

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

สารนิพนธ์
ของ
นางนพวรรณ อุ่นหิไวยะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด
10 พฤษภาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

บทคัดย่อ
ของ
นางนพวรรณ อุณหไวยะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการตลาด
10 พฤษภาคม 2545

นพวรรณ อุณหไวกยะ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ใน 5 ด้านคือ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัด ระยะเวลาในการรอการรักษา ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา ตลอดจนรวบรวมข้อเสนอแนะในการรับบริการที่มีต่อแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้ป่วยที่มารับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่สามารถให้ข้อมูลได้ของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe' และหากไม่พบจึงใช้วิธี LSD (Least Significant Difference)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก
2. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
6. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
8. ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
9. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะของโรคต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
10. ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
11. ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
12. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
13. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
14. ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**PATIENTS' SATISFACTION TOWARDS THE SERVICE OF REHABILITATION
DEPARTMENT AT SAMITIVEJ SUKHUMVIT HOSPITAL**

AN ABSTRACT

BY

MRS. NOPPAWAN UNHAVAITHAYA

**Presented in partial fulfill of the requirements
for the Master of Business Administration in Marketing
at Srinakharinwirot University**

May 2002

Noppawan Unhavaithaya (2002). *Patients' satisfaction towards the service of Rehabilitation Department at Samitivej Sukhumvit Hospital*. Master Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assist. Prof. Supee Limthai,

The purpose of this research was to study Patients' satisfaction towards the service of Rehabilitation Department at Samitivej Sukhumvit Hospital in five aspects: Place and its environment, Equipments for treatment, Personnel, Service, Treatment fees. It compared Patients' satisfaction towards the service of Rehabilitation Department at Samitivej Sukhumvit Hospital by grouping patients under the following classifications: sex, age, marital status, education level, occupation, monthly income, numbers of treatment, symptoms, reasons for using the services, average treatment fees, length of time for treatment, waiting time for treatment, and person who was responsible for the treatment fees. It also included recommendations from patients.

The samples of this research were 200 persons who were patients of Rehabilitation Department at Samitivej Sukhumvit Hospital. A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage, mean, standard deviation, t-test, and One-way analysis of variance were statistical methods to analyze data.

The research revealed that:

1. The patients' satisfaction was at a high level in all aspects and each aspect.
2. There was no statistical significance for the satisfaction in all aspects, and each aspect from the patients with different sex.
3. There was no statistical significance difference in all aspects for the satisfaction from the patients with different age. In the aspect of place and its environment, and equipment for treatment, there was statistical significance difference level at .05.
4. There was no statistical significance for the satisfaction in all aspects, and each aspect from the patients with different marital status.
5. There was statistical significance difference in all aspects from the patients with the different education level. In the aspect of price, there was statistical significance difference level at .05.
6. There was no statistical significance for the satisfaction in all aspects, and each aspect from the patients with different occupation.
7. There was no statistical significance difference in all aspects for the satisfaction from the patients with different monthly income. In the aspect of place and its environment, and equipment for treatment, there was statistical significance difference level at .05.

8. There was no statistical significance for the satisfaction in all aspects, and each aspect from the patients with different numbers of treatment.

9. There was statistical significance difference in all aspects from the patients with the different symptoms. In the aspect of equipment for treatment, there was statistical significance difference level at .05.

10. There was no statistical significance for the satisfaction in all aspects, and each aspect from the patients with different reasons for using service.

11. There was no statistical significance for the satisfaction in all aspects, and each aspect from the patients with different average treatment fees.

12. There was no statistical significance for the satisfaction in all aspects, and each aspect from the patients with different length of time for treatment fees.

13. There was no statistical significance difference in all aspects for the satisfaction from the patients with different waiting time for treatment. In the aspect of place and its environment, and equipment for treatment, there was statistical significance difference level at .05.

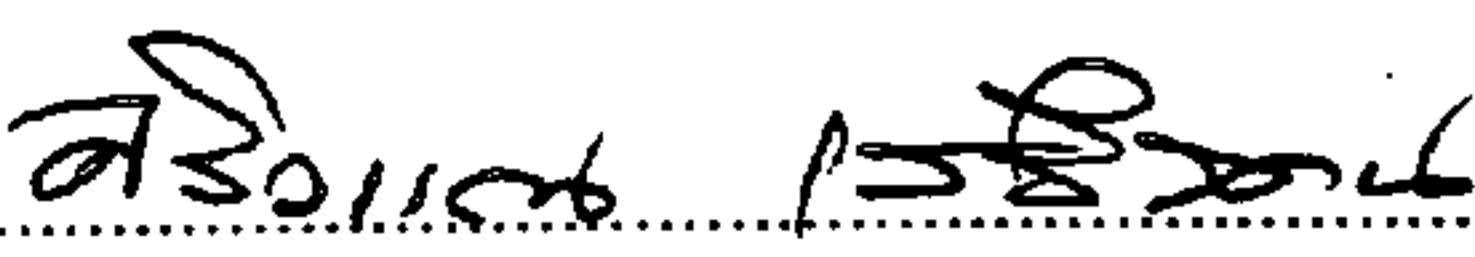
14. There was statistical significance difference in all aspects from the person who was responsible for the treatment fees. In the aspect of place and its environment, there was statistical significance difference level at .05, and in the aspect of equipment for treatment, there was statistical significance difference level at .01.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

