ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน

*วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย**

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับบริการกายภาพบำบัดต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน จำนวน 320 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณาวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.00 อายุ61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.80 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง คิดเป็นร้อยละ 48.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.80 สถานภาพส่วนใหญ่เป็นสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 57.30 ผู้ป่วยประเภทระบบกระดูก กล้ามเนื้อและข้อ คิดเป็นร้อยละ 87.30 สิทธิการรักษา ข้าราชการพลเรือน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 30.80 2) ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.41 และ S.D=0.58) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด มีความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X}$= 4.47) รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}$= 4.44) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}$ = 4.43) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}$= 4.42) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.38) และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X}$= 4.33) 3) ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อนักกายภาพบำบัดมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย แสดงป้ายชื่อชัดเจนมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.56) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อห้องรักษามีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.41) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อเครื่องมืออุปกรณ์มีความปลอดภัย มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.45) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อมีการชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ กฎระเบียบในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วน มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.46) ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากที่สุด ($\bar{X}$=4.51) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อผลการรักษาทางกายภาพบำบัดมีความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน มากที่สุด ($\bar{X}$=4.49)

จากผลงานวิจัยที่ได้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยหน่วยงานกายภาพบำบัด ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการด้านกายภาพบำบัดในด้านขั้นตอนการบริการไม่ให้เกิดความยุ่งยาก หรือซับซ้อน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจผู้รับบริการมากขึ้น

คำสำคัญ : มาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด, ความพึงพอใจ

---

* *นักกายภาพบำบัด ชำนาญการ โรงพยาบาลหัวหิน*

Satisfaction 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 to study about patients behavior and there expectation toward 6 elements of Physical Therapy services standard in hua hin hospital. 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) Most patients are female. (64.00%), aged 61 years and over (35.60%). Most of all have undergraduate degrees(48.80%), Government/State Enterprises/Government Employees /Ministry staff (48.40%), Average income not exceeding 10,000 Baht per month (37.80%), married (57.30%), Orthopaedics condition (87.30%) and rights of government officials / state enterprise employees (30.80%). 2) The overall satisfaction regarding care given was highest level ($\overline{X}$=4.41, S.D = 0.58). When considered by items, the Physical Therapy Process had the highest satisfaction ($\overline{X}$=4.47), followed by Physical Therapist staff ($\overline{X}$=4.44), Physical Therapy services ($\overline{X}$=4.43), treatment outcome ($\overline{X}$=4.42), equipment and facilities ($\overline{X}$=4.38) and Environment and safety ($\overline{X}$= 4.33), respectively. 3) Maximum level of satisfaction of the Physical Therapy staff were physical therapists have a good personality, Trustworthy, uniform is clean and Show clear labels ($\overline{X}$=4.56). Maximum level of satisfaction of the environment and safety were Treatment rooms are clean, tidy and light adequately ($\overline{X}$=4.41). Maximum level of satisfaction of the equipment and facilities were equipment are secure ($\overline{X}$ = 4.45). Maximum level of satisfaction of the physical therapy services were information and regulation of services is explained in its entirety ($\overline{X}$ = 4.46). Maximum level of satisfaction of the physical therapy process were not complicated ($\overline{X}$=4.51). And maximum level of satisfaction of the treatment outcome were safety and without complications ($\overline{X}$=4.49).

From this research results can be applied by physical entities. Should give priority to the rehabilitation process in the service process is not difficult or complicated to satisfy the recipient's more.

