

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด ของงานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

ธีรภัทร์ รักษาพล^a, วาสนา แจ้งไธสง^{*}, ศิริกร ทองเบื่อง^{**}

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาความพึงพอใจและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ประชากรในการศึกษา คือผู้ป่วยนอกที่มารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง ในระหว่าง 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567 จำนวน 227 คน ตามเกณฑ์การคัดเข้าและเกณฑ์การคัดออก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบบันทึกข้อมูลทั่วไป และแบบประเมินความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด วิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน t-test และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการงานกายภาพบำบัดในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของงานกายภาพบำบัดพบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดของทุกด้าน ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อม และความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดของทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทของผู้ป่วยและสิทธิการรักษาที่แตกต่างกันมีค่าคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; มาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด; งานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก

^{*} นักกายภาพบำบัดชำนาญการ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

^{**} นักกายภาพบำบัดปฏิบัติการ โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

^a Corresponding author: ธีรภัทร์ รักษาพล Email: teerapatraksapol@gmail.com

รับบทความ: 12 ส.ค. 67; รับบทความแก้ไข: 11 ก.ย. 67; ตอบรับตีพิมพ์: 11 ก.ย. 67; ตีพิมพ์ออนไลน์: 2 ธ.ค. 67

The Patients' Satisfaction towards Outpatient Physical Therapy Service Standards at Maharat Nakhon Ratchasima Hospital

Teerapat Raksapol^{*a}, Wassana Jaengthaisong^{*}, Sirikorn Thongbuang^{**}

Abstract

This descriptive research aimed to investigate satisfactions and relationships between personal factors and satisfactions of out-patient physical therapy with the standard of physical therapy services at Maharaj Nakhon Ratchasima Hospital. Population of the study included outpatients who received physical therapy services at Maharaj Nakhon Ratchasima Hospital. Samples were drawn using purposive sampling technique according to inclusion and exclusion criteria with the patients receiving services between November 1, 2023 and February 29, 2024, totaling 227 samples. The tools used in the research were general data and clinical data record forms and a satisfaction survey on the standard of physical therapy services, both of which had undergone quality assessment. Data were analyzed using frequencies, percentages, means, and standard deviations, Pearson's correlations, t-tests and ANOVA.

Findings showed that the samples were satisfied with the standard of physical therapy service at the highest level. In terms of the relationships between personal factors and outpatient satisfactions with the standard of physical therapy services, it was found that age was negatively correlated with satisfaction in all aspects except for the environments. Regarding the differences between personal factors and the six aspects of satisfaction with the standard of physical therapy services, it was found that personal factors such as gender, education level, occupation, income, status, type of patient, and treatment privileges did not affect the satisfaction level.

Keywords: Satisfaction; Standard of physical therapy services; Outpatient physical therapy services

* Physiotherapist, Professional Level, Maharat Nakhon Ratchasima Hospital

** Physiotherapist, Practitioner Level, Maharat Nakhon Ratchasima Hospital

Corresponding author: Teerapat Raksapol Email: teerapatraksapol@gmail.com

Received: Aug. 12, 24; Revised: Sep. 11, 24; Accepted: Sep. 11, 24; Published Online: Dec. 2, 24

บทนำ

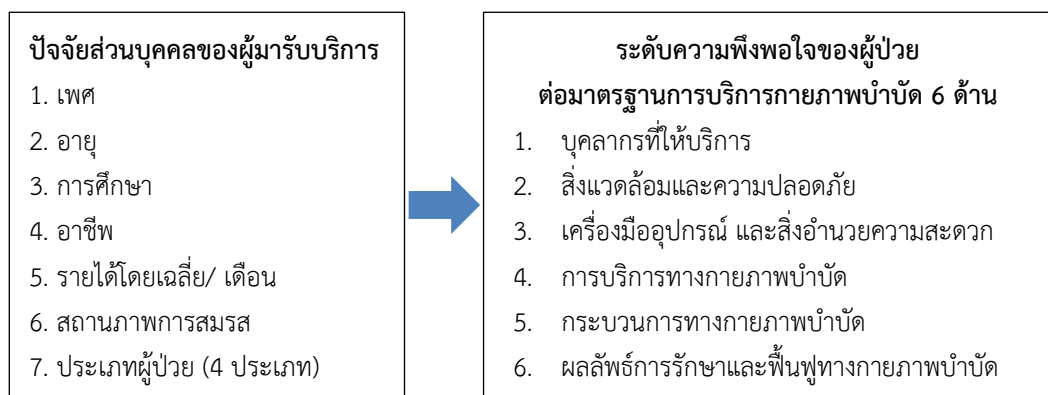
ประเทศไทยมีโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงที่มีแผนกกายภาพบำบัดทั้งหมด 857 โรงพยาบาล⁽¹⁾ ได้รับการรับรองมาตรฐานและคุณภาพสถานบริการ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยกำลังเตรียมรับการเป็นมาตรฐานเฉพาะโรค/เฉพาะระบบ (The Program and Disease Specific Standard: PDSS) ใช้เพื่อการส่งเสริมให้พัฒนาความสามารถความเชี่ยวชาญเฉพาะระบบ/เฉพาะโรค โดยเป็นเครื่องมือช่วยยกระดับการพัฒนาของระบบการดูแลผู้ป่วยรายโรคหรือระบบเฉพาะ ให้มีผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่องและสามารถใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นระบบการดูแลผู้ป่วยรายโรคหรือระบบ และเป็นพื้นฐานสำหรับองค์กรที่จะยกระดับการพัฒนาสู่การขอรับรองขั้นก้าวหน้า (Advanced HA) ซึ่งให้ความสำคัญในส่วนของผลด้านความพึงพอใจและคุณค่าจากผู้รับบริการ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพในแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาลจึงเป็นสิ่งสำคัญ รวมถึงกลุ่มงานกายภาพบำบัดด้วย โดยสภากายภาพบำบัดได้ออกประกาศเรื่อง มาตรฐานบริการกายภาพบำบัด พ.ศ. 2553 กำหนดให้มีมาตรฐานบริการกายภาพบำบัดขึ้น 9 มาตรฐาน เพื่อให้หน่วยบริการสุขภาพหรือสถานบริการที่มีการบริการกายภาพบำบัดนำไปใช้ เพื่อพัฒนาการบริการกายภาพบำบัดให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานต่อไป ซึ่งงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยได้ให้บริการกายภาพบำบัดมาตั้งแต่ปี 2527 จนถึงปัจจุบัน ผ่านการรับรองมาตรฐานจากสภากายภาพบำบัดเมื่อปี พ.ศ. 2564 และยังคงดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

สถิติประเภผู้ป่วยนอกของกลุ่มงานกายภาพบำบัด ปีงบประมาณ 2561 มีผู้รับบริการ 5,348 คน หรือ 14,338 ครั้ง เฉลี่ย 2.68 ครั้ง/คน ปี 2562 มีผู้รับบริการ 5,226 คน 13,744 ครั้ง เฉลี่ย 2.36 ครั้ง/คน ปี 2563 มีผู้รับบริการ 5,587 คน 13,006 ครั้ง เฉลี่ย 2.23 ครั้ง/คน ปีงบประมาณ 2564 มีผู้รับบริการ 5,654 คน 10,842 ครั้ง เฉลี่ย 1.92 ครั้ง/คน ปีงบประมาณ 2565 มีผู้รับบริการ จำนวน 5,461 คน 10,257 ครั้ง เฉลี่ย 1.88 ครั้ง/คน ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565-31 พฤษภาคม 2566) มีผู้รับบริการจำนวน 3,978 คน 8,143 ครั้งเฉลี่ย 2.04 ครั้ง/คน จะเห็นว่าในช่วงปีงบประมาณ 2561-2565 มีผู้มาใช้บริการจำนวนลดลงตามลำดับ ซึ่งอาจมีผลมาจากการจำกัดจำนวนผู้เข้ารับบริการถือเป็นตัวบ่งชี้หนึ่งขององค์ประกอบการจัดบริการการแพทย์วิถีใหม่ภายใต้สถานการณ์การระบาดโรคโควิด-19 ของงานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข⁽²⁾ แต่เนื่องจากบริการกายภาพบำบัดมีความจำเป็นต่อการฟื้นฟูสุขภาพและคุณภาพชีวิตของประชาชน จากสถิติย้อนหลัง 5 ปี พบจำนวนเฉลี่ยการรับบริการครั้ง/คน เปลี่ยนแปลงไม่มาก พบข้อร้องเรียน 1 ครั้งเกี่ยวกับเรื่องการเข้าถึงบริการ และมีแนวโน้มว่าจำนวนผู้มารับบริการจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการผ่อนคลายสถานการณ์โรคโควิด-19 ด้วยเนื่องจากทรัพยากรของโรงพยาบาลมีจำนวนจำกัดทั้งในเรื่องงบประมาณ อัตราค่าจ้าง สถานที่ให้บริการและระบบราชการที่มีความยืดหยุ่นน้อย อาจส่งผลให้เกิดข้อร้องเรียนต่างๆ ขึ้นจากการให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะหัวหน้างานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอกจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดของงานกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เพื่อเป็น

