

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลศิริราช มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลศิริราช
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิริราช
3. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์
4. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัด ภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลศิริราช ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง สิงหาคม 2551 จำนวน 300 คน

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 172 คน

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราช จำนวน 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 20 ข้อ

### 3. การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้กรอกแบบสอบถาม จำนวน 172 ชุด ได้รับแบบสอบถามคืนมา จำนวน 172 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โดยใช้ความถี่ และค่าร้อยละ

4.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัด โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

4.3 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยใช้ t-test และ F-test

4.4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้ ไค-สแควร์ ( $\chi^2$ )

4.5 เปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยเป็นรายคู่ จากผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยวิธี Least Significant Difference (LSD)

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.60 อายุ 40 ปีขึ้นไป ร้อยละ 48.26 รองลงมา อายุ 31-40 ปี ร้อยละ 27.33 สถานภาพสมรส ร้อยละ 52.33 รองลงมา โสด ร้อยละ 35.46 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.37 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 27.33 อาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 30.81 รองลงมา รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.75 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-30,000 บาท เท่ากับมากกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 28.49 รองลงมา ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 22.09

### 2. พฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด โรงพยาบาลศิริราช

พฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย สรุปได้ดังนี้

2.1 เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช ผู้ป่วยส่วนใหญ่ เลือกเพราะ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ร้อยละ 39.54 รองลงมา เคยเป็นผู้ป่วยเก่าโรงพยาบาลนี้ ร้อยละ 26.74

2.2 ท่านเข้ามาใช้บริการรักษาประเภทใด ผู้ป่วยส่วนใหญ่มารับบริการแผนกกายภาพบำบัด ร้อยละ 61.04 รองลงมา แผนกกิจกรรมบำบัด ร้อยละ 12.21

2.3 จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด ผู้ป่วยส่วนใหญ่ มาครั้งแรก ร้อยละ 40.12 รองลงมา มากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 37.21

2.4 ท่านคิดที่จะกลับมารักษาที่โรงพยาบาลศิริราชหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ จะกลับมาอีก ร้อยละ 83.14 รองลงมา ไม่แน่ใจ ร้อยละ 12.79

2.5 ท่านเคยแนะนำแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชให้ผู้อื่นได้รู้จักหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ ไม่เคยแนะนำ ร้อยละ 47.67 รองลงมา เคยแนะนำ ร้อยละ 44.19

2.6 ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร ผู้ป่วยส่วนใหญ่ รู้จักจากเพื่อน ร้อยละ 39.54 รองลงมา ครอบครัว ร้อยละ 33.14

2.7 ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด ผู้ป่วยส่วนใหญ่ เบิกค่าใช้จ่ายจากส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 45.93 รองลงมา จ่ายเงินเอง ร้อยละ 22.09

2.8 สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ ตอบว่ามีผล ร้อยละ 89.53

2.9 ท่านเคยพบปัญหาจากการใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ ไม่เคยพบปัญหา ร้อยละ 90.70

2.10 ท่านคิดว่าค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ของโรงพยาบาลศิริราชในครั้งต่อไปหรือไม่ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ คิดว่ามีผล ร้อยละ 80.81

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

#### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79-4.29$ ) จำนวน 9 รายการ 5 อันดับแรก คือ

1. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย คุณภาพได้มาตรฐาน
2. โรงพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา

3. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล
4. โรงพยาบาลมีบริการที่ตรงตามความต้องการของท่าน
5. สถานที่มีขนาดกว้างขวาง เมื่อเปรียบเทียบกับกาให้บริการ  
ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับผู้ป่วย เพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี , 20-30 ปี และ 31-40 ปี สถานภาพโสด และสมรส การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา , ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท

#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยมีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51-4.02$ ) ทุกรายการ 5 อันดับแรก คือ

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดี
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาชีพ
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ
5. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ซึ่งมีค่าสอดคล้องกับเพศหญิง อายุ 20-30 ปี และ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท

#### 4. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ แผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

4.1 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) คะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความคิดเห็นในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

##### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านใช้เวลาไม่นานในการรอรับบริการ

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านร้องขอ
2. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้ป่วยและญาติ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดี
3. ท่านมีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่
4. เจ้าหน้าที่สามารถสนองได้ตรงตามความต้องการ

