

ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด ของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันตก

วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย กภ.*,ปริญญา บรรจงมานี ปส.ด.**

*แผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลห้วยหิน อำเภห้วยหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ 77110

**มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด วิทยาเขตห้วยหิน อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120

Abstract: The Patient's Behaviour, Expectation, and Satisfaction on the Service Quality of Physical Therapy Services in Government Hospitals Under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health, Western Thailand

Leungnarutai W, Bunjongmanee P

*Physical Therapy Department Hua Hin Hospital, Hua Hin, Prachuap Khiri Khan, 77110

**Stamford international University Hua-Hin campus, Cha-am, Phetchaburi, 76120

(E-mail: wanpenkku1234@hotmail.com)

The objectives of this research was 1) To determine the behavior of patients who came to receive physical therapy services at the government hospital, western region, 2) To study the patient expectations and satisfaction toward the Physical therapy standard services, and 3) To compare between patient's expectations and satisfactions with personal factors. The sample consisted of 400 patients of Physical therapy department in government hospitals, Western region. The data were analyzed by descriptive analysis consisted of percentage, mean, standard deviation, compared by t-test and one - way ANOVA. The finding found that 1) Most of them were female over 61 years old, government/state enterprises occupation, and average income / month not exceeding 10,000 baht. 2) The patients behavior, they usually came to Physical therapy unit at 08.00 -09.00 A.M., in orthopedics system treatment's room, frequency over 5 times a month, and they paid money for service less than 200 Baht each time. Most patients lived with family and had got the financial support from government and others. 3) expectations was at high level, and the maximum was the facilities of instruments and equipment. 4) Overall satisfaction was at the highest level, which maximum score was the physical therapy process. 5) The highest expectation of the patients over 61 years old was the facilities of instruments and equipment. 6) The highest expectation of patients who did commercial/ private businesses occupation was Physical Therapy staff. 7) The satisfaction after received physical therapy services standard was significantly higher than expectation, $p < 0.05$

Keywords: Physical therapy services, Expectations, Satisfaction

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด 2) ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วย 3) เปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยที่มารับบริการกายภาพบำบัด 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ t-test และ one way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า 1) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 61 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รายได้เฉลี่ย/เดือนไม่เกิน 10,000 บาท 2) ส่วนใหญ่มาช่วงเวลา 08.00 -09.00 น. ที่ห้องกระดูกและข้อ ความถี่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน ค่าใช้จ่ายน้อยกว่า/เท่ากับ 200 บาทต่อครั้ง อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ 3) ความคาดหวังของผู้ป่วยภาพรวมในระดับมาก สูงสุดคือด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจของผู้ป่วยภาพรวมในระดับมากที่สุด สูงสุดคือด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด

5) ผู้ป่วยอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด 6) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดมากที่สุด 7) ความพึงพอใจหลังการเข้ารับบริการมากกว่าความคาดหวังต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ : มาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด ความคาดหวัง ความพึงพอใจ

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยมีโรงพยาบาลในสังกัดของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีการให้บริการด้านกายภาพบำบัดจำนวน 857 แห่ง¹ มีคลินิกกายภาพบำบัดเอกชนที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจำนวน 157 แห่ง² ในภาคตะวันตก³ มีการบริการทางกายภาพบำบัดทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 110 แห่ง⁴ จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่โรงพยาบาลเกือบทุกแห่งมีการให้บริการด้านกายภาพบำบัด โดยเฉพาะโรงพยาบาลของรัฐหน่วยงานกายภาพบำบัด

ปฏิบัติหน้าที่ในการส่งเสริมป้องกัน ดูแลรักษาและฟื้นฟูผู้ป่วยทั้งในระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ รวมถึงการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องที่บ้าน แบ่งเป็น 4 กลุ่มโรคคือ ระบบกระดูกและข้อ ระบบประสาท ระบบทางเดินหายใจและหัวใจ และการดูแลคนพิการด้านการเคลื่อนไหว ซึ่งโรคดังกล่าวจะพบมากในกลุ่มวัยทำงานและผู้สูงอายุ อีกทั้งกายภาพบำบัดยังมีบทบาทสำคัญในสังคมผู้สูงอายุในอนาคต ซึ่งคาดว่าในปี 2573 จะมีจำนวนผู้สูงอายุ 17.6 ล้านคน (ร้อยละ 26.3) และปี 2583 จะมีจำนวนถึง 20.5 ล้านคน (ร้อยละ 32.1)⁵ แม้ว่าปัจจุบันโรงพยาบาลต่างๆ มีการดำเนินงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานตามข้อกำหนดของแต่ละวิชาชีพ โดยเฉพาะวิชาชีพด้านกายภาพบำบัด⁶ ที่มีการสร้างระบบการบริการตามหลักของ SERQUAL⁷⁻⁹ ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย 4) การเข้าถึงจิตใจ และ 5) ความไว้วางใจ แต่ด้วยทรัพยากรของโรงพยาบาลรัฐบาลมีจำนวนจำกัด ทั้งในเรื่องงบประมาณ อัตราค่าจ้าง สถานที่ให้บริการ ส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ เมื่ออัตราของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ย่อมส่งผลกระทบต่อความต้องการและความคาดหวังด้านการบริการระบบสุขภาพที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นหัวหน้าหน่วยงานกายภาพบำบัดจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องพฤติกรรมความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการ ด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก เพื่อนำผลการวิจัยมาออกแบบพัฒนาปรับปรุงกลยุทธ์ระบบการบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการและรองรับผู้ป่วยที่มีอัตราเพิ่มขึ้นต่อไปในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการของหน่วยงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก 2) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก และ 3) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตกจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วัตถุประสงค์และวิธีการ

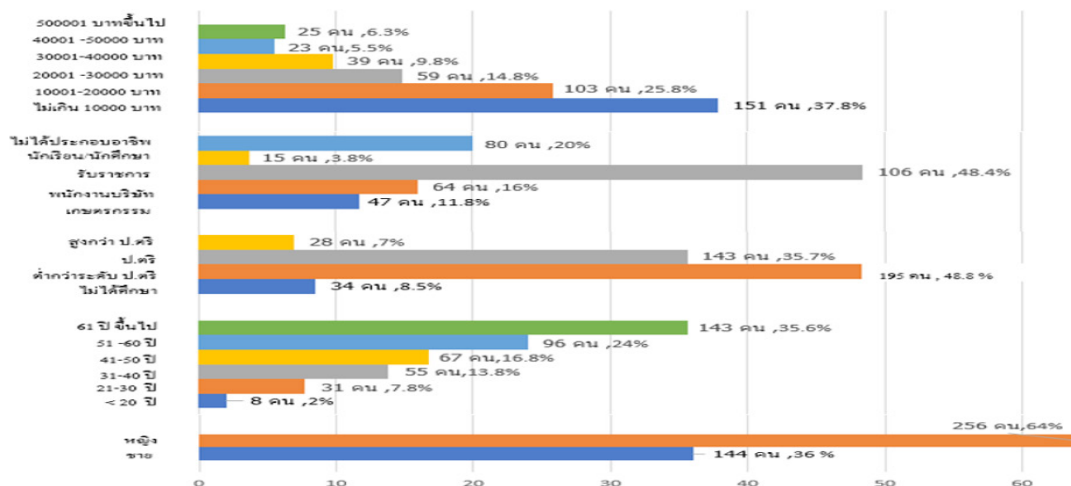
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยของแผนกกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก 6 แห่ง จำนวน 400 คน โดยวิธีสุ่ม 2 ขั้นตอน คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้จากสูตรไม่ทราบขนาดตัวอย่างของ W.G Cochran (1953)¹⁰ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อน 5% ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง มีลำดับขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่ 1 การใช้สุ่มตัวอย่างแบบ cluster Sampling โดยกำหนดให้เลือกรุ่นตัวอย่างโรงพยาบาลที่มีการบริหารจัดการใกล้เคียงกัน กำหนดวันในการเข้าไปเก็บข้อมูลช่วง วันที่ 17 เมษายน 2561 - 30 เมษายน 2561 ได้แก่ โรงพยาบาลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา จังหวัดกาญจนบุรี โรงพยาบาลสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า จังหวัดสมุทรสงคราม โรงพยาบาลบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรีและโรงพยาบาล

เจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น โดยวิธีการสุ่มแบบง่าย โดยถือว่าผู้ป่วยในแผนกกายภาพบำบัดทุกๆ คนมีโอกาสจะถูกเลือกเท่าๆ กัน ซึ่งจะให้ผู้เจ้าหน้าที่นำรายชื่อของผู้ป่วยรายเก่าที่มีนัดทั้งหมดในวันนั้น กำหนดเลขที่กำกับแล้วจับฉลากเลือกเลขที่ของผู้ป่วยรายนั้น ถ้าเป็นผู้ป่วยรายใหม่จะให้ออกแบบสอบถามในทุกๆ 2 ราย เนื่องจากยังไม่ทราบจำนวนและไม่มีเลขกำกับ จนกว่าจะครบ 400 ชุด เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมาออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยเฉลี่ย/เดือน 2) พฤติกรรมการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก ประกอบด้วย ช่วงเวลาที่มารับบริการ แผนกย่อยในแผนกกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ามาใช้บริการ ความถี่ในการเข้ารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดแต่ละครั้ง (ค่าใช้จ่ายตามสิทธิและรวมค่าอาหารค่าเดินทาง) การมีผู้ดูแลด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ ระยะเวลาในการเข้ารับบริการแต่ละครั้ง และ 3) แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก ในปัจจัยต่างๆ โดยกำหนดเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบดัชนีความสอดคล้องได้ค่า Index of item Objective Congruence (IOC) เท่ากับ 0.99 และ ค่า reliability (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.948 นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามผ่านคณะกรรมการจริยธรรมเพื่อการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลทุกแห่ง ก่อนนำเก็บข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ชุดโดยสอบถามความสมัครใจจากผู้ป่วย ก่อนนำแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการทำพร้อมทั้งอธิบายและแนะนำในการทำแบบสอบถาม โดยให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามก่อนเข้ารับบริการ เพื่อลงข้อมูลในส่วนของความคาดหวัง และเมื่อภายหลังเข้ารับบริการให้ทำแบบสอบถามชุดเดิมและลงข้อมูลในส่วนของความพึงพอใจ และรอเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และตรวจสอบความสมบูรณ์ ระเบียบข้อของแบบสอบถามแต่ละชุด จากนั้นนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 400 ชุด นำมาวิเคราะห์ข้อมูลในโปรแกรม SPSS ใช้สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนาเป็น ค่าร้อยละ ค่าความถี่ สถิติเชิงอนุมานด้วยสถิติ one-way ANOVA และ Pair t-test

ผล

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 256 ราย (ร้อยละ 64.0) อายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 143 ราย (ร้อยละ 35.6) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 195 ราย (ร้อยละ 48.8) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานราชการ/พนักงานกระทรวง จำนวน 106 ราย (ร้อยละ 48.4) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 151 ราย (ร้อยละ 37.8) (แผนภูมิที่ 1)

แผนภูมิที่ 1 ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย



พฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ ส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงเวลา 08.00 - 09.00 น. จำนวน 153 ราย (ร้อยละ 38.3) แผนกย่อยในกลุ่มงานกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการเป็นห้องกระดูกและข้อ จำนวน 225 ราย (ร้อยละ 56.3) ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน จำนวน 281 ราย (ร้อยละ 70.3) ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดแต่ละครั้ง น้อยกว่า/เท่ากับ 200 บาท จำนวน 222 ราย (ร้อยละ 55.5) ส่วนใหญ่อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแล และได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ จำนวน 145 ราย (ร้อยละ 36.3) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าความถี่และร้อยละพฤติกรรมของผู้ป่วย

พฤติกรรม	จำนวน (ราย) N=400	ร้อยละ 100
ช่วงเวลาที่มีรับบริการ		
08.00 - 09.00 น.	153	38.3
09.01 - 10.00 น.	75	18.8
10.01 - 11.00 น.	69	17.3
11.01 - 12.00 น.	4	1.0
13.01 - 14.00 น.	26	6.5
14.01 - 15.00 น.	26	6.5
15.01 - 16.00 น.	4	1.0
16.01 - 17.00 น.	27	6.6
17.01 - 18.00 น.	12	3.0
18.01 - 19.00 น.	4	1.0
แผนกย่อยในกลุ่มงานกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการ		
ห้องรักษารวม	131	32.8
ห้องรักษาผู้ป่วยระบบประสาท	22	5.3
ห้องรักษาผู้ป่วยระบบกระดูกและข้อ	225	56.3
ห้องธาราบำบัด	9	2.3
ห้องตรวจรักษาด้านระบบหัวใจและหลอดเลือด	4	1.0
ห้องฝึกกระตุ้นพัฒนาการ	9	2.3
ความถี่ในการเข้ารับบริการ		
5 ครั้งขึ้นไป / เดือน	281	70.3
4 ครั้ง / เดือน	54	13.5
3 ครั้ง / เดือน	31	7.8
2 ครั้ง / เดือน	15	3.6
1 ครั้ง / เดือน	13	3.3
1 ครั้ง / 2 เดือน	4	1.0
1 ครั้ง / 3 เดือน	2	0.5

พฤติกรรม	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
	N=400	100
ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า / เท่ากับ 200 บาท	222	55.5
201 – 400 บาท	98	24.5
401 – 600 บาท	46	14.2
601 – 800 บาท	16	4.0
801 – 1,000 บาท	7	1.8
การมีผู้ดูแลด้านสุขภาพและเศรษฐกิจ		
อาศัยอยู่คนเดียว ไม่มีผู้ดูแล ประกอบอาชีพได้ แต่ไม่ได้รับการช่วยเหลือสวัสดิการจากภาครัฐ	32	8.0
อาศัยอยู่คนเดียว ไม่มีผู้ดูแล ประกอบอาชีพไม่ได้ ไม่ได้รับการช่วยเหลือสวัสดิการจากภาครัฐ	11	2.8
อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพไม่ได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและเงินสวัสดิการจากภาครัฐ	62	15.5
อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพไม่ได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นไม่ได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ	42	10.4
อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแลและได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นไม่ได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ	108	27.0
อาศัยอยู่กับครอบครัว ประกอบอาชีพได้ มีผู้ดูแล และได้รับการช่วยเหลือด้านการเงินจากผู้อื่นและได้เงินสวัสดิการจากภาครัฐ	145	36.3

ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก โดยภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$ SD = 0.67) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.21$ SD = 0.73) ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.21$ SD = 0.75) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.21$ SD = 0.76) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.19$ SD = 0.74) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.14$ SD = 0.77) และด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.13$ SD = 0.74) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก โดยภาพรวมในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$

SD = 0.58) เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.47$ SD = 0.64) ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.44$ SD = 0.65) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.43$ SD = 0.63) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ($\bar{X} = 4.42$ SD = 0.65) ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.38$ SD = 0.68) และด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.33$ SD = 0.73) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก พบว่าความคาดหวังกับความพึงพอใจ แตกต่างกันทั้งภาพรวมและรายด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ($t = -11.04$ Sig. = 0.000) (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วย โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก

มาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด	ความคาดหวัง		ความพึงพอใจ		T - test		
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด	4.13	0.74	4.44	0.65	-21.99	5	0.000*
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.14	0.77	4.33	0.73	-7.92	5	0.001*
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.73	4.38	0.68	-14.79	5	0.000*
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด	4.19	0.74	4.43	0.63	-17.01	5	0.000*
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด	4.21	0.75	4.47	0.64	-23.61	5	0.000*
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด	4.21	0.76	4.42	0.65	-15.41	5	0.000*
รวม	4.18	0.67	4.41	0.58	-11.04	5	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ภาพรวมทุกด้านพบว่าไม่แตกต่าง แต่เมื่อพิจารณารายปัจจัยพบว่าผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังมาตรฐานด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($f = 2.248$ Sig. = 0.049) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่าง และผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ($f = 2.728$ Sig. = 0.019) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่าง (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การทดสอบความแปรปรวน ความคาดหวังต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความคาดหวังต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อาชีพ		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
	t	Sig.	f	Sig.	f	Sig.	f	Sig.	f	Sig.
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด	-1.311	0.191	1.406	0.221	1.151	0.328	2.728	0.019*	1.375	0.233
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	-0.435	0.664	0.834	0.526	1.127	0.338	1.935	0.088	1.026	0.402
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	-1.030	0.304	2.248	0.049*	1.022	0.383	1.561	0.170	1.660	0.143
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด	-1.755	0.145	0.788	0.559	1.260	0.288	1.299	0.263	1.706	0.132
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด	-1.755	0.08	1.079	0.372	.860	0.462	1.766	0.119	1.233	0.293
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด	-1.327	0.186	0.803	0.548	1.315	0.269	0.571	0.722	0.766	0.575
รวม	-1.35	0.177	1.224	0.297	1.327	0.265	1.723	0.128	1.426	0.214

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาอายุกับความคาดหวังด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าผู้ป่วยที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$, SD = 0.71) รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี ($\bar{X} = 4.23$ SD = 0.67) อายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 4.12$ SD = 0.67) อายุ 51-60 ปี ($\bar{X} = 4.12$ SD = 0.77) อายุ 21-30 ปี ($\bar{X} = 4.04$ SD = 0.80) และอายุน้อยกว่า /เท่ากับ 20 ปี ($\bar{X} = 3.92$ SD = 1.05) ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

อายุ	ค่าเฉลี่ย	SD	ลำดับที่
น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี	3.92	1.05	6
21 -30 ปี	4.04	0.80	5
31 - 40 ปี	4.23	0.67	2
41 - 50 ปี	4.12	0.67	3
51 -60 ปี	4.12	0.77	4
61 ปีขึ้นไป	4.36	0.71	1

เมื่อพิจารณาอาชีพกับความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดพบว่าอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีความคาดหวังมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$ SD = 0.65) รองลงมาคือ ผู้ป่วยที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ ($\bar{X} = 4.23$ SD = 0.75) พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง ($\bar{X} = 4.20$ SD = 0.69) อาชีพเกษตรกร ($\bar{X} = 4.03$ SD = 0.77) อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ/พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ($\bar{X} = 4.00$ SD = 0.79) และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ($\bar{X} = 3.73$ SD = 0.82) ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 การเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันตก ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	SD	ลำดับที่
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.27	0.65	1
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	4.23	0.75	2
พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง	4.20	0.69	3
เกษตรกร	4.03	0.77	4
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.00	0.79	5
นักเรียน/นักศึกษา	3.73	0.82	6

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดในภาพรวม ($f = 1.947$ Sig. = 0.086) ไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($f = 2.887$ Sig. = 0.014) และด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($f = 4.257$ Sig. = 0.001) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นอกนั้นไม่แตกต่าง และระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดทั้งภาพรวม ($f = 5.947$ Sig. = 0.001) และรายด้าน แตกต่างกันอย่างน้อยนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 การทดสอบความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันตก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการ	เพศ		อายุ		ระดับการศึกษา		อาชีพ		รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	
	t	Sig.	f	Sig.	f	Sig.	f	Sig.	f	Sig.
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด	-0.789	0.431	1.478	0.196	5.981	0.001*	1.169	0.324	1.409	0.220
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	-0.862	0.389	2.887	0.014*	4.345	0.005*	1.061	0.382	0.897	0.483
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	-1.096	0.274	4.257	0.001*	5.304	0.001*	0.497	0.779	0.508	0.770
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด	-1.580	0.116	1.191	0.313	4.723	0.003*	1.647	0.147	0.819	0.537
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด	-1.266	0.207	1.053	0.386	4.671	0.003*	0.760	0.579	0.796	0.553
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด	-1.065	0.288	1.176	0.320	3.282	0.021*	1.041	0.393	0.762	0.578
รวม	-1.249	0.213	1.947	0.086	5.947	0.001*	0.933	0.459	0.738	0.596

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาอายุกับความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยพบว่า อายุ 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$ SD = 0.66) รองลงมาคืออายุ 31-40 ปี ($\bar{X} = 4.29$ SD = 0.71) อายุน้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี ($\bar{X} = 4.25$ SD = 0.48) อายุ 51-60 ปี ($\bar{X} = 4.25$ SD = 0.74) อายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 4.21$ SD = 0.74) และอายุ 21-30 ปี ($\bar{X} = 4.12$ SD = 0.95) ตามลำดับ ส่วนอายุกับความพึงพอใจด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าอายุ 61 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$ SD = 0.63) รองลงมาคืออายุน้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี ($\bar{X} = 4.37$ SD = 0.55) อายุ 31-40 ปี ($\bar{X} = 4.30$ SD = 0.75) อายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 4.28$ SD = 0.63) อายุ 51-60 ปี ($\bar{X} = 4.28$ SD = 0.66) และอายุ 21-30 ปี ($\bar{X} = 4.11$ SD = 0.72) ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันตก ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการ	น้อยกว่า/เท่ากับ 20 ปี		21 - 30 ปี		31 - 40 ปี		41 - 50 ปี		51 - 60 ปี		61 ปีขึ้นไป	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.25	0.48	4.12	0.95	4.29	0.71	4.21	0.74	4.25	0.74	4.51	0.66
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.55	4.11	0.72	4.30	0.75	4.28	0.63	4.28	0.66	4.57	0.63
รวม												