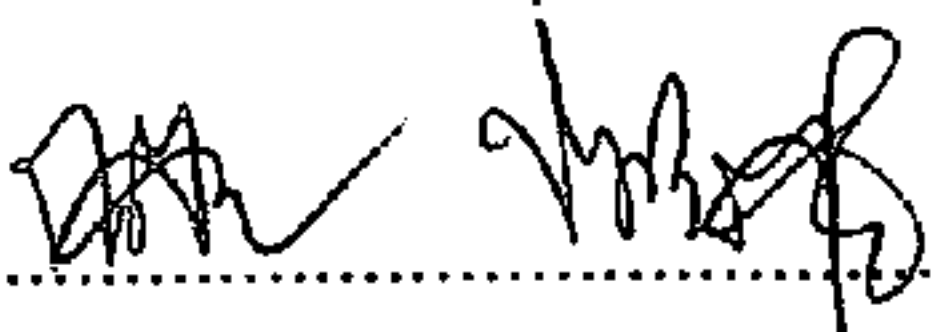

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ลิ้มไทย)

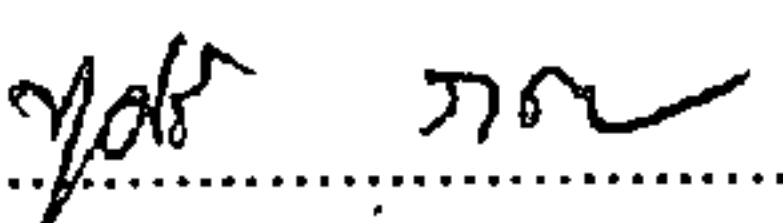
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

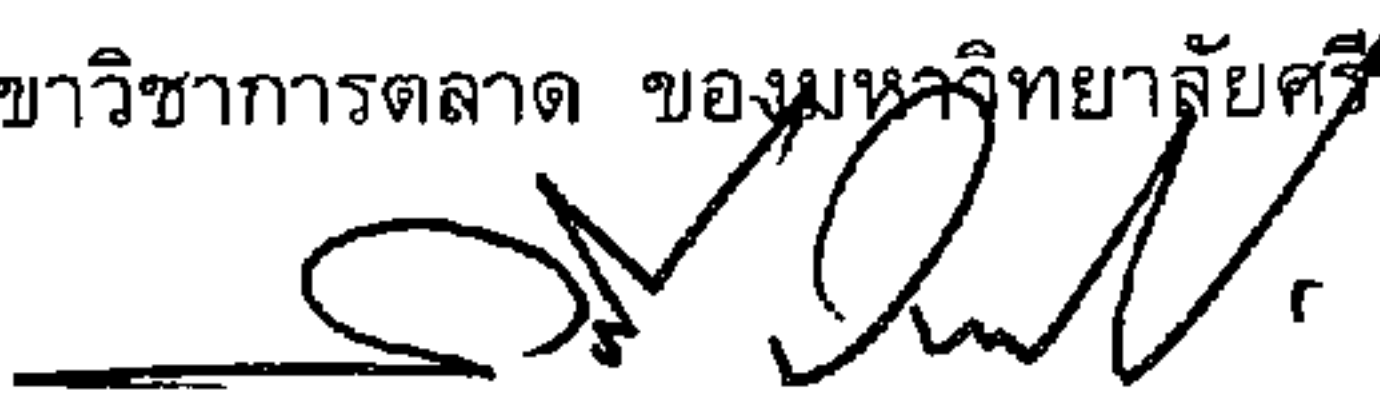
คณะกรรมการการสอบ


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุธีร์ ลิ้มไทย)


..... กรรมการ
(อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กวี วรกวิน)
วันที่...๑๐...เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และอาจารย์อัปสร อนันต์อักษรกุล ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรม สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ และพนักงานของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ให้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้อบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวจนปัจจุบัน

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ญาติ ๑๒ รูปคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีคุณค่ายิ่งหาที่เปรียบมิได้ และขอขอบพระคุณนายยิ่งพันธ์ อุณหิไวยะ และ เด็กหญิงณัฐวรา อุณหิไวยะ พร้อมญาติพี่น้องทุกคนที่สนับสนุน ช่วยเหลือและให้กำลังใจ ผู้วิจัยด้วยดีตลอดมา จนทำให้สารนิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี และสำเร็จการศึกษา