4.2 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนนปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า ความคิดเห็น ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง

4.3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ความคิดเห็น ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

### ด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สถานที่มีขนาดกว้างเมื่อเปรียบเทียบกับบริการให้บริการ
2. ท่านมั่นใจถึงความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล

### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยสีหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเอง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน

### 5. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

5.1 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีอายุต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร
2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด

5.2 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. ท่านมารับบริการรักษาประเภทใด
2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ คือ

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการ โรงพยาบาลศิริราช
2. จำนวนครั้งที่เข้ามารักษาที่แผนกกายภาพบำบัด
3. ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของ โรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร
4. ท่านคิดว่า ค่ารักษามีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ โรงพยาบาลศิริราชใน

ครั้งต่อไปหรือไม่

5.3 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช
2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ คือ

1. สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่

2. ท่านคิดว่าค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชครั้งต่อไปหรือไม่

5.4 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัดของผู้ป่วยที่มีอาชีพแตกต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช

2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลข้อใด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ สิทธิประโยชน์ที่ท่านได้รับมีผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการของโรงพยาบาลศิริราชหรือไม่

5.5 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด ของผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 2 รายการ คือ

1. เหตุผลที่ท่านเลือกรับบริการที่โรงพยาบาลศิริราช

2. ท่านได้รับสิทธิประโยชน์ในการรักษาข้อใด

และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 รายการ คือ ท่านรู้จักแผนกกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลศิริราชได้อย่างไร

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด ของภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลศิริราช ได้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการทางกายภาพบำบัด และปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผู้ป่วยที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ป่วยเพศชายและเพศหญิง อายุต่ำกว่า 20 ปี , 20-30 ปี และ 31-40 ปี สถานภาพ โสด และสมรส การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา, ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,000-20,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79-4.29$ ) จำนวน 9 รายการ 5 อันดับแรก คือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย, คุณภาพได้มาตรฐาน, มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา, ความปลอดภัยในการรักษาพยาบาล มีบริการที่ตรงตามความต้องการ และสถานที่มีขนาดกว้างขวาง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ป่วยที่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี และ 40 ปีขึ้นไป สถานภาพสมรส การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพนักเรียน/นักศึกษา และอาชีพอื่น ๆ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,001-30,000 บาท มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.75$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.51-4.02$ ) ทุกรายการ 5 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่เป็นอย่างดี, มีความเชื่อมั่นในความสามารถของเจ้าหน้าที่, เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ, เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ, เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัจฉรา เกียรติเจริญมิตร (2549) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) : กรณีศึกษา โรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลจุฬารัตน์ จังหวัดสมุทรปราการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านระบบ กระบวนการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง จากข้อค้นพบดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ปัจจุบันโรงพยาบาลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลของรัฐที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีผู้ป่วยจำนวนมหาศาลที่มารอรับบริการ หรือโรงพยาบาลที่อยู่ในต่างจังหวัด มีพัฒนาการมากขึ้น โดยเฉพาะเรื่องคุณภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ผู้ป่วยซึ่งกำลังเผชิญกับความทุกข์ทรมาน เมื่อได้พบกับเจ้าหน้าที่ที่มีอัธยาศัยดี สุภาพ เรียบร้อย และสามารถตอบคำถามให้ความรู้เกี่ยวกับอาการป่วยของคนไข้ รวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของคนไข้ได้อย่างเหมาะสม ทำให้คนไข้รู้สึกผ่อนคลาย ความวิตกกังวลในการเจ็บป่วย ทำให้คนไข้เกิดความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สำหรับระบบและกระบวนการ เป็นเรื่องยากในการพัฒนา เนื่องจากระบบราชการจะมีขั้นตอนมากมาย ทำให้เกิดความล่าช้า เมื่อคนไข้ซึ่งบางครั้งยังไม่ทราบชัดว่ากำลังป่วยเป็นอะไร อยู่ในขั้นใด จะได้รับการดูแลรักษาทันกับอาการของโรค โดยเฉพาะจะมีโอกาสได้พบแพทย์เพื่อวินิจฉัยอาการป่วย และเริ่มต้นรักษาอาการป่วย