ระดับการศึกษากับความพึงพอใจในภาพรวมพบว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$ SD = 0.39) รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.49$ SD = 0.50) ปริญญาตรี ($\bar{X} = 4.33$ SD = 0.61) และ ไม่ได้ศึกษา ($\bar{X} = 4.13$ SD = 0.84) ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 6 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด	ไม่ได้ศึกษา		ปริญญาตรี		ต่ำกว่าปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด	4.10	1.02	4.37	0.676	4.52	0.565	4.67	0.393
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.04	1.00	4.24	0.74	4.44	0.681	4.47	0.522
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.08	0.88	4.28	0.68	4.48	0.63	4.52	0.55
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด	4.20	0.77	4.34	0.69	4.52	0.55	4.62	0.48
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด	4.17	0.81	4.41	0.69	4.53	0.57	4.70	0.48
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด	4.20	0.93	4.36	0.68	4.47	0.59	4.65	0.44
รวม	4.13	0.84	4.33	0.61	4.49	0.50	4.60	0.39

วิจารณ์

ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตก ส่วนใหญ่เข้ารับบริการช่วงเวลา 08.00 - 09.00 น. เนื่องจากเป็นเวลาที่ผู้ป่วยส่วนใหญ่มองความสะดวกในการเข้ารับบริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Pitipol¹¹ ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกกายภาพบำบัดของเอกชนของประชากรในกรุงเทพมหานครพบว่าช่วงเวลาที่ได้รับบริการสะดวกมาใช้บริการกายภาพบำบัดมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 09.00 - 12.00 น. แผนกย่อยในกลุ่มงานกายภาพบำบัดที่ผู้ป่วยเข้ารับบริการเป็นห้องกระดูกและข้อ ความถี่ในการเข้ารับบริการส่วนใหญ่ 5 ครั้งขึ้นไป/เดือน เนื่องจากโรคที่ผู้ป่วยเป็นส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอาการปวดเรื้อรังที่ต้องทำกายภาพบำบัดอย่างต่อเนื่อง ค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการกายภาพบำบัดแต่ละครั้งส่วนใหญ่ น้อยกว่า/เท่ากับ 200 บาท ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Phanomyom¹² ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทองพบว่า ประเภทผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ คือ ผู้ป่วยระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อ

ความคาดหวังในภาพรวมในระดับมาก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด และด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัดซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย และด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด สอดคล้องกับ Raktai¹³ ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนในภาคตะวันตกพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตภาคตะวันตกภาพรวมอยู่ในระดับสูงมาก

ผลการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้ป่วยที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกันพบว่ามีความคาดหวังแตกต่างกัน ซึ่งอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน โดยเฉพาะกลุ่มผู้ป่วยสูงอายุมีความจำเป็นต้องได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกในแผนกกายภาพบำบัด ที่เอื้อต่อการเคลื่อนไหว เช่น ห้องน้ำคนพิการ กริ่งสัญญาณขอความช่วยเหลือ ทางลาด และอุปกรณ์ช่วยเดิน เป็นต้น และอาชีพแตกต่างกันความคาดหวังต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดแตกต่างกันโดยเฉพาะอาชีพ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว สอดคล้องกับ Khanjai¹⁴ ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ประกันตนโรงพยาบาลลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่าความคาดหวังคุณภาพการบริการของผู้ประกันตนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ในส่วนของการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีอายุและระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตกแตกต่างกัน สอดคล้องกับ Pargpreaw¹⁵ ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพบริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราชพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ และมูลเหตุจูงใจในการเข้ารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลของการเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด ผู้ป่วยที่มารับบริการกายภาพบำบัดมีความพึงพอใจในมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเขตภาคตะวันตกมากกว่าที่คาดหวังไว้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสอดคล้องกับกัลยา¹⁶ ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการโรงแรมในเขตเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการผลต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมเป็นบวก โดยค่าเฉลี่ยการรับรู้สูงกว่าความคาดหวัง