Keywords: Physical Therapy Services, satisfaction

*** *Professional Physio Therapist, Hua Hin hospital*

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในประเทศไทยมีโรงพยาบาลที่เปิดให้บริการด้านกายภาพบำบัดทั้งสิ้น 857[1] โรงพยาบาลไม่รวมสถานพยาบาลเอกชน และคลินิกเอกชน สำหรับในโรงพยาบาลของรัฐที่ไม่ได้มุ่งเน้นการบริการที่แสวงหากำไรอย่างโรงพยาบาลของรัฐบาลย่อมมีข้อจำกัดหลายอย่าง เช่นเดียวกับโรงพยาบาลหัวหิน ได้มีการเปิดให้บริการแผนกกายภาพบำบัดอย่างเป็นทางการปี พ.ศ. 2547 มีผู้ป่วยเพิ่มขึ้นทุกปีโดยเฉพาะผู้สูงอายุผู้สูงอายุ ซึ่งในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีจำนวนประชากรไทยทั้งหมด 65.9 ล้านคน มีผู้สูงอายุที่อายุ 60 ปีขึ้นไปประมาณ 11 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.5[2] ส่งผลต่อการบริหารจัดการให้ได้ตามที่ผู้ป่วยคาดหวัง ซึ่งประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้บริการมาก่อนทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับและทำให้เกิดความความคาดหวังต่อบริการนั้นๆ ขึ้นมาเมื่อจะใช้บริการในครั้งต่อไป การตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าวจำเป็นต้องใช้งบประมาณแต่ไม่ได้เป็นสิ่งที่ทำให้ผู้ป่วยพึงพอใจได้ทั้งหมด แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีผู้รับบริการผู้ป่วยนอก ปี 2558 จำนวน 4,879 ราย ปี 2559 จำนวน 5,233 รายและปี 2560 จำนวน 5648 ราย ตามลำดับ ในปี 2557 มีข้อร้องเรียนด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแผนกกายภาพบำบัด จำนวน 12 ราย ปี 2558 จำนวน 10 รายและ ปี 2559 จำนวน 8 ราย[3] นั่นหมายความว่าถึงแม้โรงพยาบาลจะหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยเพียงพอแต่ไม่ได้ทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในการบริการเท่าที่ควร จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แต่ด้วยทรัพยากรของโรงพยาบาลรัฐบาลมีจำนวนจำกัด ทั้งในเรื่องงบประมาณ อัตรากำลัง สถานที่ให้บริการ และระบบราชการที่ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นหัวหน้าหน่วยงานกายภาพบำบัดจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่เข้ามารับบริการกายภาพบำบัด ต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด[4] โรงพยาบาลหัวหิน เพื่อนำผลการวิจัยมาปรับปรุงพัฒนาระบบการบริการในแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหินที่เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน

ประชากรที่ศึกษา

ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหินจำนวน 320 ราย

นิยามศัพท์

1) มาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด หมายถึง มาตรฐานบริการกายภาพบำบัดใน 9 มาตรฐาน ประกอบด้วย มาตรฐานที่ 1 การจัดองค์กรและการบริหารงานกายภาพบำบัด มาตรฐานที่ 2 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล มาตรฐานที่ 3 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย มาตรฐานที่ 4 การบริหารความเสี่ยง มาตรฐานที่ 5 เครื่องมือทางกายภาพบำบัด อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มาตรฐานที่ 6 ระบบข้อมูลสารสนเทศทางกายภาพบำบัดมาตรฐานที่ 7 การบริการทางกายภาพบำบัด มาตรฐานที่ 8 กระบวนการทางกายภาพบำบัด มาตรฐานที่ 9 ผลลัพธ์การดำเนินงานของงานกายภาพบำบัด แต่ในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงมาตรฐานที่ผู้ป่วยมีความเกี่ยวข้อง จำนวน 6 มาตรฐาน ประกอบด้วย 6 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด

1.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ

บุคคลที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานกายภาพบำบัด ประกอบด้วย นักกายภาพบำบัด และผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการจัดสิ่งแวดล้อม พื้นที่ใช้สอย หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการกายภาพบำบัด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย โดยคำนึงถึงความปลอดภัย

1.3 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการให้บริการของกลุ่มงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ชนิดต่างๆและอุปกรณ์ต่างๆ ที่กลุ่มงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ได้มีไว้เพื่อทำการบำบัด รักษา และฟื้นฟูผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ

1.4 ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการที่หน่วยงานกายภาพบำบัดได้กระทำกับผู้ป่วย โดยใช้กระบวนการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย สิทธิของผู้ป่วย หลักจรรยาบรรณ และมาตรฐานวิชาชีพ ให้สามารถดูแลรักษา ฟื้นฟูสมรรถภาพได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย ต่อเนื่อง

1.5 ด้านระบบการบริการทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ป่วยต่อขั้นตอนการบริการทางกายภาพบำบัด ที่กลุ่มงานกายภาพบำบัด ตั้งแต่การรับเข้า จนถึงกระบวนการสิ้นสุดการบริการ ตามมาตรฐานวิชาชีพ

1.6 ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ป่วยต่อผลการรักษา บำบัด ฟื้นฟูสมรรถภาพ ทางกายภาพบำบัด ในแง่ของอาการบรรเทาลง ความบกพร่องของร่างกาย การเคลื่อนไหวของข้อต่อ และการปฏิบัติกิจกรรมในชีวิตประจำวัน

2) ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการทางกายภาพบำบัด หมายถึง ความพึงพอใจหรือความคิดในทางบวก ด้วยการคาดคะเนอย่างมีวิจารณญาณของผู้ป่วยที่มารับบริการด้านกายภาพบำบัด ต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ทั้ง 6 ด้านได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด

3) ผู้ป่วย หมายถึง ผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการทางกายภาพบำบัด ที่แพทย์ส่งปรึกษานักกายภาพบำบัด เพื่อทำการตรวจประเมินร่างกาย บำบัดรักษา ส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสมรรถภาพ ได้แก่ ผู้ป่วยกลุ่มโรคกระดูกกล้ามเนื้อและข้อ ผู้ป่วยกลุ่มโรคระบบประสาทสมองและไขสันหลัง กลุ่มผู้ป่วยระบบหัวใจ ทางเดินหายใจและทรวงอก และ ผู้พิการด้านการเคลื่อนไหว ที่สามารถให้ข้อมูลสามารถตอบแบบสอบถามได้

รูปแบบและวิธีการศึกษา

รูปแบบ รูปแบบการวิจัย Survey research

วิธีการศึกษา

ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 320 ชุดโดยสอบถามความสมัครใจจากผู้ป่วยก่อนนำแบบสอบถามให้ผู้ใช้บริการทำพร้อมทั้งอธิบายและแนะนำในการทำแบบสอบถามและรอเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเองและตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละชุดจากกนั้นนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 320 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลในโปรแกรม SPSS v.23 ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณาเป็น ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าความถี่ โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เริ่มตั้งแต่เดือนเมษายนพ.ศ. 2561 ถึงเดือนมิถุนายน 2561

เครื่องมือและการเก็บข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย

เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ย/เดือน สิทธิการรักษา 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดในปัจจัยต่างๆ ด้านคุณภาพการบริการ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบดัชนีความสอดคล้อง ได้ค่าเท่ากับ 0.99 และค่า reliability (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.948 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้คณะกรรมการจริยธรรมเพื่อการวิจัยในมนุษย์ โรงพยาบาลหัวหิน ลงนามรับรองก่อนนำเก็บข้อมูล ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นคำถามปลายปิดแบ่งเป็น 5 ระดับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale method) ในรูปแบบของ ลิเคิร์ท (Likert's Scale) ตั้งแต่มากที่สุดถึงน้อยที่สุด โดยจำแนกระดับคะแนน ดังนี้ คะแนน 5 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการสูงที่สุด คะแนน 4 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการสูง คะแนน 3 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการต่ำ คะแนน 1 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการต่ำสุด

สำหรับการการแปลค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการแบ่งแต่ละช่วงเท่ากัน ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการมาก ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการต่ำ ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจจากการบริการต่ำสุด[5]

ผลการวิจัย

4) 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 คิดเป็นร้อยละ 48.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 สถานภาพสมรส จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 ประเภทของผู้ป่วย คือระบบกระดูก กล้ามเนื้อและข้อ 279 คน คิดเป็นร้อยละ 87.3 สิทธิการรักษา ข้าราชการพลเรือน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน) n=320	ร้อยละ 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

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน) n=320	ร้อยละ 100
	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	เกษตรกรรม	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
ประเภทผู้ป่วย	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

5) ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลหัวหิน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.41 และ S.D=0.58) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด มีความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X}$=4.47) รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด

($\bar{X}$=4.44) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}$=4.43) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}$=4.42) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$=4.38) และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X}$=4.33) ตามลำดับ ดังตารางที่ 2

<u>ตารางที่ 2</u> ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน

มาตรฐานการบริการทางกายภาพบำบัด	$\bar{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด	4.44	0.65	มากที่สุด	2
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.33	0.73	มากที่สุด	6
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.38	0.68	มากที่สุด	5
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด	4.43	0.63	มากที่สุด	3
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด	4.47	0.64	มากที่สุด	1
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด	4.42	0.65	มากที่สุด	4
โดยภาพรวม	4.41	0.58	มากที่สุด	

6) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจด้านต่างๆเป็นรายข้อพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อนักกายภาพบำบัดมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย แสดงป้ายชื่อชัดเจนมากที่สุด ($\bar{X}$=4.56 และ S.D.=0.73) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อ ห้องรักษามีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.41 และ S.D.=0.84) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อเครื่องมืออุปกรณ์มีความปลอดภัย มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.45 และ S.D.=0.73) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อมีการชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ กฎระเบียบในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วน มากที่สุด ($\bar{X}$=4.46 และ S.D.=0.72) ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากที่สุด ($\bar{X}$=4.51 และ S.D.=0.74) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อผลการรักษาทางกายภาพบำบัดมีความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.49 และ S.D.=0.72) ดังตารางที่ 3

<u>ตารางที่ 3</u> ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหินภาพรวมรายข้อของทุกด้าน

ความพึงพอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับที่
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด				
1) นักกายภาพบำบัดมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย แสดงป้ายชื่อชัดเจน	4.56	0.73	มากที่สุด	1
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นกันเอง	4.49	0.72	มากที่สุด	2
3) การบริการมีการคำนึงถึงสิทธิของผู้ป่วย ไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยโดยไม่ได้รับอนุญาต	4.47	0.78	มากที่สุด	3
4) เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของท่าน และมีความกระตือรือร้นให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว	4.43	0.78	มากที่สุด	4
5) จำนวนเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสมต่อจำนวนผู้ป่วย	4.28	0.85	มากที่สุด	5
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย				
1) ห้องรักษามีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอ	4.41	0.84	มากที่สุด	1
2) สถานที่นั่งรอไม่แออัด อากาศปลอดโปร่ง	4.40	0.89	มากที่สุด	2
3) การจัดสถานที่ และป้ายบอกจุดบริการชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อเข้ารับบริการ	4.36	0.83	มากที่สุด	3
4) มีป้ายบอกทางเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินหรือป้ายหนีไฟ และสามารถเข้าถึงอุปกรณ์ดับเพลิงได้ง่าย	4.26	0.81	มากที่สุด	4
5) มีกริ่ง/หรือสิ่งบ่งสัญญาณ เมื่อท่านต้องการขอความช่วยเหลือ	4.23	0.95	มากที่สุด	5
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก				
1) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความปลอดภัย	4.45	0.73	มากที่สุด	1
2) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความสะอาด ไม่มีฝุ่นเกาะ	4.44	0.78	มากที่สุด	2
3) เครื่องมือและอุปกร์มีความพร้อมใช้งาน	4.41	0.79	มากที่สุด	3
4) เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย	4.36	0.75	มากที่สุด	4
5) เครื่องมือและอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนผู้ป่วย	4.25	0.85	มากที่สุด	5
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด				
1) มีการชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ กฎระเบียบในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วน	4.46	0.72	มากที่สุด	1
2) อัตราค่าบริการกายภาพบำบัดมีความเหมาะสม	4.46	0.73	มากที่สุด	2
3) การบริการทางกายภาพบำบัดมีความปลอดภัย มีระบบป้องกันการติดเชื้อที่ดี	4.45	0.77	มากที่สุด	3
4) มีการบริการทั้งการตรวจประเมินร่างกาย การบำบัดรักษาทางกายภาพบำบัด การฟื้นฟูสมรรถภาพทางกาย และการแนะนำการบริหารร่างกาย	4.44	0.73	มากที่สุด	4
5) มีการเปิดโอกาสหรือช่องทางให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.36	0.81	มากที่สุด	5

ความพึงพอใจ	$\overline{X}$	S.D.	ความพึงพอใจ	ลำดับที่
เกี่ยวกับแนวทางการรักษาทางกายภาพบำบัด				
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด				
1) ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.51	0.74	มากที่สุด	1
2) มีระบบการนัดหมายหรือส่งต่อเพื่อให้ท่านได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.72	มากที่สุด	2
3) นักกายภาพบำบัดผู้ตรวจรักษา มีการอธิบายหลักการดูแลตนเองในโรคหรืออาการที่ท่านเป็น	4.48	0.74	มากที่สุด	3
4) นักกายภาพบำบัดเป็นผู้ทำการตรวจประเมินร่างกายของท่าน ชี้แจงการวินิจฉัยโรคหรืออาการที่ท่านเป็น ชี้แจงแนวทางการรักษาและให้การรักษาท่านด้วยตนเองหรือมีเจ้าหน้าที่อื่นๆคอยช่วยเหลือเมื่อจำเป็น	4.47	0.75	มากที่สุด	4
5) ระยะเวลาที่ท่านรอพบนักกายภาพบำบัดเพื่อเข้ารับการตรวจรักษาใช้เวลาไม่นาน	4.44	0.78	มากที่สุด	5
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด				
1) ผลการรักษาทางกายภาพบำบัดมีความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน	4.49	0.72	มากที่สุด	1
2) ผลการดูแลรักษาทางกายภาพบำบัดทำให้สามารถเข้าใจ วิธีการดูแลรักษาตนเองมากขึ้น ลดการพึ่งพาการรักษาด้วยยาลดปวดป้องกันการกลับมาเป็นซ้ำ หรือไม่ทำให้อาการแย่ลงไปกว่าเดิมได้	4.45	0.77	มากที่สุด	2
3) ผลการดูแลรักษาทางกายภาพบำบัดทำให้คุณภาพชีวิตโดยรวมดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ เครียดหรือวิตกกังวลในโรคที่เป็นอยู่น้อยลง	4.43	0.75	มากที่สุด	3
4) ผลการรักษาทางกายภาพบำบัดตรงกับความต้องการ (หายหรือดีขึ้น)	4.40	0.79	มากที่สุด	4
5) ผลการดูแล รักษาทางกายภาพบำบัดทำให้กลับไปประกอบอาชีพหรือปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว	4.34	0.80	มากที่สุด	5

อภิปรายผล

1) ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลหัวหินในภาพรวม ในระดับมากที่สุดสอดคล้องกับ ธนภณ พรมยม (2552)[5] ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต อคุณภาพการบริการทาง กายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอางทอง พบว่าระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยตอคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอางทอง โดยเฉลี่ยรวมมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และ หนึ่งฤทัย รักไทย (2559)[6] ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตกพบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับนฤมล ตอวิเชียร (2552)[7] ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สาขา

กายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ออรโธปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.4

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับกู้ชัย ประยูรคง (2556)[8] ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสามพราน พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านบุคคลากร อันดับที่สองคือด้านอาคารสถานที่ อันดับที่สามคือด้านกระบวนการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยีและไม่สอดคล้องกับ เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (2561)[9] ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลวุฒิสมเด็จย่า พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านอัธยาศัยไมตรีสูงที่สุด รองลงมาคือด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ ส่วนรายละเอียดของความพึงพอใจในแต่ละด้านผู้วิจัยแยกวิจารณ์ผลดังนี้

1.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อ นักกายภาพบำบัดมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย แสดงป้ายชื่อชัดเจนมากที่สุด สอดคล้องกับพงศธร พึ่งเนตร์ (2557)[10] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเป็นลำดับแรก ค่าสูงสุดคือ แพทย์/พยาบาล/เจ้าหน้าที่ มีความรู้ความสามารถและบริการอย่างมืออาชีพ และการศึกษาของ พิณทิพ ทัศนา(2556)[11] เรื่องความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในหัวข้อความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเกี่ยวกับแพทย์ – พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีบุคลิกน่าเชื่อถือไว้วางใจมากที่สุด

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อห้องรักษามีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอมากที่สุด สอดคล้องกับลัคนา ฤกษ์ศุภผล(2554)[12] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวมเป็นอันดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับณัฐ จินาเฟย(2555)[13] ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจังหวัดเชียงรายพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ประกอบการ ลำดับแรกคือ ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ ลำดับต่อมาคือทำเลที่ตั้ง สถานที่จอดรถ และอันดับที่สี่คือ ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ แต่ไม่สอดคล้องกับสราลี ตั้งเจริญ(2554)[14] ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้รับบรการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทั่วไปน้อยที่สุด

1.3 ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อเครื่องมืออุปกรณ์มีความปลอดภัย มากที่สุด ซึ่งเครื่องมือทางกายภาพบำบัดมีการใช้เพื่อการรักษาโดยตรง ทั้งคลื่นความร้อน คลื่นไฟฟ้าซึ่งการออกแบบให้เกิดความปลอดภัยจึงมาเป็นอันแรกเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