เมื่อใด ทำให้คนไข้ที่พอมีฐานะสามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ มักจะไปรับการรักษาจากโรงพยาบาลของเอกชน ซึ่งมีขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากมายนัก

## 2. การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัดของผู้ป่วย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของคะแนน ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการแผนกกายภาพบำบัด เฉพาะผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ

2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 3 รายการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 4 รายการ

ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 อย่างละ 1 รายการ

ผู้ป่วยที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จำนวน 1 รายการ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 รายการ

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546) ศึกษาเรื่อง การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า

1. ผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านวุฒิการศึกษา รายได้ การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยแตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

2. ผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ อาชีพ ลักษณะการเจ็บป่วย แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

3. ผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชน มีปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาล แตกต่าง กัน

จากข้อค้นพบดังกล่าว เป็นไปตามคุณลักษณะความต้องการของมนุษย์ นั่นคือ เมื่อความต้องการโดยเฉพาะการรักษาพยาบาล เพื่อให้คลายและหายจากอาการเจ็บป่วย มนุษย์ทุกคนมีความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาล โดยเฉพาะการบริการจากแพทย์ พยาบาล รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ จนคนไข้หายจากอาการป่วยสำหรับการตัดสินใจเลือกเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล คนไข้ที่มีวุฒิการศึกษา รายได้ โดยเฉพาะการรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน จะมีการตัดสินใจที่แตกต่างกัน เช่น ใช้บริการของโรงพยาบาลของรัฐบาลที่มีชื่อเสียง มั่นใจ หรือใช้บริการของโรงพยาบาลเอกชน เพราะมีรายได้มากพอสำหรับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล หรือใช้บริการที่ใกล้ที่สุด เนื่องจากคนไข้มีอาการเจ็บป่วยอย่างรุนแรง และต้องการการรักษาพยาบาลอย่างเร่งด่วน หรือกรณีการปวดครรภ์ใกล้คลอด ซึ่งทำให้เกิดการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกันได้ตามสถานการณ์การเจ็บป่วย และสถานภาพเกี่ยวกับรายได้ของผู้ป่วย

## ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรมีบทบาทในด้านการให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับอาการ โรค และอธิบายให้เข้าใจง่ายเกี่ยวกับพยาธิสภาพของโรค แก่ผู้ป่วยและผู้ดูแลเพื่อความเข้าใจให้ตรงกัน ควรมีสื่อประกอบการอธิบายหรือแจก เพื่อสามารถนำกลับมาอ่านทบทวนได้

2. การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงรูปแบบให้มีการบริการจากการตั้งรับที่เน้นการรักษาพยาบาล ไปเป็นเชิงรุกทางสุขภาพ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกัน คือทำอย่างไรให้ประชาชนมีสุขภาพดี สามารถดูแลสุขภาพตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม ดังนั้นการเปลี่ยนบทบาทไปเชิงรุกต้องอาศัยกลวิธีทางสุขศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุด

3. ควรมีการผสมผสานการรักษาพยาบาลระหว่างกายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด จิตวิทยา และอรรถบำบัด เพื่อช่วยส่งเสริมด้านการรักษาและกำลังใจให้กับผู้ป่วย มีการเยี่ยมผู้ป่วย และติดตามผลการรักษาผู้ป่วยถึงบ้าน

4. จัดอบรมพัฒนาแนวความคิดและทักษะการปฏิบัติงาน ในเรื่องการให้คำปรึกษา แนะนำการสอน และการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติในด้านการให้คำแนะนำ การสอน และการให้คำปรึกษา แก่ผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตจำกัดเฉพาะผู้ป่วยที่มาใช้บริการทางกายภาพบำบัดของภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลศิริราชเท่านั้น จึงเห็นสมควรที่จะทำการวิจัยเรื่องที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการทางกายภาพบำบัดต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐบาล โดยศึกษาจากโรงพยาบาลหลาย ๆ แห่ง แล้วนำมาเปรียบเทียบ

2. นำผลการวิจัยครั้งนี้เผยแพร่เพื่อ เป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานอื่นในภาควิชาเวชศาสตร์ฟื้นฟู ได้แสวงหาวิธีในการปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การทำการวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องนี้ โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีประกอบกัน เป็นการสำรวจ การสัมภาษณ์ และการสังเกต เพื่อได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด