

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย, กก.

กลุ่มงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน

Received: Feb 14, 2023

Revised: Mar 25, 2023

Accepted: Apr 26, 2023

บทคัดย่อ

บทนำ: หนึ่งในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล คือการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น นำสู่การวิเคราะห์และออกแบบระบบการบริการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้สูงสุด

วัตถุประสงค์: เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิธีการศึกษา: ใช้แบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลหัวหิน ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC=0.987) และการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha=0.914) จำนวนตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการศึกษา: พบว่า 1) ผู้ป่วยส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 08.00-09.00 น. แผนกย่อยห้องกระดูกและข้อ ความถี่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งน้อยกว่า/เท่ากับ 200 บาท อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแล ได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและสวัสดิการจากภาครัฐ ใช้ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) 61-90 นาที แพทย์เจ้าของไข้เป็นผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดและเป็นผู้ส่งปรึกษานักกายภาพบำบัด 2) ความพึงพอใจของผู้ป่วยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และ 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ปัจจัยเชิงบวกที่มากที่สุด ได้แก่ เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัดที่มีเครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาคือ อายุ ปัจจัยเชิงลบที่มากที่สุด ได้แก่ ความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ครั้งต่อ 2 เดือน รองลงมาคือ สิทธิการรักษา ประกันสังคม ช่วงเวลามาใช้บริการ 09.01-10.00 น. ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลา รอคอย) 31-60 นาที อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแล ได้รับการช่วยเหลือจากผู้อื่น แต่ไม่ได้รับเงินสวัสดิการภาครัฐ ตนเองเป็นผู้ที่ตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด และโรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ตามลำดับ

สรุป/วิจารณ์: ผู้วิจัยขอสรุปเพื่อให้หน่วยงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐ นำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

- 1) ดำรงรักษาระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด และด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ในขณะเดียวกันควรปรับปรุงมาตรฐานด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และ 2) ออกแบบระบบการบริการทางกายภาพบำบัดโดยคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะการเพิ่มความถี่ให้ผู้รับบริการมากกว่า 1 ครั้งต่อ 2 เดือน และการบริการด้านกายภาพบำบัดด้วยเครื่องมือที่มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ

คำสำคัญ: มาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด, พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, ปัจจัยที่มีอิทธิพล

Factors influencing Patient Satisfaction on Physical Therapy Service Standards public hospital under the Ministry of Public Health Prachuap Khiri Khan Province

Wanpen Leungnarutai, PT.

Division of Physical Therapy, Hua Hin Hospital

Abstract

Background: One of the hospital service quality development process is that patients have mutually expressed their thoughts. Finally, patients' thoughts are analyzed and designed for hospital service system to ensure that the hospital services respond to patients' needs.

Objective: The objectives of this study were 1) to study the behavior of patients who received the services of the physical therapy unit public hospital under the Ministry of Public Health Prachuap Khiri Khan Province, 2) to study patient satisfaction on Physical Therapy Service standards public hospitals under the Ministry of Public Health Prachuap Khiri Khan Province, and 3) to study the factors influencing patient satisfaction on Physical Therapy Service standards public under the Ministry of Public Health Prachuap Khiri Khan Province.

Materials/Methods: This study used a questionnaire approved by the Research Ethics Committee of Hua Hin Hospital. The questionnaire was reviewed by 3 experts with Item Objective Congruence Index (IOC) of 0.987 and got Cronbach's Alpha of 0.914. The 400 patients are used as the study sample. The statistics used included percentage, mean, standard deviation and multiple regression with 0.05 statistical significance level.

Results: The results of the study revealed 1) The patients who received the hospital services at 08.00-09.00 o'clock, in the orthopedic unit, the frequency more than 5 times per month, at cost less than or equal to 200 baht per time, lived with their family, had work, had caregiver, and received financial support from others and social welfare, received services (without waiting time) 61-90 minutes, and had doctors whom mutually help make a decision consulting with physical therapists, 2) The overall patient satisfaction was highest level and 3) The influenced factors of patient satisfaction on Physical Therapy Service standards public under the Ministry of Public Health Prachuap Khiri Khan Province at 0.05 statistical significance, the most positive factors were reasons for receiving physical therapy services with adequate modern equipment according to the patients' needs, followed by age. The most negative factors were Service frequency 1 time/ 2 months, followed by social security rights, received the hospital services at 09:01-10:00 o'clock, received services (without waiting time) 31-60 minutes, lived with their family, had work, had caregiver, and received financial support from others but did not received state welfare benefits, decided to receive physical therapy services themselves and the hospital is closed to home/work, respectively.

Conclusion: From these results, can be applied by 1) The physical therapy unit public hospital under the Ministry of Public Health Prachuap Khiri Khan Province should maintain a level of services quality and standard on physical therapy process, physical therapy staff, and physical therapy services. On the other hand, the physical therapy unit should develop a level of services quality and standard on physical therapy results, physical therapy equipment and facility, and physical therapy environment and safety, and 2) Design a physical therapy service system by considering the factors that influence satisfaction, especially increase in frequency for beneficiaries more than 1 time/ 2 months and provision of physical therapy services with appropriate modern equipment according to the patients' needs.