สอดคล้องกับ ยิ่งยง รุ่งฟ้า(2550)[15] ได้ทำการศึกษาเรื่อง การออกแบบอุปกรณ์ในการทำกายภาพบำบัดทางขา สำหรับผ้ป่วยเด็ก อายุระหว่าง 6-12 ปี พบว่าความพึงพอใจสูงสุดคือ อุปกรณ์มีความปลอดภัยในการใช้งาน มีความแข็งแรงทนทาน และหน้าที่การใช้สอยตอบสนองต่อผู้ใช้ แต่ไม่สอดคล้องกับ รัฐพงษ์ อุดมศรี(2551)[16] ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านเครื่องมือมีสภาพดี พร้อมใช้และเพียงพอมากที่สุด

1.4 ด้านการบริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อมีการชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ กฎระเบียบในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนมากที่สุด สอดคล้องกับ สรานันท์ อนุชน (2556)[17] ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่าด้านการให้ข้อมูลข่าวสารผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก เนื่องจากเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการรับบริการ อธิบายข้อมูลต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย แจ้งผลการตรวจ แนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับโรค ตอบข้อซักถามรวมถึงการสอบถามสิทธิ์ในการรักษาพยาบาล

1.5 ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มากที่สุด เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุ ที่มีความต้องการด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าวัยอื่นๆ สอดคล้องกับ เนตรเพชรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร (2560)[9] พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดด้านความสะดวกในการให้บริการหัวข้อการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังไม่ลัดคิว และการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว เป็นขั้นตอนไม่ซับซ้อนยุ่งยาก

1.6 ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อผลการรักษาทางกายภาพบำบัดมีความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน มากที่สุด เนื่องจากหน่วยงานกายภาพบำบัด ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในด้านความปลอดภัยตั้งแต่ ก่อน ขณะ และหลังการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการด้วยเครื่องมือทางไฟฟ้าและการให้ผลของความร้อน รวมถึงการฝึกผู้ป่วยเดิน

สรุปผลการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด รองลงมาคือด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยตามลำดับ ผู้วิจัยขอสรุปและเสนอแนะผลการศึกษาความพึงพอใจด้านต่างๆดังนี้

1.1 ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อนักกายภาพบำบัดมีบุคลิกภาพที่ดี มีความน่าเชื่อถือ ทั้งด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย แสดงป้ายชื่อชัดเจนมากที่สุด แผนกกายภาพบำบัดเป็นหน่วยงานที่ให้บริการเฉพาะทาง ไม่มีเครื่องแบบที่ออกแบบมาเพื่อบ่งถึงบทบาทของนักกายภาพบำบัดโดยตรง ดังนั้นความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจึงเป็นสิ่งที่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะการแสดงตัวตนที่ชัดเจน มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ

1.2 ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อห้องรักษามีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอมากที่สุด หน่วยงานกายภาพบำบัดควรมีการออกแบบเพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้พิการ เด็ก และผู้สูงอายุดังนั้นความ

สะอาดจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการออกแบบสถานที่ให้เกิดความเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุส่งผลให้เกิดภาวะแทรกซ้อนกับผู้ป่วย

1.3 ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อเครื่องมืออุปกรณ์มีความปลอดภัย มากที่สุด เครื่องมือทางกายภาพบำบัดมีการใช้ในการรักษาโดยตรง ทั้งคลื่นความร้อน คลื่นไฟฟ้า ควรมีการออกแบบให้เกิดความปลอดภัยเพื่อให้เกิดความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

1.4 ด้านการบริการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อมีการชี้แจงข้อมูลขั้นตอนการรับบริการ กฎระเบียบในการเข้ารับบริการอย่างครบถ้วนมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานกายภาพบำบัด ต้องอธิบายข้อมูลต่างๆชัดเจน เข้าใจง่าย แนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับโรค ตอบข้อซักถามให้ผู้ป่วยเกิดความเข้าใจให้มากที่สุด มีการส่งต่อข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อคุณภาพในการบำบัดรักษาและการบริการ

1.5 ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มากที่สุด เนื่องจากส่วนใหญ่ผู้รับบริการเป็นผู้สูงอายุ ที่มีความต้องการด้านการอำนวยความสะดวกมากกว่าวัยอื่นๆ ดังนั้นหน่วยงานกายภาพบำบัดควรมีการออกแบบกระบวนการให้มีการเอื้ออำนวยต่อผู้รับบริการให้มากที่สุด เช่นการจัดให้มี one stop service ในหน่วยงานเป็นต้น