นพวรรณ อุณหิไวยะ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
	สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
	ความเป็นมาของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท.....	11
	แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท.....	15
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	22 ✓
	ความหมายของการบริการ.....	23 ✓
	ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ.....	23 ✓
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม.....	26 ✓
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	27
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านบุคลากร.....	28
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านกระบวนการบริการ.....	29
	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านราคา.....	31
	แนวทางการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานบริการกายภาพบำบัด.....	32
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35 ✓
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
	การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	38
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
	ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	85
ผลการศึกษาค้นคว้า.....	88
อภิปรายผล.....	92
ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	105
ภาคผนวก ก.....	106
ภาคผนวก ข.....	113
ภาคผนวก ค.....	117
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	119

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษา ระยะเวลาในการรื้อรักษา และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา.....	45
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท	48
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม....	49
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	50
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านบุคลากร.....	51
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านกระบวนการบริการ.....	52
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านราคา.....	53
8	ผลการเปรียบเทียบมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีเพศต่างกัน.....	54
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอายุ.....	55
10	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุต่างกัน.....	56
11	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านสถานที่ และ สิ่งแวดล้อม เครื่องมืออุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	57
12	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีสภาพสมรสต่างกัน.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
14	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีการศึกษาต่างกัน.....	60
15	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวม และด้านราคา เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
16	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอาชีพ.....	62
17	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอาชีพต่างกัน.....	63
18	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	64
19	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน.....	65
20	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Scheffe' โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	66
21	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ.....	67
22	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่างกัน.....	68
23	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีลักษณะของโรคต่างกัน.....	69
24	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ.....	70
25	ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการต่างกัน.....	71
26	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษา ภายภาพนำบัตรต่อครั้ง.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ พื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัด ต่อครั้งต่างกัน.....	73
28 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนก เวชศาสตร์พื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระยะเวลาในการรักษา พยาบาลบำบัด.....	74
29 ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ พื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัดต่างกัน.....	75
30 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนก เวชศาสตร์พื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระยะเวลาในการรื้อรักษา.....	76
31 ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ พื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระยะเวลาในการรื้อรักษาต่างกัน	77
32 ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ พื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการรื้อรักษา.....	78
33 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนก เวชศาสตร์พื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายใน การรักษา.....	79
34 ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ พื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน.....	80
35 ผลการเปรียบเทียบของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ พื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และโดยรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตาม ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา.....	81
36 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการที่มีต่อแผนก เวชศาสตร์พื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท	83

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แผนผังแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู.....	15
2 Flow Chart ของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู.....	21
3 ความพึงพอใจของลูกค้ากับผลที่เกิดขึ้น.....	25

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ระบบโลกที่ได้เข้ามามีอิทธิพลต่อกระแสการดำรงชีวิตของคนไทยและประชากรโลกอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ทั้งกระแสโลกาภิวัตน์ กระแสนิยมเสรี รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีต่าง ๆ จึงส่งผลให้ธุรกิจทั้งทางอุตสาหกรรมและธุรกิจบริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในยุคปัจจุบันเป็นยุคที่มีการแข่งขันกันสูง แรงกดดันต่างๆทั้งการต่อสู้เพื่อการดำรงอยู่ การทำงานที่ต้องหนักขึ้น จึงส่งผลให้สุขภาพของคนตกดอยลง มีอาการเจ็บป่วยเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นจึงทำให้ต้องหันมาดูแลสุขภาพตนเองเพิ่มขึ้น ซึ่งรัฐบาลได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการดูแลสุขภาพของประชาชนตามแผนพัฒนาสุขภาพฉบับที่ 9 โดยมีวิสัยทัศน์ที่ว่า “สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้ง กาย ใจ สังคม และจิตวิญญาณ เป็นอุดมการณ์ของสังคมไทยที่ทุกส่วนมีจิตสำนึกรับผิดชอบร่วมกัน” (แผนพัฒนาสุขภาพฉบับที่ 9. 2544-2545)

ธุรกิจบริการที่สำคัญทางด้านสุขภาพก็คือ โรงพยาบาล นั่นเอง ซึ่งจะต้องปรับปรุงและพัฒนา “คุณภาพบริการ” และมุ่งมั่นที่จะบริการแก่ผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (สำนักงานโครงการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข.2542:3) จะเห็นได้ว่าปัจจุบัน ธุรกิจโรงพยาบาลมีการแข่งขันสูง ทุกโรงพยาบาลจึงปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ให้ได้ตามการพัฒนาระบบคุณภาพตามหลักมาตรฐานสากล ISO 9002 และ Hospital Accreditation อันจะส่งผลให้ระดับมาตรฐานการรักษาพยาบาลของประเทศสูงขึ้น (สิทธิศักดิ์ พฤษณีติกุล. 2542) ซึ่งในแง่ของการตลาดบริการนั้น จึงกลายเป็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญอย่างยิ่งที่ธุรกิจใด ๆ ก็ตามจะต้องเข้าถึงขอบเขตลักษณะ และกลไกอันแท้จริงให้เข้าใจได้ลึกซึ้ง เพราะเมื่อเข้าใจดีแล้วการจะสามารถ “สร้างสรรค์บริการให้เป็นอาวุธยุทธศาสตร์ที่ใช้สู้ชนะ การแข่งขัน” และการบริการที่สมบูรณ์แบบ จะเป็นการสนับสนุนที่ครบเครื่องและดีพอที่จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของลูกค้าได้(ธงชัย สันติวงษ์. 2539 : 19)

ในขณะนี้โรงพยาบาลสมิติเวช ซึ่งเป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพบริการ จึงเร่งที่จะปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน พ.ศ. 2522 ตลอดระยะเวลา 22 ปี ภายใต้ภาพลักษณ์เป็น Classic Hospital ดังนั้นเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ. 2544 จึงได้รับมาตรฐาน ISO 9002 ทุกระบบของ โรงพยาบาล ซึ่งได้มีการจัดทำเอกสารคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และจากการสำรวจภาคสนามเรื่อง “สำรวจปัญหาในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลต่าง ๆ และการจัดอันดับโรงพยาบาล รักษาโรคดีเยี่ยม : ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มคนไข้ ตัวอย่างในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล” โดยใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวน 1309 คน ผลสำรวจจะพบว่าหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล คือ ที่ตั้งของโรงพยาบาล ร้อยละ 55.3 วิธีการรักษาของแพทย์ร้อยละ 45 และอันดับ 3 คือ ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาล และผลจากการจัดอันดับโรงพยาบาลเอกชน ที่ผู้ป่วยเห็นว่ารักษาโรค ด้านอายุรกรรมได้ดีเยี่ยม นั้น โรงพยาบาลสมิติเวช อยู่ในอันดับที่ 2 (สำนักวิจัยเอแบค – เคเอสซี อินเทอร์เน็ตโพลล์ (เอแบคโพลล์) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ จากวิจัย ข้างต้นนี้จะพบว่า ทางโรงพยาบาลสมิติเวช ควรจะมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้สม่ำเสมอหรือให้ดียิ่งขึ้นเพื่อรักษาระดับมาตรฐานที่ได้รับให้มีคุณภาพที่กำหนดตามเอกสารคุณภาพ และจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่าง

ต่อเนื่อง ตามนโยบายคุณภาพของโรงพยาบาล สมิตีเวชที่กล่าวไว้ว่า “ สมิตีเวช มุ่งมั่นที่จะพัฒนา องค์กร อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพสูงสุดตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยยึดถือสิทธิประโยชน์ ความ คาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ” (คู่มือคุณภาพ.2544:21) และแผนกต่าง ๆ ใน โรงพยาบาล ก็มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้เป็นไปตามนโยบาย และวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้

จากปัญหาของสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการเสนอสายผลิตภัณฑ์ บริการที่กว้าง ทันสมัย เพียงพอ รวมทั้งบริการอื่นๆที่จำเป็น (สัมมนา อยู่โพธิ์ .2536: 99) ดังนั้นทาง โรงพยาบาลสมิตีเวช จึงได้พัฒนารูปแบบการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด เช่น การสร้างจุดเด่นของการที่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการตั้งศูนย์รักษาโรคอย่างครบวงจร บริการเสริมอื่นๆที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ การจัดรายการตรวจรักษาแบบเหมาจ่าย มาเสนอต่อผู้ รับบริการเพื่อให้ได้สิ่งที่ดีกว่าในราคาที่เหมาะสม (สมิตีเวชสารฉบับพิเศษ ครอบรอบ 22 ปี) ดังนั้นโรงพยาบาล สมิตีเวช จึงประกอบไปด้วยแผนกต่างๆเช่น แผนกผู้ป่วยนอกและฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยใน แผนกโรคหัวใจ แผนกผ่าตัด แผนกเภสัชกรรม แผนกรังสีวินิจฉัย แผนกทันตกรรม แผนกผู้ป่วยหนัก แผนกคลอด แผนกไต แผนกเด็ก แผนกพยาธิวิทยา แผนกตรวจวิเคราะห์ ศูนย์สุขภาพสตรี แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู และอื่นๆ ซึ่ง แผนกเหล่านี้มีความสำคัญในการที่จะช่วยปรับปรุงและพัฒนาโรงพยาบาลให้มีชื่อเสียง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำงานใน แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ถึงแม้จะเป็นแผนกที่เล็กและรายได้จากแผนกไม่มากนักแต่ผู้บริหารก็ได้เล็งเห็นความ สำคัญที่จะให้แผนกมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากลและมาตรฐาน การบริการทางกายภาพบำบัดซึ่งประกอบ 5 ด้านคือ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา เพื่อสร้างความพึงพอใจสูง สุดแก่ผู้รับบริการ

จากสภาพเศรษฐกิจ การเมือง และรูปแบบสังคมที่เปลี่ยนไปสู่สังคมอุตสาหกรรมในอนาคตตลอด จนพัฒนาการของเทคโนโลยี ทางการสื่อสารที่เจริญรุดหน้า รวมทั้งจากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรม และการจราจร รวมทั้งโรคที่ไม่ติดเชื้อ เช่น โรคภาวะเครียด จากการทำงาน โรคหัวใจ โรคอัมพาต โรคผู้สูง อายุมีแนวโน้มสูงขึ้น (กันยา ปาละวิวัฒน์) ผู้วิจัยเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลสมิตีเวช สุขุมวิท แผนก เวชศาสตร์ฟื้นฟู ตำแหน่งนักกายภาพบำบัด เป็นเวลากว่า 8 ปี จึงได้เล็งเห็นปัญหาที่เกี่ยวกับความ พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ซึ่งจะศึกษาผู้ป่วยที่ใช้บริการทางกาย ภาพบำบัด นอกจากนั้นแนวโน้มความก้าวหน้าและความต้องการรักษาทางด้านกายภาพบำบัดเพิ่มขึ้น ส่งผลให้ นักกายภาพบำบัดจะต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองทั้งทางด้านคุณภาพการรักษาและการบริการ เพื่อ ให้ผู้ป่วย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และ ปัญหาจากคุณภาพการบริการที่ยังมีคำปารภจากผู้ใช้บริการต่อการ บริการของแผนกอื่นได้แก่ การบริการที่ไม่ รวดเร็ว การรอรักษานาน เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิตีเวช สุขุมวิท เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ และปรับปรุงและพัฒนาบริการของแผนกตามนโยบาย ของผู้บริหาร ดังวิสัยทัศน์ของแผนกที่ว่า “ เราจะให้บริการทางด้านการรักษาฟื้นฟู รวมทั้งให้การแนะนำกับ ผู้มารับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐาน และผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด” ซึ่งจะ ส่งผลให้ผู้ป่วยมีความสนใจ ดูแล สุขภาพ ตามคำแนะนำของแพทย์และ นักกายภาพบำบัด ทำให้มารับ บริการอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา คุณภาพบริการในแผนก ต่างๆเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจสูงสุด

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ใน 5 ด้าน

- 1.1 ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม
- 1.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.3 ด้านบุคลากร
- 1.4 ด้านกระบวนการบริการ
- 1.5 ด้านราคา

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ทั้ง 5 ด้านโดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัด ระยะเวลาในการรอการรักษา ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการรับบริการที่มีต่อแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ครั้งนี้ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อนำข้อมูลเสนอแนะต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ประกอบการวางแผนนโยบายการดำเนินงานของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
2. เพื่อนำข้อมูลเสนอต่อหัวหน้าแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
3. ผลการวิจัยอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม
- 1.2 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.3 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านบุคลากร
- 1.4 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านกระบวนการบริการ
- 1.5 ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการด้านราคา

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัด ของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 200 คน (โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยต่อเดือนทางสถิติของจำนวนผู้ป่วยในแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูภายในเดือน ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. 2544 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่อเดือนของจำนวนผู้ป่วยเท่ากับ 186 คน และเพิ่มเป็น 200 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่สามารถให้ข้อมูลได้ จำนวน 200คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านสถานสภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกดังนี้

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 เพศชาย

3.1.1.2 เพศหญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 31 ปี

3.1.2.2 31-40 ปี

3.1.2.3 41-50 ปี

3.1.2.4 51-60 ปี

3.1.2.5 61-70 ปี

3.1.2.6 71 ปีขึ้นไป

3.1.3 สถานภาพสมรส

3.1.3.1 โสด

3.1.3.2 สมรส

3.1.4 ระดับการศึกษา

3.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.1.4.2 ปริญญาตรี

3.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

3.1.5 อาชีพ

3.1.5.1 รับราชการ

3.1.5.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3.1.5.3 พนักงานบริษัทเอกชน

3.1.5.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว

3.1.5.5 แม่บ้าน

- 3.1.6 รายได้
 - 3.1.6.1 ไม่เกิน 15,000 บาท
 - 3.1.6.2 15,000 – 30,000 บาท
 - 3.1.6.3 30,001 – 45,000 บาท
 - 3.1.6.4 45,001 – 60,000 บาท
 - 3.1.6.5 60,001 – 75,000 บาท
 - 3.1.6.6 มากกว่า 75,000 บาท
- 3.1.7 จำนวนครั้งที่รับบริการ
 - 3.1.7.1 ต่ำกว่า 8 ครั้ง
 - 3.1.7.2 8-14 ครั้ง
 - 3.1.7.3 15-21 ครั้ง
 - 3.1.7.4 22-28 ครั้ง
 - 3.1.7.5 29-35 ครั้ง
 - 3.1.7.6 มากกว่า 35 ครั้ง
- 3.1.8 ลักษณะของโรคที่ได้รับการรักษาครั้งนี้ (กรุณาเลือกเพียง 1 ข้อ)
 - 3.1.8.1 โรคทางระบบประสาท
 - 3.1.8.2 โรคทางระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ
 - 3.1.8.3 โรคทางทรวงอก
 - 3.1.8.4 โรคอื่นๆ (โปรดระบุ).....
- 3.1.9 เหตุผลที่มาใช้บริการ (กรุณาเลือกเพียง 1 ข้อ)
 - 3.1.9.1 อยู่ใกล้บ้าน
 - 3.1.9.2 อยู่ใกล้ที่ทำงาน
 - 3.1.9.3 เชื่อถือในความสามารถของแพทย์และนักกายภาพบำบัด
- 3.1.10 ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษากายภาพบำบัดต่อครั้ง
 - 3.1.10.1 น้อยกว่า 300 บาท
 - 3.1.10.2 300-500 บาท
 - 3.1.10.3 501-700 บาท
 - 3.1.10.4 มากกว่า 700 บาท
- 3.1.11 ระยะเวลาในการรักษากายภาพบำบัด
 - 3.1.11.1 ต่ำกว่า 1 เดือน
 - 3.1.11.2 1-2 เดือน
 - 3.1.11.3 3-4 เดือน
 - 3.1.11.4 มากกว่า 4 เดือน

3.1.12 เวลาในการรอการรักษา

3.1.12.1 ต่ำกว่า 5 นาที

3.1.12.2 5-10 นาที

3.1.12.3 11-15 นาที

3.1.12.4 มากกว่า 15 นาที

3.1.13 ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

3.1.13.1 ตนเอง

3.1.13.2 ญาติ

3.1.13.3 บริษัทประกันภัย

3.1.13.4 หน่วยงานที่สังกัด

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน

3.2.1 ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม

3.2.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

3.2.3 ด้านบุคลากร

3.2.4 ด้านกระบวนการบริการ

3.2.5 ด้านราคา

นโยบายศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจจะเกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยในงานวิจัยนี้ จะทำการศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ 5 ด้านคือ

1.1 ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ในความสะดวกในการเดินทางมารับการรักษา ความสะอาดของห้องตรวจแพทย์และห้องที่ใช้ในการรักษา มีพื้นที่เหมาะสม มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเย็นสบาย พื้นที่นั่งพักเพียงพอ และความสะอาดของห้องน้ำ

1.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษาที่มีความปลอดภัย ได้มาตรฐาน มีคุณภาพและมีเพียงพอเหมาะสมต่อการบริการ

1.3 ด้านบุคลากร หมายถึง ผู้ให้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู เพื่อตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ได้แก่

1.3.1 แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู หมายถึง แพทย์ผู้ให้บริการที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละโรคชัดเจนในการตรวจวินิจฉัยอาการเจ็บป่วยโดยสนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย ตรวจร่างกายอย่างละเอียด วางแผนการรักษา บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วย ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ ซึ่งเป็นผู้ที่ความน่าเชื่อถือและมีคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้รับบริการหรือผู้ป่วย

1.3.2 นักกายภาพบำบัด หมายถึง ผู้ให้บริการในการตรวจวินิจฉัย วางแผนการรักษาทางกายภาพบำบัดเบื้องต้น โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในการรักษาทางกายภาพบำบัดให้การรักษาอย่างเต็มความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ ใช้เทคนิคการรักษาที่เหมาะสม มีกิริยา มารยาทและวาจาสุภาพรวมทั้งเอาใจใส่ผู้รับบริการหรือผู้ป่วย

1.3.3 ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด หมายถึง ผู้ให้บริการโดยจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการหรือผู้ป่วยของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยเตรียมเอกสารการบันทึกการตรวจวินิจฉัยและการรักษา ช่วยเหลือแพทย์ และนักกายภาพบำบัดในระหว่างการรักษา รวมทั้งการปฏิบัติงาน อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากนักกายภาพบำบัด โดยจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยกิริยา มารยาทและวาจา สุภาพ มีความรวดเร็วในการบริการ รวมทั้งการดูแลเอาใจใส่ในการบริการและการช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการหรือผู้ป่วย

1.4 ด้านกระบวนการบริการ หมายถึง การให้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู แก่ผู้ป่วยโดยมีการกำหนดวิธีให้บริการ การรับผู้ป่วย ในการรักษาและการส่งต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลจากการตรวจประเมิน วิธีการรักษา ขั้นตอนในการบริการชัดเจนที่ชัดเจน และการบริการในด้านการรอรับการรักษา

1.5 ด้านราคา หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการรักษาของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ได้แก่

1.5.1 ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาของแพทย์ ค่า X-Ray ค่าตรวจวิเคราะห์กล้ามเนื้อและเส้นประสาท ค่ายา และอุปกรณ์เสริมต่างๆ

1.5.2 ค่าใช้จ่ายในการรักษาทางกายภาพบำบัด

2. ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่สามารถให้ข้อมูลได้ของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

3. โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท หมายถึง โรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ที่เลขที่ 133 ถนนสุขุมวิท 49 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ

4. แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู หมายถึง แผนกที่ให้การรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ผู้ป่วย ที่อาจเกิดจากผลของโรค หรือ อุบัติเหตุต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยเหล่านั้นกลับคืนสู่สภาพใกล้เคียงกับปกติมากที่สุด ทั้งในสภาพด้านร่างกาย จิตใจ สภาพสังคม และสภาพเศรษฐกิจ ให้ผู้ป่วยสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขพอสมควรแก่สภาพ

5. การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น เพื่อได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เสนอในสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ ในที่นี้คือการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูทางด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา

6. ผู้ป่วยทางกายภาพบำบัด หมายถึง ผู้ที่มีปัญหาทางด้านสภาพร่างกายในที่นี้จะเป็นผู้ป่วยที่มีปัญหาดังนี้

6.1 โรคทางระบบประสาทในเด็กและผู้ใหญ่เช่น ผู้ป่วยที่เป็นอัมพาตครึ่งซีก อัมพาตครึ่งท่อน อัมพาต แขนขา อัมพาตใบหน้า

6.2 โรคทางระบบกระดูกและกล้ามเนื้อเช่น ปวดหลัง ปวดคอปวดหัวไหล่ ปวดเข่าข้อต่ออักเสบ กล้ามเนื้ออักเสบ ข้อต่อติดแข็ง

6.3 โรคทางทรวงอกเช่น ปอดอักเสบ ปอดบวม หลอดลมอักเสบ โรคหัวใจ

6.4 ภาวะโรคแทรกซ้อนจากโรคต่างๆเช่น ไฟลวก, มะเร็ง, ชราพยาธิ

7. กายภาพบำบัด หมายถึง การกระทำในการช่วยเหลือผู้ป่วยเพื่อบำบัด ป้องกัน แก้ไข และฟื้นฟูการเสื่อมสมรรถภาพ หรือความพิการของร่างกาย หรือจิตใจ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัด ซึ่งได้แก่ การดัด การดึง การประคบ การนวด การบริหารร่างกาย หรืออวัยวะส่วนหนึ่งของผู้ป่วย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการกระทำด้วยวิธีต่างๆ ดังกล่าว ตามหลักวิทยาศาสตร์ หรือการกระทำอื่นที่ รัฐมนตรีประกาศเป็นวิธีการทางกายภาพบำบัด หรือการใช้เครื่องมือทางกายภาพบำบัด

8. คุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่ให้การตอบสนองความต้องการที่จำเป็น(need)คือได้รับการวินิจฉัยโรคและบำบัดรักษาที่ถูกต้องเหมาะสม และความคาดหวัง(expectation) คือความเอาใจใส่ความรวดเร็ว ความสะดวกสบายของผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

สถานภาพของผู้ใช้บริการ

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. อาชีพ.
6. รายได้ต่อเดือน
7. จำนวนครั้งที่รับบริการ
8. ลักษณะของโรค
9. เหตุผลที่มาใช้บริการ
10. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้ง
11. ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัด
12. ระยะเวลาในการรอรักษา
13. ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

1. ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม
2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านกระบวนการบริการ
5. ด้านราคา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์
ฟื้นฟู

1.1 ความเป็นมาของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

1.2 แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

1.3 ความหมายของความพึงพอใจ

1.4 ความหมายของการบริการ

✓ 1.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

✓ 1.6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม

✓ 1.7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

✓ 1.8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านบุคลากร

✓ 1.9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านกระบวนการบริการ

✓ 1.10 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านราคา

1.11 แนวทางการพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานบริการกายภาพบำบัด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมาของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

บริษัท สมิติเวช จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อวันที่ 14 กันยายน พ.ศ. 2519 ในระยะแรกใช้ชื่อว่า บริษัทสุขุมวิทเวชกิจ จำกัด (ได้เปลี่ยนเป็น บริษัทสมิติเวชจำกัด เมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2535) จัดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์ ด้วยทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท เพื่อเกิดดำเนินการโรงพยาบาลเอกชน โดย ม.ร.ว. คึกฤทธิ์ ปราโมชให้ชื่อว่า “โรงพยาบาลสมิติเวช” ซึ่งแปลว่า “ที่รวมของแพทย์” และได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2536 มีการเพิ่มทุน 8 ครั้ง ปัจจุบันมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 600 ล้านบาท มีโรงพยาบาล 2 แห่งคือ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ตั้งอยู่ที่เลขที่ 133 ถนนสุขุมวิท 49 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 7 มิถุนายน 2522 เป็นโรงพยาบาลขนาด 275 เตียง บนเนื้อที่ประมาณ 15 ไร่ มีแพทย์จำนวน 213 คน พนักงาน 672 คน ประกอบด้วยพยาบาลวิชาชีพจำนวน 197 คน เภสัชกร 10 คน นักเทคนิคการแพทย์ 17 คน นักกายภาพบำบัด 5 คน