Keywords: Physical Therapy Service standard, behavior, satisfaction, influencing factors.

บทนำ

ปัจจุบันสภาพสังคมกำลังอยู่ในยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง ผันผวน ซับซ้อน ไม่แน่นอน คลุมเครือ หรือเรียกว่ายุค Volatility Uncertainty Complexity and Ambiguity (VUCA) World ของ Giles¹ ทำให้สภาพทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี สังคมและการเมืองมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอย่างมาก การคาดการณ์ต่างๆ มีความยากลำบากขึ้น ในขณะที่เดียวกันมนุษย์มีความต้องการและความคาดหวังสูงขึ้น องค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรจากภาครัฐหรือเอกชนจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ดังกล่าวทั้งในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพของสินค้าและบริการ ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ที่เพิ่มขึ้นอย่างไม่มีจุดสิ้นสุดได้ การพัฒนาคุณภาพการบริการของภาคธุรกิจการรักษายาบาลให้สามารถรับมือกับกระแสความต้องการของผู้ป่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจ และน่าเชื่อถือได้ในที่สุด ซึ่งประสบการณ์ในอดีตที่เคยใช้บริการมาก่อนทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับและทำให้เกิดความความคาดหวังต่อบริการนั้นๆ ขึ้นมาเมื่อจะใช้บริการในครั้งต่อไป² ประเทศไทยมีโรงพยาบาลในสังกัดของสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 857 แห่ง³ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยมีโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขจำนวน 8 อำเภอ ที่มีหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ 1 แห่ง โรงพยาบาลทั่วไปขนาดเล็ก 1 แห่งและโรงพยาบาลชุมชน 6 แห่ง กายภาพบำบัดเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการดูแลรักษา และฟื้นฟูผู้ป่วยทั้งในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ ตติยภูมิ รวมถึงการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องที่บ้าน แบ่งเป็น 4 กลุ่มโรค คือ ระบบกระดูกและข้อ ระบบประสาท ระบบทางเดินหายใจ หัวใจ และการดูแลคนพิการด้านการเคลื่อนไหวซึ่งโรคดังกล่าวจะพบมากในกลุ่มวัยทำงานและผู้สูงอายุ ปี พ.ศ. 2559 มีจำนวนประชากรไทยทั้งหมด 65.9 ล้านคน มีผู้สูงอายุที่อายุ 60 ปีขึ้นไป

ประมาณ 11 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 16.5 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นร้อยละ 6 ต่อปี⁴ แม้ว่าปัจจุบันโรงพยาบาลต่างๆ มีการดำเนินงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เมื่ออัตราของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อความต้องการและความคาดหวังด้านการบริการระบบสุขภาพ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นหัวหน้าหน่วยงานกายภาพบำบัดจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลการวิจัยมาออกแบบ พัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ระบบการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและรองรับผู้ป่วยที่มีอัตราเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ (Objective)

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

วิธีการศึกษา (Method)

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบวิเคราะห์ (Analytic Research) จากการทบทวนวรรณกรรมจึงได้นำหลักเกณฑ์มาตรฐานบริการกายภาพบำบัด⁵ มาประยุกต์ใช้เป็นตัวแปรตาม และนำทฤษฎีเชิงพฤติกรรมศาสตร์ รูปแบบ 6W1H ของฟิลลิป คอตเลอร์⁶ มากำหนดเป็นตัวแปรต้น ทำการศึกษาเดือนมกราคม ถึงเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยของแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 400 คน จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G Cochran⁷ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Cluster Sampling ได้แก่ โรงพยาบาลหัวหิน โรงพยาบาลปราณบุรี โรงพยาบาลสามร้อยยอด โรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ โรงพยาบาลทับสะแก และโรงพยาบาลบางสะพาน การสุ่มตัวอย่าง (Probability sampling) ด้วยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) जनครบ 400 คน ผู้วิจัยออกแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส ประเภทของผู้ป่วย และสิทธิการรักษา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด ได้แก่ ช่วงเวลาที่มารับบริการ แผลง่ายในงานกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดแต่ละครั้ง การมีผู้ดูแลด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด และเหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัดและส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัดซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นคำถามปลายปิดแบ่งเป็น 5 ระดับแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale method) เสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณาตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมตามหลักภาษาและวิชาการ โดยหา

ค่าความเที่ยงตรง IOC เท่ากับ 0.987 นำเครื่องมือผ่านกรรมการจริยธรรมเพื่อการวิจัยในมนุษย์ (EC) ของโรงพยาบาลหัวหิน เลขที่ COE NO.002/2566 เลขที่โครงการวิจัย RECHHH001/2566 ทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability) ใช้วิธีของ Cronbach's Alpha ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.914 วิเคราะห์ข้อมูลในโปรแกรม SPSS v.23 ใช้สถิติวิเคราะห์เป็นความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และสมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมการถดถอย มีดังนี้ $\hat{Y} = B_0 + B_1(X_1) + B_p(X_p) + E_i$ โดยที่ตัวแปรตามมี 1 ตัวคือ ความพึงพอใจจึงเขียนสมการดังนี้ $\hat{Y} =$ ระดับความพึงพอใจ, $B_0 =$ ค่าคงที่หรือค่าความชันของสมการ, $B_1 =$ ค่าคงที่ของตัวแปรต้นที่ X_1 , $X_1 =$ ตัวแปรต้นที่ 1, $B_p =$ ค่าคงที่ของตัวแปรต้นที่ X_p , $X_p =$ ลำดับจำนวนตัวแปรต้นที่ p

ผลการศึกษา (Results)

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 256 คน (ร้อยละ 64) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 143 คน (ร้อยละ 35) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 195 คน (ร้อยละ 49) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง จำนวน 106 คน (ร้อยละ 26) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท (ร้อยละ 38) สถานภาพสมรส จำนวน 229 คน (ร้อยละ 58) ประเภทของผู้ป่วย คือ ระบบกระดูกกล้ามเนื้อและข้อ 349 คน (ร้อยละ 88) สิทธิการรักษาข้าราชการพลเรือน/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ จำนวน 123 คน (ร้อยละ 31) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางแสดงค่าความถี่ และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
		n=400	100
เพศ	ชาย	144	36.0
	หญิง	256	64.0
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	8	2.0
	21 – 30 ปี	31	8.0
	31 - 40 ปี	55	14.0
	41 – 50 ปี	67	17.0
	51 – 60 ปี	96	24.0
	61 ปีขึ้นไป	143	35.0
ระดับการศึกษา	ไม่ได้ศึกษา	34	8.0
	ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี	195	49.0
	ปริญญาตรี	143	36.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	28	7.0
อาชีพ	เกษตรกร	47	12.0
	พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	64	16.0
	ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	88	22.0
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง	106	26.0
	นักเรียน/นักศึกษา	15	4.0
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	80	20.0
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท	151	38.0
	10,000 – 20,000 บาท	103	26.0
	20,001 – 30,000 บาท	59	15.0
	30,001 - 40,000 บาท	39	10.0
	40,001 – 50,000 บาท	23	5.0
	50,001 บาทขึ้นไป	25	6.0
สถานภาพสมรส	สมรส	229	58.0
	โสด	96	24.0
	หย่า / หม้าย	75	18.0
ประเภทของผู้ป่วย	ระบบกระดูก กล้ามเนื้อและข้อ	349	88.0
	ระบบหัวใจและทางเดินหายใจ	6	1.0
	ระบบประสาทกล้ามเนื้ออ่อนแรง	37	9.0
	เด็กพิการด้านการเคลื่อนไหว	8	2.0
สิทธิการรักษา	เงินสด	19	5.0
	ผู้พิการ /กองทุนช่วยเหลือ	13	3.0
	บัตรทอง 30 บาท	120	30.0
	ประกันสังคม	69	17.0
	บัตรทองเด็ก 0-12 ปี /ผู้สูงอายุ	52	13.0
	ข้าราชการพลเรือน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	123	31.0
ประกันตนเอง	4	1.0	

2. พฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเวลา 08.00-09.00 น. จำนวน 153 คน (ร้อยละ 38) แผนกย่อยในกลุ่มงานกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการเป็นห้องกระดูกและข้อจำนวน 225 คน (ร้อยละ 56) ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน จำนวน 281 คน (ร้อยละ 70) ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดแต่ละครั้ง น้อยกว่า/เท่ากับ 200 บาท จำนวน 222 คน (ร้อยละ 55.5) ส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและ

ได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ จำนวน 145 คน (ร้อยละ 36) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) 61-90 นาที จำนวน 223 คน (ร้อยละ 56) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด ส่วนใหญ่เป็นแพทย์เจ้าของไข้ จำนวน 228 คน (ร้อยละ 57) เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัดส่วนใหญ่เป็นแพทย์ส่งปรึกษานักกายภาพบำบัด จำนวน 165 คน (ร้อยละ 41.2) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมของผู้ป่วย (N=400)

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	N=400	100
ช่วงเวลาที่มารับบริการ		
08.00 – 09.00 น.	153	38.0
09.01 - 10.00 น.	75	19.0
10.01 – 11.00 น.	69	17.0
11.01 – 12.00 น.	4	1.0
13.01 – 14.00 น.	26	7.0
14.01 – 15.00 น.	26	7.0
15.01 – 16.00 น.	4	1.0
16.01 - 17.00 น.	27	6.0
17.01 – 18.00 น.	12	3.0
18.01 - 19.00 น.	4	1.0
แผนกย่อยในกลุ่มงานกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการ		
ห้องรักษารวม	131	33.0
ห้องรักษาผู้ป่วยระบบประสาท	22	6.0
ห้องรักษาผู้ป่วยระบบกระดูกและข้อ	225	56.0
ห้องธาราบำบัด	9	2.0
ห้องตรวจรักษาด้านระบบหัวใจและหลอดเลือด	4	1.0
ห้องฝึกกระตุ้นพัฒนาการ	9	2.0

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมของผู้ป่วย (N=400) (ต่อ)

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	N=400	100
ความถี่ในการเข้ารับบริการ		
5 ครั้งขึ้นไป / เดือน	281	70.0
4 ครั้ง / เดือน	54	13.0
3 ครั้ง / เดือน	31	8.0
2 ครั้ง / เดือน	15	4.0
1 ครั้ง / เดือน	13	3.5
1 ครั้ง / 2 เดือน	4	1.0
1 ครั้ง / 3 เดือน	2	0.5
ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า / เท่ากับ 200 บาท	222	55.5
201 – 400 บาท	98	24.5
401 – 600 บาท	46	11.0
601 – 800 บาท	16	4.0
801 – 1,000 บาท	11	3.0
1,001 บาทขึ้นไป	7	2.0
การมีผู้ดูแลด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ		
อาศัยอยู่คนเดียว ไม่มีผู้ดูแล ประกอบอาชีพได้ แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือสวัสดิการจากภาครัฐ	32	8.0
อาศัยอยู่คนเดียว ไม่มีผู้ดูแล ประกอบอาชีพไม่ได้ ไม่ได้รับการช่วยเหลือสวัสดิการจากภาครัฐ	11	3.0
อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพไม่ได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและเงินสวัสดิการจากภาครัฐ	62	16.0
อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพไม่ได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่น ไม่ได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ	42	10.0
อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่น ไม่ได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ	108	27.0
อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแล และได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่น และได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ	145	36.0
ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 นาที	99	25.0
31 – 60 นาที	54	13.0
61 - 90 นาที	223	56.0
91 นาทีขึ้นไป	24	6.0

ตารางที่ 2 ตารางแสดงค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมของผู้ป่วย (N=400) (ต่อ)

พฤติกรรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	N=400	100
ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด		
ตนเอง	111	28.0
เพื่อน	4	1.0
ครอบครัว /ญาติ	57	14.0
แพทย์เจ้าของไข้	228	57.0
เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัด		
อยู่ใกล้บ้าน / ที่ทำงาน	85	21.2
โรงพยาบาลมีชื่อเสียง	13	3.2
คุณภาพการรักษาดี	42	10.5
เจ้าหน้าที่บริการดี	36	9.0
ญาติหรือเพื่อนแนะนำมา	21	5.2
นักกายภาพบำบัดมีชื่อเสียง	5	1.3
รู้จักแพทย์หรือนักกายภาพบำบัดเป็นการส่วนตัว	3	0.8
มีญาติพี่น้องทำงานในโรงพยาบาล	5	1.3
มีเครื่องมือที่ทันสมัย	10	2.5
โรงพยาบาลมีคุณภาพผ่านการรับรองมาตรฐาน	7	1.8
ค่าใช้จ่ายแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	8	2.0
แพทย์ส่งปรึกษานักกายภาพบำบัด	165	41.2

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.41$, $S.D.=0.58$) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.47$, $S.D.=0.64$) ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด

($\bar{X}=4.44$, $S.D.=0.65$) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.43$, $S.D.=0.63$) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.42$, $S.D.=0.65$) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.38$, $S.D.=0.68$) และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X}=4.33$, $S.D.=0.73$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้าน
กายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมทุกด้าน

ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด	\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	

2. ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัวแปรทำนาย คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ประเภทของผู้ป่วย สิทธิการรักษา และพฤติกรรมของผู้ป่วย ได้แก่ ช่วงเวลาที่มารับบริการ แผนกย่อยในกลุ่มงานกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง การมีผู้ดูแลด้านสุขภาพ และเศรษฐกิจ ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดและเหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัดกับปัจจัยตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้รูปแบบสมการถดถอย Multiple regression การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันสูง ($R \geq 0.75$) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Nonparametric correlations ด้วยวิธี Spearman's rho พบว่าไม่มีตัวแปรคู่ใดที่มีค่ามากกว่า 0.75 ตัวแปรทำนาย (ตัวแปรต้น) ของงานวิจัยนี้ประกอบด้วยตัวแปรกลุ่มและตัวแปรอันดับ จึงสร้างตัวแปรหุ่น (Dummy variables)

กำหนดกลุ่มอ้างอิง (Reference group) เพื่อช่วยในการแปลความหมาย เนื่องจากตัวแปรทำนายที่นำมาเข้าสมการถดถอยแบบพหุคูณมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงขอเสนอเฉพาะตัวแปรทำนายที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม พบว่า ค่าคงที่ (B) เท่ากับ 4.648 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายด้านอายุ เท่ากับ 0.005 ด้านสิทธิการรักษาประกันสังคม เท่ากับ -0.287 ด้านช่วงเวลามารับบริการ 09.01-10.00 น. เท่ากับ -0.221 ด้านความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ครั้งต่อ 2 เดือน เท่ากับ -1.251 ด้านการอาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่น ไม่ได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ เท่ากับ -0.212 ด้านระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) 31-60 นาที เท่ากับ -0.219 ด้านผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดคือตนเอง เท่ากับ -0.169 ด้านเหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัด คือ อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน เท่ากับ -0.179 และมีเครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ เท่ากับ 0.440 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ สัมประสิทธิ์การพยากรณ์และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ของกลุ่มตัวแปรทำนายระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้ป่วยต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

	B	St. Error	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่	4.648	0.305		15.230	0.00*
1) อายุ (X_1)	0.005	0.002	0.120	2.328	0.021*
2) สิทธิการรักษาประกันสังคม (X_2)	-0.287	0.115	-0.185	-2.486	0.013*
3) ช่วงเวลามารับบริการ 09.01-10.00น. (X_3)	-0.221	0.081	-0.147	-2.723	0.007*
4) ความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ครั้ง / 2 เดือน (X_4)	-1.251	0.317	-0.212	-3.947	0.000*
5) การอาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบ อาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการ ช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่น ไม่ได้ เงินสวัสดิการจากภาครัฐ (X_5)	-0.212	0.085	-0.161	-2.499	0.013*
6) ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละ ครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) 31 - 60 นาที (X_6)	-0.219	0.087	-0.127	-2.521	0.012*
7) ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการ ทางกายภาพบำบัด คือตนเอง (X_7)	-0.169	0.069	-0.129	-2.450	0.015*
8) เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทาง กายภาพบำบัดอยู่ใกล้บ้าน/ ที่ทำงาน (X_8)	-0.179	0.079	-0.125	-2.274	0.024*
9) เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทาง กายภาพบำบัดมีเครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ (X_9)	0.440	0.177	0.117	2.487	0.013*

Durbin - Watson = 1.822, R = 0.612, $R^2 = 0.374$, F = 2.673, Sig of F = 0.000, * = 0.00, Predictors: เพศหญิง, ข้าราชการพลเรือน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ, 08.00-09.00 น., 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน, อาศัยอยู่กับครอบครัวประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ, 61-90 นาที, แพทย์เจ้าของไข้, แพทย์ส่งปรึกษานักกายภาพบำบัด

อภิปรายผล (Discussion)

1. พฤติกรรมการเข้ารับบริการของผู้ป่วยที่
เข้ามาใช้บริการ

ช่วงเวลาเข้ามาใช้บริการ ส่วนใหญ่เข้ามา
รับบริการช่วงเวลา 08.00-09.00 น. โดยเฉพาะ
ผู้สูงอายุ อาจเนื่องมาจากการขนส่งมีความสะดวก
สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัจฉิมา หลอมประโคน⁸

ศึกษาเรื่องการใช้ LEAN CONCEPTS เพื่อลดระยะเวลา
เวลารอคอยในการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
หนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มา
รับบริการเวลา 08.00-09.00 น. โดยผู้ป่วยเข้ามารับ
บริการเป็นห้องกระดูกและข้อ และเป็นผู้สูงอายุ
เนื่องจากผู้สูงอายุมีปัญหาเรื่องความเสื่อมของ
ร่างกาย โดยเฉพาะข้อต่อต่างๆ กล้ามเนื้อมีการ

บาดเจ็บง่ายส่งผลต่อความต้องการเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดระบบนี้ ซึ่งมีความสอดคล้องกับชนภณ พรหมยม⁹

ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน เนื่องจากโรคที่ผู้ป่วยเป็นส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาการปวดเรื้อรังที่ต้องทำกายภาพบำบัดอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ จิรวัดน์ และคณะ¹⁰ ที่ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผู้ป่วยโรคปวดหลังเรื้อรังโรงพยาบาลหาดใหญ่ โดยการออกแบบโปรแกรมและนัดหมายผู้ป่วยมากายภาพบำบัด ที่โรงพยาบาลสัปดาห์ละ 3 ครั้ง เป็นระยะเวลา 12 ครั้งต่อเดือน

ระยะเวลาในการเข้ารับบริการ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลาารอคอย) 61-90 นาที เนื่องจากเป็นผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ต้องใช้ระยะเวลาในการรักษาตามโปรแกรมจึงจะได้ผลลัพธ์ที่ดี

ผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดมีค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดแต่ละครั้ง น้อยกว่าหรือเท่ากับ 200 บาท เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วมีสิทธิการรักษาแบบผู้สูงอายุ และข้าราชการที่เกษียณอายุราชการ จึงไม่มีค่าใช้จ่ายด้านการทำกายภาพบำบัด แต่อาจมีค่าใช้จ่ายด้านอื่น เช่น ค่ารถโดยสาร ค่าอาหาร เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับอนัญญา ลาอุณและคณะ¹¹ ที่ศึกษาในโรงพยาบาลของส่วนภูมิภาค จังหวัดชัยภูมิ พบว่ามีค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ารับการรักษา 100 บาทต่อครั้ง สอดคล้องกับ ปะราลี โอภาสนันท์และคณะ¹² ที่ศึกษาการพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน จังหวัดพะเยา พบว่าผู้ป่วยต้องมีค่าเดินทางไปกลับของผู้สูงอายุทุกพลภาพ 200-300 บาทต่อครั้ง

ผู้ป่วยส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับครอบครัวสามารถประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ สอดคล้องกับ สุขประเสริฐ ทับสี¹³

ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การดูแลตนเองของผู้สูงอายุ ในอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี พบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีคู่สมรส อาศัยอยู่กับครอบครัว มีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย และประกอบอาชีพเกษตรกรรม

ผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด ส่วนใหญ่เป็นแพทย์เจ้าของไข้ตามระบบของการบริการในโรงพยาบาลรัฐ สอดคล้องกับ สุรศักดิ์ จินาเขียวและคณะ¹⁴ ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดโลจิสติกส์โรงพยาบาลพบพระ จังหวัดตาก พบว่ารูปแบบผังไหลเวียนของผู้ป่วยทุกรายต้องผ่านการพบแพทย์ ก่อนรับยาทุกครั้ง

2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษา และฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย สอดคล้องกับ หนึ่งฤทัย รัชชไทย¹⁵ ศึกษาระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชน เขตภาคตะวันตก พบว่าอยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุมากขึ้น มีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์มากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ 0.05 อันเนื่องมาจากผู้สูงอายุมีการรับรู้ด้านการบริการทางกายภาพบำบัดและรับรู้ถึงความสำคัญของการรักษาทางกายภาพบำบัด ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ดูแลโดยนักกายภาพบำบัดที่มีความเชี่ยวชาญ มีการประเมินร่างกาย รักษาและฟื้นฟูผู้ป่วยทุกกลุ่มวัย ซึ่งสอดคล้องกับบทมถลต่อวิเชียร¹⁶ ซึ่งทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ป่วยนอก สาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์อโรโตะปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ อายุ

สิทธิการรักษา พบว่าผู้ป่วยที่มีสิทธิการรักษาแบบประกันสังคม มีความพึงพอใจน้อยกว่าสิทธิการรักษาข้าราชการพลเรือน/พนักงานรัฐวิสาหกิจ เนื่องจากผู้ป่วยสิทธิประกันสังคมมีข้อจำกัดในการรอคอยและมีการร่วมจ่ายอุปกรณ์พยุงร่างกายบางอย่าง สอดคล้องกับ เนตรเพชรธรรม ตระกูลบุญเนตร¹⁷ ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนุติ สมเด็จพระเจ้า พบว่าสิทธิการรักษาที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการสิทธิการรักษาสวัสดิการข้าราชการมีความพึงพอใจมากกว่าสิทธิการรักษาอื่น

ช่วงเวลาที่มารับบริการ พบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการช่วงเวลา 09.01-10.00 น. มีความพึงพอใจน้อยกว่าช่วงเวลา 08.00-09.00 น. เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าวเป็นเวลาที่ผู้ป่วยรอ 08.00-09.00 น. เข้ารับบริการยังไม่แล้วเสร็จ เหลือขั้นตอนด้านการเงิน รับผิดชอบครั้งต่อไป ซึ่งผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ ต้องใช้การสื่อสารที่ค่อนข้างนาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในขณะที่เดียวกันมีผู้ป่วยรายใหม่ที่ได้รับการส่งปรึกษาจากคลินิกอื่นๆ ด้วย ทำให้เกิดความล่าช้าในการเข้ารับบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ลดลงของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการในรอบ 09.01-10.00 น. ได้

ความถี่ในการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ 1 ครั้งต่อ 2 เดือน มีความพึงพอใจน้อยกว่า 5 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน จะเห็นได้ว่าผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการบ่อยขึ้นมีแนวโน้มในการเกิดการรับรู้กระบวนการให้บริการทางกายภาพบำบัด หลักเกณฑ์ในการเข้ารับบริการ เช่น ต้องมีการตรวจสอบสิทธิการรักษาโรงพยาบาลก่อนเข้ารับบริการ หรือต้องมีเอกสารส่งตรวจประเมินสมรรถภาพปอดและผลการวินิจฉัยทางรังสีวิทยา ก่อนเข้ารับการประเมินสมรรถภาพปอด เป็นต้น ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการบ่อยครั้งมีความเป็นกันเองต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรทางแพทย์มากกว่าผู้ป่วยที่มารับบริการนานๆ ครั้ง สอดคล้องกับจิรายุ สุพรรณเภสัช¹⁸ ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีผลต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา พบว่าผู้รับบริการจำนวนครั้งมาก มีความพึงพอใจต่อการบริการมาก และสอดคล้องกับ วิภาวี ชาดิษฐ์¹⁹ ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าผู้ที่มารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง มีความพึงพอใจในการบริการมากกว่าผู้ที่มารับบริการครั้งแรก

การมีผู้ดูแลด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ พบว่าผู้ป่วยที่อาศัยอยู่กับครอบครัว สามารถประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่น แต่ไม่ได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ มีความพึงพอใจ น้อยกว่าผู้ป่วยที่อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ เห็นได้ว่าผู้ป่วยที่มีความเป็นอยู่ที่ดี มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีความเป็นอยู่ไม่ดี หรือไม่มีผู้ดูแล ส่งผลต่อภาวะทางด้านสังคมค่อนข้างมาก ผู้ป่วยที่ไม่มีการสนับสนุนเงินจากภาครัฐ มีแนวโน้มที่มีรายได้ไม่เพียงพอ และหากมาโรงพยาบาลต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น ส่งผลให้ผู้ป่วย

กลุ่มนี้มีความพึงพอใจต่อการบริการน้อยกว่า สอดคล้องกับ บุชราคม แก้วกระจ่าง²⁰ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อ บริการในแผนอายุรกรรมโรคมะเร็ง โรงพยาบาล บ้านแพ้ว พบว่าผู้ป่วยที่ไม่ได้ประกอบอาชีพและ ผู้ป่วยที่มีรายได้ 5,000-12,000 บาท มีระดับความ พึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อเทียบกับกลุ่มที่มีรายได้ มากกว่า

ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) พบว่าผู้ป่วยที่ใช้ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง 31-60 นาที มีความพึงพอใจน้อยกว่า 61-90 นาที ผู้ป่วยส่วนใหญ่ ที่เข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด เป็นผู้สูงอายุที่มี ภาวะเสื่อมของร่างกาย มีอาการปวดหลายอวัยวะ โปรแกรมการบำบัดรักษาทางกายภาพบำบัดจึง จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลา ประกอบกับเครื่องมือแต่ละชนิดต้องใช้เวลาที่เหมาะสม เช่น แผ่นประคบร้อน ใช้เวลา 15 นาที²¹ การบริหารข้อต่อให้ได้ผลดีต้อง ใช้ระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 20 นาที เครื่องกระตุ้นกล้ามเนื้อ ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 20 นาที และการยืดเหยียด กล้ามเนื้อโดยนักกายภาพบำบัด ใช้เวลาไม่น้อยกว่า 20 นาที เป็นต้น ส่งผลให้ระยะเวลาในการรักษา มากกว่า 60 นาที ผู้ป่วยสามารถรับรู้ถึงการได้รับการ ดูแลรักษาทางกายภาพบำบัดอย่างเต็มที่ ส่งผลต่อ ความพึงพอใจที่มากขึ้น

ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการ ทางกายภาพบำบัด พบว่า ผู้ป่วยที่ตัดสินใจมาด้วย ตนเอง มีความพึงพอใจน้อยกว่า การตัดสินใจโดย แพทย์เจ้าของไข้ ซึ่งจากพื้นฐานของสังคมไทยในการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลรักษาผู้ป่วยมักยกย่องและ ให้เกียรติแก่บุคลากรทางการแพทย์ในการตัดสินใจ เกี่ยวกับการดูแลรักษา จึงคาดหวังในกระบวนการที่ ไม่แตกต่างจากคลินิกอื่นๆทั่วไป ผู้ที่มาด้วยตนเองมี ความคาดหวังสูงกว่า จึงมีความพึงพอใจน้อยกว่า สอดคล้องกับ Gronroos²² กล่าวว่า การรับรู้คุณภาพ

บริการประกอบไปด้วย 2 ลักษณะคือ ลักษณะทาง เทคนิคหรือผลที่ได้และลักษณะตามหน้าที่ หรือ ความสัมพันธ์กับกระบวนการ ความคาดหวังของ ลูกค้าที่ตั้งไว้ตรงกับการรับรู้จริงคุณภาพหรือการ บริการนั้นจะสูง โดยที่ความคาดหวังต่อคุณภาพจะ ได้รับอิทธิพลมากจากการสื่อสารทางการตลาด การ สื่อสารแบบปากต่อปาก ภาพลักษณ์ขององค์กร และ ความต้องการของลูกค้าเอง

เหตุผลที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัด พบว่า ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการทางกายภาพบำบัด เนื่องจากอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน มีความพึงพอใจ น้อยกว่าผู้ป่วยที่แพทย์ส่งปรึกษานักกายภาพบำบัด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาดด้วยการใช้ เกณฑ์ Determinant of Service Quality ด้านการ สื่อสารเพื่อให้เกิดคุณภาพ เช่น การให้ข้อมูลหรือ ทางเลือกในการรักษาที่เหมาะสม ชัดเจน และเข้าใจ ง่าย ส่งผลต่อการยอมรับของผู้ใช้บริการ อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่าผู้ป่วยที่เข้ามา รับบริการด้วยเหตุผลที่มีเครื่องมือทันสมัย เพียงพอต่อ ความต้องการ มีผลต่อความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่ แพทย์ส่งปรึกษานักกายภาพบำบัดอีกด้วย ดังนั้น แม้ว่าผู้ป่วยจะได้รับข้อมูลจากผู้อื่นมาแล้ว การได้รับ การบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ มีอิทธิพล ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ คณิสสา สินอิม²³ ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มีผลต่อการตัดสินใจมากที่สุดคืออุปกรณ์การรักษามีความทันสมัย

สรุป (Conclusion)

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลทั้ง 9 ปัจจัย ผู้วิจัยสามารถนำมาเขียนสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 4.648 + 0.005(X_1) - 0.287(X_2) - 0.221(X_3) - 1.251(X_4) - 0.212(X_5) - 0.219(X_6) - 0.169(X_7) - 0.179(X_8) + 0.440(X_9)$$

แทนค่า \hat{Y} = ความพึงพอใจ, X_1 = อายุ, X_2 = สิทธิการรักษาประกันสังคม, X_3 = ช่วงเวลามารับบริการ 09.01-10.00 น., X_4 = ความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ครั้งต่อ 2 เดือน, X_5 = การอาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่น ไม่ได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ, X_6 = ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) 31-60 นาที, X_7 = ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด คือตนเอง, X_8 = เหตุผลที่เข้ามารับบริการทางกายภาพบำบัดอยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน, X_9 = เหตุผลที่เข้ามารับบริการทางกายภาพบำบัดมีเครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ

จากสมการทำนายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มากขึ้นคือ อายุที่มากขึ้นและมีเครื่องมือที่ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่ลดลงคือ สิทธิการรักษาประกันสังคม ช่วงเวลามารับบริการ 09.01-10.00 น. ความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ครั้งต่อ 2 เดือน การอาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่น ไม่ได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง (ไม่รวมระยะเวลารอคอย) 31-60 นาที ผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดคือตนเองและเหตุผลที่เข้ามารับบริการทางกายภาพบำบัดอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยควรมีการแยกประเด็นที่ต้องการศึกษาแต่ละด้านให้ลึกมากขึ้น ลดปัญหาเรื่องจำนวนตัวแปร

2.2 ผู้วิจัยควรทำวิจัยเชิงระบบ อาจทำระดับक्रमสายงาน เพื่อชี้ให้เห็นถึงระบบต่างๆที่เกี่ยวข้อง

2.3 ผู้วิจัยควรทำวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการสุขภาพเพื่อนำมาพัฒนาออกแบบระบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้ป่วย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์ ดร.สุเมธ ชูดาราดร.กุล ที่กรุณาช่วยเหลือในการวิเคราะห์ผลการวิจัยและนางนิจกานต์ ต้นอ่อนเดช นักกายภาพบำบัดชำนาญการ โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ นายจิรพัฒน์ อ่อนเกตุพล นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ และนางสาวศุภรณันท์ เรืองพุก นักกายภาพบำบัดชำนาญการ ที่กรุณาให้คำแนะนำในการออกแบบแบบสอบถามในครั้งนี้

บรรณานุกรม

- Giles Sunnie. How VUCA Is Reshaping. The Business Environment, and what it means for Innovation. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565, [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <https://www.forbes.com>.
- Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing 1988; 64: 12-40.
- ข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2565. ข้อมูลพื้นฐาน/ สารสนเทศน่ารู้. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2565, [ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์]. สืบค้นจาก <http://cmi.moph.go.th>.
- บรรลุ ศิริพานิช, ลัดดา ดำริการเลิศ และคณะ. สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย ปี 2559. มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (มส.ผส). พรินเทอรี จำกัด นครปฐม; 2560.

5. คณะอนุกรรมการฝ่ายมาตรฐานวิชาชีพ. คู่มือการตรวจประเมินมาตรฐานบริการกายภาพบำบัด. กรุงเทพฯ; 2564.
6. Kotler P. Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control. New Jersey: A Simon & Schuster Company. 1997.
7. Cochran WG. Sampling Techniques. New York: John Wiley & Sons. Inc 1953.
8. ปัจฉิมา หลอมประโคน. การใช้ LEAN CONCEPTS เพื่อลดระยะเวลารอคอยในการรักษาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลหนองหงส์. วารสารสมาคมเวชสารประเทศไทย 2564;1:28-34.
9. ธนภณ พรหมยม. ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา; 2552.
10. จิรวัดณ์ ทิววัฒน์ปกรณ์ และคณะ. การพัฒนาและประสิทธิผลของโปรแกรมโรงเรียนปวดหลังหาตใหญ่ในผู้ป่วยที่มีอาการปวดหลังส่วนล่างเรื้อรัง. วารสารกายภาพบำบัด 2565;44(1):29-46.
11. อนัญญา ลาลูน และคณะ. คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุโรคเรื้อรังที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลนาฝาย จังหวัดชัยภูมิ. วารสารราชวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุรินทร์ 2561; 8(1):60-69.
12. ปะราลี โอภาสนันท์, วิยะดา รัตนสุวรรณ และสุนีย์ ปัญญาวงศ์. การพัฒนาระบบบริการสุขภาพสำหรับผู้สูงอายุในชุมชน. วารสารการพยาบาลและการดูแลสุขภาพ 2560;35(2):177-187.
13. สุขประเสริฐ ทับสี. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลตนเองของผู้สูงอายุในอำเภอแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี 2563;3(1):14-30.
14. สุรศักดิ์ จินาเขียว และคณะ. การพัฒนารูปแบบการบริการงานผู้ป่วยนอกตามแนวคิดโลจิสติกส์ โรงพยาบาลพบพระ จังหวัดตาก. วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ 2563;13(1):442-451.
15. หนึ่งฤทัย รักไทย. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตก. [สารระนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. เพชรบุรี: มหาวิทยาลัยเสดดมฟอร์ด; 2559.
16. นฤมล ตอวิเชียร. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจผู้ป่วยนอก สาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. [วิทยานิพนธ์]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2552.
17. เนตรเพชรธรรม์ ตระกูลบุญเนตร. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวัตวิทย์. วารสารพยาบาลตำรวจ 2560;9(2):64-74.
18. จิรายุ สุพรรณเกษัช. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา; 2556.

19. วิภาวี ชาดิษฐ์ และเยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร 2559;10(1):161-177.
20. บุษราคัม แก้วกระจ่าง. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการในแผนกอายุรกรรมโรคมะเร็ง โรงพยาบาลบ้านแพ้ว. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2558.
21. สุทธิชัย ใจบาล, ศุภรานันท์ เรืองพุก และณัฐนันท์ แซ่ตั้ง. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการประคบร้อน งานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล 2559;1(2):66-77.
22. Gronroos, C. Service quality. The six criteria of good perceived service quality. Review of Business 1998;9(3):12.
23. คณิสสา สินอิม. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดในจังหวัดนครสวรรค์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2564.