่ๆมองเห็นชัดเจนเนื่องจากผู้สูงอายุมีข้อจำกัดด้าน
การใช้เงิน หรือแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่ายในแต่ละสิทธิการ
รักษาให้ผู้ป่วยทราบอย่างชัดเจน

ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด พบว่าผู้ป่วยมี
ความคาดหวังในหัวข้อมีระบบการนัดหมายหรือส่งต่อ
เพื่อให้ท่านได้รับการอย่างต่อเนื่องมากที่สุด ควรให้มี

ระบบการนัดหมายที่ต่อเนื่องและระยะเวลา ที่ชัดเจนเพื่อ
ลดระยะเวลาการรอคอย

ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด
พบว่าผู้ป่วยมีความคาดหวังในหัวข้อผลการดูแลรักษาทาง
กายภาพบำบัดทำให้สามารถเข้าใจ วิธีการดูแลรักษาตนเอง
มากขึ้น ลดการพึ่งพาการรักษาด้วยยาลดปวดป้องกันการ
กลับมาเป็นซ้ำ หรือไม่ทำให้อาการแย่ลงไปกว่าเดิมได้ มาก
ที่สุด นักกายภาพบำบัดควรเน้นให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการ
รักษา เพื่อให้ผลลัพธ์การรักษาได้ผลยิ่งขึ้นเมื่อผู้ป่วยรับรู้
และเข้าใจวิธีการดูแลรักษาตนเองจะช่วยให้อาการดีขึ้น
อย่างรวดเร็ว ลดการใช้ยาหรือกลับมาเป็นซ้ำได้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายแพทย์ณัฐ รตนโกสัย
รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านการบริการตติยภูมิ นาง
ประกายพรรณ จินดา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ที่ให้การ
สนับสนุนการทำวิจัย และขอขอบคุณผู้ป่วยที่เข้าร่วมการ
วิจัยทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

1. Parasuraman, A. Zeithaml, V.A. & Berry, L.L.
A Multiple Item Scale for Measuring
Customer Perceptions of Service Quality.
Marketing Science Institute. Working Paper
Report: August. V64; 198:1-408
2. ข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงาน
ปลัดกระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ:
กระทรวงสาธารณสุข; 2560. [เข้าถึงเมื่อ 12
ธันวาคม 2560]. เข้าถึงได้จาก:
https://phdb.moph.go.th/phdb2017/force_own.php?f_id=314
3. รายงานการประชุมแผนกกายภาพบำบัด ปี 2561.
ข้อมูลผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด
โรงพยาบาลหัวหิน ที่แผนกกายภาพบำบัด ครั้งที่
1/2561 เดือนพฤศจิกายน 2560.

4. ภัคจิรา ปิตีผล. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกทันตกรรมกายภาพบำบัดของประชากรในกรุงเทพมหานคร [ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรังสิต; 2556
5. ดวงตา ภัทโรพงศ์. ความคาดหวังและการรับรู้ คุณภาพการบริการพยาบาลของผู้รับบริการในหน่วยงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์สุราษฎร์ธานี. วารสารวิชาการแพทย์เขต 11. 29(3). 2558, 365-373
6. วนาพรรณ ชื่นอิม, พานี สีดกะลิน อารยา, ประเสริฐชัย. ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร. ราชกิจจานุเบกษา. 21(1). 2558, 122-138
7. หนึ่งฤทัย รักไทย. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก [ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. เพชรบุรี. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด วิทยาเขตหัวหิน; 2559
8. วรรณพร ศรีอริยนันท์. ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลปทุมธานี [ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ; 2553
9. วรรณอร แสงหิรัญ. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลเซนต์แมรี จังหวัดนครราชสีมา [ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. นครราชสีมา. วิทยาลัยนครราชสีมา. 2554, 44-49
10. วรรณญา เชยตุ้ย, ชัญญาณัฐ ทิวงษ์สิงห์, วลัยพร ราชคมน์. ความคาดหวังและความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารมหิดล R2R. 5(1).2561, 101-119
11. อมรรัตน์ นครวงษ์. การรับรู้บริการตามสิทธิผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาคือผู้ป่วยในของโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา [ปริญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ]. สงขลา. มหาวิทยาลัยทักษิณ. 2555
12. วิฑูรย์ นิติวรางกูร, ทิพย์มัมพร เกษโกมล, ศิริพร จรุงศักดิ์เศรษฐ์. ความคาดหวังและการรับรู้ของข้าราชการตำรวจในเขตกรุงเทพมหานครต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ. วารสารพยาบาลตำรวจ. 8(1) 2559, 82-96
13. อภิญญา ผลสวัสดิ์, ธนัท วรณกุล. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อสิ่งแวดล้อมกายภาพในหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วารสารวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. 14(2). 2558, 75-94
14. พรชัย ดีไพศาลสกุล. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล. วารสารกลุ่มมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. 6(1).2556, 573-592 Herzberg, Frederick. The Motivation-Hygiene Concept and problem of Manpower. Personal Administrator. 1964 (27): 3-7