สรุป

การศึกษพบว่าผู้ป่วยที่มารับบริการกายภาพบำบัดส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังต่อมาตรฐานด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ผู้ป่วยที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีความคาดหวังด้านบุคลากรที่ให้บริการมากที่สุด และผู้ป่วยมีความพึงพอใจด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัดมากที่สุด ดังนั้น หน่วยงานกายภาพบำบัดควรคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพของกระบวนการทางกายภาพบำบัด

ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้สูงอายุเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.ปริญญ์ บรรจงมณี ดร.สุเมธ ธวัชราตรีตระกูล อาจารย์ผู้สอน รองผู้อำนวยการโรงพยาบาลหัวหินด้านกลุ่มภารกิจ การบริการทุติและตติยภูมิ รวมถึงผู้ช่วย หัวหน้ากลุ่มงาน หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โรงพยาบาลสมุทรสาคร โรงพยาบาลบ้านโป่ง โรงพยาบาลพหลพลพยุหเสนา และโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูธรที่ได้ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาในครั้งนี้

References

1. Basic information of hospitals under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health. [online]. Bangkok: Ministry of Public Health; 2017. [cite 2017 Dec 12]. Available from: https://phdb.moph.go.th/phdb2017/force_down.php?f_id=314.
2. Physical Therapy Clinic. [online]. Bangkok: Physical Therapy Association of Thailand; 2017. [cite 2017 Dec 12]. Available from: <http://www.thaipt.org/index.php?module=-clinic>.
3. Population-based evidence of registration, announced December 31, 2016. [online]. Bangkok: Department of Administration, Ministry of Interior; 2017. [cite 2017 Dec 12]. Available from : http://stat.bora.dopa.go.th/stat/y_stat59.htm.
4. Explore hospitals and private hospitals. [online]. Bangkok: National Statistical Office; 2012. [cite 2017 Dec 12]. Available from: <http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surpop2-4-6.html>.
5. Banlu S, Ladda D. Thailand elderly in 2016. [online]. Bangkok: Foundation for Thai Elderly Research and Development Institute; 2013. [cite 2017 Dec 12]. Available from: <https://fopdev.or.th>.
6. Physical Therapy Act BE 2004. Special Issue Volume 121, Part 65. 22 October 2004.
7. Parasuraman A. Zeithaml VA, Berry LL. A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Marketing Science Institute. Working Paper Report: August. V64; 198:1-408.
8. Kotler P. Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control. New Jersey: A Simon & Schuster Company; 1997
9. Gronroos C. Service quality. The six criteria of good perceived service quality. Review of Business; 1988.
10. Cochran WG. Sampling Techniques. New York: John Wiley & Sons. Inc; 1953.
11. Pitipol P. Factors affecting the decision to use the service. Physiotherapy Clinic of Bangkok Population. Journal of Finance, Investment, Marketing and Business Administration, 3(2): 413-430
12. Phanomyom T. Satisfaction of relatives on the quality of service. Physical Therapy of Ang Thong Hospital Master's Dissertation, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Phranakhon Si Ayutthaya, Thailand; 2009.
13. Raktai N. Expectations and perceptions of service recipients on quality of private hospital services Western Thailand. Master's Dissertation, Stamford International University Hua-Hin campus. Phetchaburi, Thailand; 2016.
14. Khanjai A. Expectations and Perceived Quality of Services of Insured Lamphun Hospital, Lamphun Province. National and International Conference Interdisciplinary Researches for local development Sustainability, Northern Rajabhat University Network, 15th July 23 2015; Nakhon Sawan Rajabhat University. Nakhon Sawan; 2015. p 221-35.
15. Pargpreaw S. Quality of service and satisfaction toward outpatient services in Siriraj hospital. Master's Dissertation, Bangkok University, Bangkok, Thailand; 2011
16. Sroysing K. Customer's Expectations and Perception towards Satisfaction of hotel's service Quality in Pattaya city, Chonburi province. Dusit Thani College Journal 2018; 10: 216-38.