1.6 ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัดพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในหัวข้อผลการรักษาทางกายภาพบำบัดมีความปลอดภัย ไม่เกิดภาวะแทรกซ้อน มากที่สุด หน่วยงานกายภาพบำบัด ควรเล็งเห็นถึงความสำคัญในด้านความปลอดภัยตั้งแต่ ก่อนขณะ และหลังการให้บริการโดยเฉพาะการให้บริการด้วยเครื่องมือทางไฟฟ้าและการให้ผลของความร้อน รวมถึงการฝึกผู้ป่วยเดิน ในขณะฝึกนักกายภาพบำบัดมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย เพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อน เช่นการใช้สัญญาณลูกบีบเมื่อเกิดความร้อนมากเกินไป การมีปุ่มหยุดทำงานของเครื่องดึงคอและหลังเพื่อป้องกันอันตรายกับกระดูกสันหลัง การใช้เข็มขัดรัดเอวของผู้ป่วยขณะทำการฝึกเดินเป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นายแพทย์ณัฐ รัตนโกสัย รองผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจด้านการบริการตติยภูมิ นางประกายพรรณ จินดา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ ที่ให้การสนับสนุนการทำวิจัย และขอขอบคุณผู้ป่วยที่เข้าร่วมการวิจัยทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

1. ข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข [อินเตอร์เน็ต].กรุงเทพ:กระทรวงสาธารณสุข; 2560.[เข้าถึงเมื่อ 12 ธันวาคม 2560]. เข้าถึงได้จาก: https://phdb.moph.go.th/phdb2017/force_down.php?f_id=314
2. บรรลุ ศิริพานิช,ลัดดา ดำริการเลิศ และคณะ. สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย ปี 2559.มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย(มส.ผส).พริ้นเทอรี่ จำกัด นครปฐม. 2560(1), 3
3. รายงานการประชุมแผนกกายภาพบำบัด ปี 2561. ข้อมูลผู้ป่วยที่เข้ามารับบริการแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน ที่แผนกกายภาพบำบัด ครั้งที่ 1/2561 เดือนพฤศจิกายน 2560.
4. พระราชบัญญัติวิชาชีพกายภาพบำบัด พ.ศ. 2547. ราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่มที่ 121,ตอนที่ 65. 22 ตุลาคม 2547
5. ธนภณ พรมยม. ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อคุณภาพการบริการทาง กายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา; 2552

6. หนึ่งฤทัย รักไทย. ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตหัวหิน; 2559
7. นฤมล ตอวิเชียร.ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ป่วยนอกสาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลศาสตร์ออร์ปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วารสารสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ(วช) 2552: 1-111
8. กู้ชัย ประยูรคง. ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสามพราน[ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพ: วิทยาลัยทองสุข; 2556: 1-16
9. เนตรเพชรรัสมิ์ ตระกูลบุญเนตร. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลวุฒิสมเด็จย่า. วารสารพยาบาลตำรวจ 2560; 9(2): 64-74
10. พงศธร พึ่งเนตร์. ภาพลักษณ์การบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพ.มหาวิทยาลัยกรุงเทพ; 2556: 1-74
11. พิณทิพ ทัศนา. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลพระปกเกล้า อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี [ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต]. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา; 2556: 1-92
12. ลัคนา ฤกษ์ศุภผล. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. วารสารการแพทย์และวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยศรีนทรวิโรฒ 2554; 18(3): 145-159
13. ณัฐ จินาเฟย. ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาล จังหวัดเชียงราย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่;2555: 1-52
14. สราลี ตั้งเจริญ. พฤติกรรมและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกระทุมแบน จังหวัดสมุทรสาคร. [อินเตอร์เน็ต].2554 [เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2561] เข้าถึงได้จาก: http://www.smsmba.ru.ac.th/index_files/aec/group7
15. ยิ่งยง รุ่งฟ้า. การออกแบบอุปกรณ์ในการทำกายภาพบำบัดทางขาสหรับผู้ป่วยเด็ก อายุระหว่าง 6-12 ปี. [อินเตอร์เน็ต].2550 [เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2561] เข้าถึงได้จากhttp://journal.rmutto.ac.th/template/design/file_article/article.467pdf
15.รัฐพงษ์ อุดมศรี. ความพึงพอใจในการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ.[อินเตอร์เน็ต].2551 [เข้าถึงเมื่อ 20 กรกฎาคม 2561] เข้าถึงได้จาก: http://grad.kbu.ac.th/pdf/sar_data/d51_11.pdf
16. สรานันท์ อนุชน. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก 2556; 14(3): 159-169