ข้อมูลนำไปพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และเป็นกลยุทธ์เชิงรุกในการป้องกันปัญหาการฟ้องร้องที่อาจเกิดขึ้นที่สืบเนื่องมาจากความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

การนำมาตรฐานบริการกายภาพบำบัดตามประกาศของสภากายภาพบำบัด มาใช้เป็นกรอบในการประเมินความพึงพอใจจะทำให้สามารถนำไปเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพและผลการวิจัยในลักษณะเดียวกันได้ชัดเจน และนำไปกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง ดังเช่น การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน⁽³⁾ ที่พบว่าปัจจัยเชิงบวกที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือมีเครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการ ปัจจัยเชิงลบที่มีอิทธิพลเชิงลบมากที่สุด ได้แก่ ความถี่ในการเข้ารับบริการ 1 ครั้งต่อ 2 เดือน ผู้วิจัยเสนอแนะให้หน่วยงานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลของรัฐให้อำรงรักษาระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดในด้านผู้ป่วยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และออกแบบระบบการบริการทางกายภาพบำบัดโดยคำนึงถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ โดยเฉพาะการเพิ่มความถี่ในการบริการ ให้การบริการด้านกายภาพบำบัดด้วยเครื่องมือที่มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพบริการโดยใช้วัดผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นส่วนสำคัญในการเป็นข้อมูลนำเข้าเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานกายภาพบำบัด ในแผนกผู้ป่วยนอกให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการของงานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการของงานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยโดยใช้วิธีการเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อมาตรฐานการบริการของงานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา และการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐาน การบริการของหน่วยกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเฉลี่ย/เดือน สถานภาพการสมรส ประเภทผู้ป่วย (4 ประเภท) สิทธิการรักษา (7 กลุ่ม)

ตัวแปรตาม คือ มาตรฐานการบริการของหน่วยกายภาพบำบัด 6 ด้าน ได้แก่ บุคลากรที่ให้บริการ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย เครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก การบริการทางกายภาพบำบัด กระบวนการทางกายภาพบำบัด ผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา คือผู้ป่วยนอกที่มารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่าง คือผู้ป่วยนอกที่มารับบริการกายภาพบำบัด โรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ระหว่าง 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567 โดยใช้การเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จำนวน 227 คน ตามเกณฑ์การคัดเข้าและเกณฑ์การคัดออก

เกณฑ์การคัดเข้า (Inclusion criteria) ประกอบด้วย 1) อายุ 18 ปีขึ้นไป 2) ผู้เข้ารับบริการ กายภาพบำบัดอย่างน้อย 1 ครั้งขึ้นไป 3) มีสติสัมปชัญญะ สามารถอ่านออกเขียนภาษาไทยได้ และ 4) เข้ารับ บริการที่งานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก ระหว่าง 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567

เกณฑ์การคัดออก (Exclusion criteria) คือ ไม่สามารถสื่อสารได้ หรืออ่านภาษาไทยไม่ได้

เครื่องมือในการวิจัย

1. แบบบันทึกข้อมูลทั่วไป และข้อมูลด้านคลินิกของผู้ป่วย ผู้วิจัยสร้างเอง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้โดยเฉลี่ย/เดือน สถานภาพการสมรส ประเภทผู้ป่วย (4 ประเภท) สิทธิการรักษา
2. แบบประเมินความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดทั้ง 6 ด้าน ของการบริการ ด้านกายภาพบำบัดในงานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด โดยมีคำถามด้านละ 5 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 30 ข้อ แบ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละข้อออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยคะแนน 5 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจ จากการบริการมากที่สุด คะแนน 4 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจากการบริการมาก คะแนน 3 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจากการบริการปานกลาง คะแนน 2 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับ

ความพึงพอใจจากการบริการต่ำ คะแนน 1 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจากการบริการต่ำที่สุดตามลำดับ⁽³⁾

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. หาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เนื่องจากผู้วิจัยขออนุญาตใช้เครื่องมือวิจัยของวันเพ็ญ เหลืองนฤชัย เรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน เนื่องจากการเป็นารสร้างแบบสอบถามขึ้นตรงตามเนื้อหาของมาตรฐานบริการกายภาพบำบัดที่สภากายภาพบำบัดใช้ในการประเมินมาตรฐานบริการกายภาพบำบัดในสถานบริการทุกระดับ ซึ่งได้ผ่านการหาค่าความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว มีค่าดัชนีความสอดคล้องได้ค่าเท่ากับ 0.99 และหาค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.95⁽³⁾

2. หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบบันทึกข้อมูลไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ ได้ค่า Cronbach's alpha reliability coefficient=0.96

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่าง 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567 โดยมีขั้นตอนปฏิบัติงานดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา หัวหน้ากลุ่มงานกายภาพบำบัดเพื่อขออนุญาต ใช้แจ้งวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลวิจัย

2. ผู้วิจัยได้ดำเนินการประชุมกับผู้ช่วยวิจัย เพื่อชี้แจงแบบบันทึกข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย

3. สอบถามความสมัครใจจากผู้ป่วยที่รับบริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ช่วยวิจัยจะให้ผู้ป่วยเซ็นใบยินยอมเข้าร่วมวิจัยและแจกแบบสอบถามพร้อมทั้งอธิบาย แนะนำวิธีการทำแบบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์เรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละชุดจากนั้นนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน

5. ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล ก่อนนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ

6. นำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับของข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับ เพศ การศึกษา อาชีพ สถานภาพการสมรส ประเภทผู้ป่วย (4 ประเภท) สิทธิการรักษา (7 กลุ่ม) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ โดยนำเสนอด้วย ความถี่ ร้อยละ ส่วนอายุ และรายได้โดยเฉลี่ย/เดือน ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด ทั้ง 6 ด้าน ของงานกายภาพบำบัด ผู้ป่วยนอก ได้แก่ ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจแบ่งเป็น 5 ระดับ โดยแบ่งแต่ละช่วงเท่าๆ กัน ดังนี้⁽³⁾

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจากการบริการมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจากการบริการมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจากการบริการปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.80-2.60 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจากการบริการต่ำ

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจจากการบริการต่ำที่สุด

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการของงานกายภาพบำบัดผู้ป่วยนอก โดยใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดของทั้ง 6 ด้าน โดยใช้สถิติ t-test และ ANOVA

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.4 อายุเฉลี่ย 52.79 ปี มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ปริญญาตรี 66 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.1 อาชีพส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพอื่นๆ เช่น ค้าขาย 75 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.3 สถานภาพสมรส 129 ราย คิดเป็นร้อยละ 57.3 ประเภทผู้ป่วย ระบบกระดูกและข้อ 212 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.6 ระบบทรวงอกหัวใจและหลอดเลือด 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.9 ระบบประสาท 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.7 และระบบอื่นๆ 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.7 สิทธิการรักษาประเภทบัตรทอง 30 บาท จำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.8 ประเภทข้าราชการ 58 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 และประเภทประกันสังคม 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.4

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดของงานกายภาพบำบัด

ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการงานกายภาพบำบัดทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.69$) รองลงมาคือด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.64$) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ($\bar{X}=4.60$) ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.57$) ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด ($\bar{X}=4.53$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.52$) (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการงานกายภาพบำบัดทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามรายด้าน (n=227)

มาตรฐานการบริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
ด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัด	4.69	0.70	มากที่สุด
ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด	4.64	0.60	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย	4.60	0.66	มากที่สุด
ด้านการบริการทางกายภาพบำบัด	4.57	0.70	มากที่สุด
ด้านผลลัพธ์การรักษาและฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด	4.53	0.83	มากที่สุด
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.70	มากที่สุด

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของงานกายภาพบำบัด

ตารางที่ 2 ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างอายุกับคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดทั้ง 6 ด้าน

ข้อมูลทั่วไป	บุคลากร	สิ่งแวดล้อม	เครื่องมือ	การบริการ	กระบวนการ	ผลลัพธ์การรักษา
	r (p-value)					
อายุ	-0.184** (0.007)	-0.112 (0.095)	-0.176** (0.008)	-0.140* (0.037)	-0.211** (0.002)	-0.174** (0.009)

*p-value<0.05, ** p-value<0.001

จากตารางที่ 2 พบว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดของทุกด้าน ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อม นั่นคือเมื่อผู้รับบริการมีอายุเพิ่มขึ้นระดับความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดจะลดลง

ตารางที่ 3 ค่าความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัด
ทั้ง 6 ด้าน โดยใช้สถิติ t-test และ ANOVA

ข้อมูลทั่วไป	บุคลากร	สิ่งแวดล้อม	เครื่องมือ	การบริการ	กระบวนการ	ผลลัพธ์ การรักษา
	t (p-value)					
เพศ	1.97 (0.052)	1.54 (0.125)	1.22 (0.222)	1.21 (0.223)	1.68 (0.093)	1.65 (0.099)
ระดับการศึกษา	1.81 (0.113)	0.52 (0.764)	1.01 (0.413)	1.10 (0.360)	1.28 (0.275)	2.44 (0.036)
อาชีพ	2.56 (0.028)	1.42 (0.219)	1.65 (0.147)	1.17 (0.327)	1.91 (0.094)	0.94 (0.454)
รายได้โดยเฉลี่ย/เดือน	1.72 (0.133)	1.12 (0.352)	0.77 (0.572)	1.81 (0.113)	1.26 (0.282)	1.62 (0.155)
สถานภาพ	0.78 (0.508)	0.03 (0.994)	0.39 (0.759)	1.13 (0.944)	0.88 (0.454)	0.35 (0.788)
ประเภทผู้ป่วย	0.38 (0.824)	0.49 (0.747)	1.68 (0.155)	2.09 (0.083)	0.94 (0.443)	0.88 (0.477)
สิทธิการรักษา	0.41 (0.845)	0.38 (0.861)	1.24 (0.292)	1.35 (0.243)	1.04 (0.394)	1.12 (0.353)

จากตารางที่ 3 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทของผู้ป่วยและสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน มีค่าคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดของงานกายภาพบำบัดภาพรวมเป็นรายด้านพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยคะแนนระดับความพึงพอใจสูงสุดคือด้านบุคลากรที่ให้บริการทางกายภาพบำบัดสอดคล้องกับการศึกษาระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่าความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มาก สูงสุดคือมาตรฐานด้านผู้ให้บริการกายภาพบำบัดมีการเอาใจใส่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและให้ความมั่นใจในการให้บริการ⁽⁴⁾ และการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าใน 4 ด้านพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนก

ผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก และพึงพอใจสูงสุดด้านเจ้าหน้าที่ รองลงมาด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด⁽⁵⁾ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันตก พบว่า ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดของผู้ป่วยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สูงสุดคือ ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด⁽⁶⁾ และสอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ให้บริการจะพิจารณาความพึงพอใจจากการใช้บริการกายภาพบำบัด คือ การรับบริการทางกายภาพบำบัด เพื่อการรักษาอาการเจ็บปวดของกล้ามเนื้อ รวมทั้งนักกายภาพบำบัดมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการรักษา การประสานงานในกระบวนการให้บริการที่ดีและความต่อเนื่องในการรักษาทางกายภาพบำบัด สำหรับด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยตามลำดับ⁽⁷⁾ สอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุขจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่ามาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมและเครื่องมือที่ทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด⁽⁸⁾ และการศึกษาความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ให้บริการจะพิจารณาความปลอดภัยในกระบวนการรักษาทางกายภาพบำบัด⁽⁷⁾

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของงานกายภาพบำบัดพบว่าอายุมีความสัมพันธ์เชิงลบกับคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดของทุกด้าน ยกเว้นด้านสิ่งแวดล้อม นั่นคือเมื่อผู้รับบริการมีอายุเพิ่มขึ้นระดับความพึงพอใจจะลดลง สอดคล้องกับการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐบาลในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันตก พบว่า ความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดของผู้ป่วยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สูงสุดคือ ด้านกระบวนการทางกายภาพบำบัด เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่าปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาของผู้ป่วยมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ส่วนมาตรฐานด้านเครื่องมืออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อความคาดหวังในระดับมาก⁽⁶⁾ และการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการด้านกายภาพบำบัด ณ โรงพยาบาลราชานุกูล รายงานการศึกษาดังนี้ ปัจจัยทางสังคมและประชากรที่แตกต่างกันได้แก่ช่วงอายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เพศ ด้านที่อยู่อาศัย มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการทางด้านกายภาพบำบัด และปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจมี 6 ด้านคือ 1) อธิยาศัยของเจ้าหน้าที่ 2) การบริการที่รวดเร็วทันเวลา 3) ความเพียงพอ 4) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ค่าใช้จ่าย และ 6) คุณภาพการบริการ⁽⁹⁾

สำหรับความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดของทั้ง 6 ด้าน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ประเภทของผู้ป่วยและสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน มีค่าคะแนนความพึงพอใจต่อมาตรฐานกายภาพบำบัดทั้ง 6 ด้านไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านกายภาพบำบัด โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น อยู่ในระดับสูง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการงานด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น ไม่แตกต่างกัน⁽¹⁰⁾ และสอดคล้องกับการสร้างรูปแบบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาถึงการให้บริการสุขภาพทั้งระบบ เริ่มต้นจากระบบการให้บริการสาธารณสุข ว่าลักษณะของประชาชนผู้ใช้บริการ ถือเป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร คือ อายุ เพศ ปัจจัยโครงสร้างทางสังคม คือ เชื้อชาติ ศาสนา ระดับการศึกษา และค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วย⁽¹¹⁾

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด 6 ด้าน ควรมีการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนี้

1. การคำนึงสิทธิผู้ป่วยและเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการบริการในอนาคตลดข้อร้องเรียนที่อาจเกิดขึ้น
2. การกำหนดเวลามาตรฐานในการรักษาทางกายภาพบำบัดต่อโรคหรืออาการไว้ และมีการชี้แจงการวินิจฉัยโรคหรืออาการ รวมทั้งแนวทางการรักษาให้คนไข้ทราบอย่างละเอียด
3. การให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการรักษาทางกายภาพบำบัดด้วยตนเองมากขึ้น เพื่อให้คนไข้ได้สามารถเข้าใจ วิธีการดูแลรักษาตัวเองที่บ้าน ซึ่งจะทำให้ทำให้คุณภาพชีวิตโดยรวมดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดก่อนรับบริการ และเปรียบเทียบความพึงพอใจหลังจากรับบริการแล้วในทุกด้าน ตามมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัด
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานการบริการกายภาพบำบัดของผู้ปฏิบัติงานทางกายภาพบำบัด

เอกสารอ้างอิง

1. กระทรวงสาธารณสุข. ข้อมูลพื้นฐานโรงพยาบาลในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. 2560. [เข้าถึงเมื่อ 2567 กันยายน 23]. เข้าถึงได้จาก:
https://phdb.moph.go.th/phdb2017/force_down.php?f_id=314

2. กิตติพร เนาว์สุวรรณ, นกษา สิงห์วีรธรรม. องค์ประกอบการจัดบริการการแพทย์วิถีใหม่ภายใต้สถานการณ์การระบาดโรคโควิด-19 แผนกผู้ป่วยนอกในสถานบริการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. 2566 [เข้าถึงเมื่อ 2567 กันยายน 23]. เข้าถึงได้จาก: <https://li01.tci-thaijo.org/index.php/pnujr/article/view/256261/175769>
3. วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อมาตรฐานการบริการของหน่วยกายภาพบำบัด โรงพยาบาลหัวหิน. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล. 2561;3(1):72-84.
4. ขนิษฐา จิตรอารีย์ และคณะ. การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้มารับบริการในศูนย์กายภาพบำบัด คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล. การประชุมวิชาการแห่งชาติ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ครั้งที่ 9. 2556; 1020-3.
5. รัชณี หลงสวาสดี. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า. วารสารหัวหินสุขใจไกลกังวล. 2562;4(2):e0070.
6. วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย, ปริญญญา บรรจงมณี. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคตะวันตก. วารสารกรมการแพทย์. 2561;43(5):67-74.
7. จรัสพร ปรีดาสุขสุรงค์. ความพึงพอใจจากการเข้ารับบริการทางกายภาพบำบัดของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในกรุงเทพมหานคร. [ปริญาญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต] กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2556.
8. วันเพ็ญ เหลืองนฤทัย. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อมาตรฐานการบริการด้านกายภาพบำบัดของผู้ป่วยโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. หัวหินเวชสาร. 2566;3(1):12-6.
9. ศุภมาศ อุ่นสากล, พยุงศักดิ์ ศักดาภิพาณิชย์, อนุพันธ์ หวลบุตตา. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการด้านกายภาพบำบัด ณ โรงพยาบาลราชานุกุล. รายงานการศึกษาตามหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิตตามโครงการการศึกษาแพทย์แนวใหม่. กรุงเทพฯ: คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2538.
10. สมพล ศรีสุริยนต์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านกายภาพบำบัดโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น [ปริญาญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาชุมชน) สาขาจิตวิทยาชุมชน] ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2549
11. Aday LA, Andersen R. Access to Medical Care. Ann Arbor, MI: Health Administration Press; 1975: 6-14.