โรงพยาบาลทั้งสองแห่งให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ป่วยทุกระบบ ทั้งแบบผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยแพทย์ผู้ชำนาญเฉพาะสาขา ได้แก่ ผู้ป่วยอายุรกรรม ศัลยกรรม ศัลยกรรมกระดูกและข้อ ประสาท

ศัลยศาสตร์ ศัลยกรรมตกแต่ง ศัลยกรรมช่องอก สูติ-นรีเวชกรรม กุมารเวช จักษุ-โสตนาสิกการังษวิทยา ผิวหนัง จิตเวช เป็นต้น

บริการต่าง ๆ ที่โรงพยาบาลเปิดให้บริการ ได้แก่ บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง บริการผู้ป่วยนอก บริการผู้ป่วยใน บริการผู้ป่วยวิกฤต บริการฝากครรภ์และการคลอด บริการดูแลทารกแรกเกิด บริการผ่าตัดและวิสัญญี บริการผู้ป่วยเสียชีวิต บริการรพพยาบาลฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง บริการตรวจสุขภาพ บริการเวชศาสตร์ฟื้นฟู บริการตรวจพิเศษโรคหัวใจและการสวนหัวใจ บริการฟอกเลือด บริการรังสีรักษา บริการทันตกรรม บริการอาหารและโภชนาการ บริการการตรวจวิเคราะห์ บริการธนาคารเลือด บริการรังสีวินิจฉัย บริการเภสัชกรรมและบริการพยาบาล เป็นต้น

นโยบายของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

นโยบายคุณภาพ

“สมิติเวช มุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพสูงสุดตามมาตรฐานวิชาชีพ โดยยึดถือสิทธิประโยชน์ ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ” นอกจากนี้โรงพยาบาลสมิติเวช ยังมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่ดี เน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง ให้บริการครอบคลุมทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมรวมทั้งคงไว้ซึ่งจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ จึงกำหนดคำขวัญของบริษัทให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ดังกล่าวว่า “บริการเป็นเยี่ยม เปี่ยมด้วยคุณธรรม”

เพื่อให้บรรลุถึงปัจจัยดังกล่าวนี้ คณะกรรมการบริหารของบริษัทสมิติเวช จำกัด (มหาชน) จึงได้ผูกพันตนเองต่อการจัดทั้งระบบประกันคุณภาพการบริการ อ้างอิงตามข้อกำหนดในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 : ฉบับปี ค.ศ 1994 และมาตรฐานโรงพยาบาล ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับชาติขึ้นในองค์การ

วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและองค์ประกอบสู่ความสำเร็จ

วิสัยทัศน์

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำของโรงพยาบาลระดับแนวหน้าของประเทศ ที่มีบริการทางการแพทย์ครบวงจร ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและจริยธรรม มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เป็นที่ยอมรับและพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์ บุคลากร ผู้ถือหุ้น และชุมชน

พันธกิจ

เพื่อให้บรรลุถึงวิสัยทัศน์ข้างต้น บริษัทจึงมีนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติดังนี้

1. ให้บริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดตามมาตรฐานวิชาชีพ แบบครบวงจรในสาขาที่กำหนด
2. ให้บริการที่มีคุณภาพสูงด้วยราคาที่เหมาะสม เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นศูนย์รวมบริการทางการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและจริยธรรม เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนในทุกระดับที่กำหนด ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
3. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องในทุกสาขา เพื่อดึงดูดซึ่งบริการที่มีคุณภาพและบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ

คุณค่า/ค่านิยม วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

บริษัทได้กำหนดคุณค่า (ค่านิยม) เพื่อเป็นแนวทางให้พนักงานทุกคนในองค์การ ได้เข้าใจถึงบทบาททางการแพทย์ที่มีคุณภาพสูง ดังนี้

1. เพื่อคุณค่าของการดำรงชีวิตด้วยสุขภาพที่ดีของผู้รับบริการ โรงพยาบาลจะให้การดูแลสุขภาพอนามัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง เคารพ ให้เกียรติ รักษาความลับและคำนึงถึงสิทธิผู้ป่วยเป็นสำคัญ
2. ให้ความสำคัญและสนับสนุนการทำแผนคุณภาพ หรือแผนปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
3. ค้นหาความต้องการของชุมชนทั้งทางด้านการรักษาพยาบาลและสุขภาพอนามัย โดยใช้เทคโนโลยีและแหล่งที่มาของการให้บริการสาธารณสุข โดยนำมาวางแผนเพื่อให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการของชุมชน
4. บริษัทตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดการทั้งทางด้านการรักษาและดูแลสุขภาพที่ดีที่สุดโดยการให้คุณค่าบริการด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขององค์การ

วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมิติเวช มีคุณภาพที่ดีโดยคำนึงถึง

1. Quality คุณภาพ การปฏิบัติงาน การบริการและบุคลากร จะอาศัยแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการในแต่ละเรื่อง เป็นเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพ ซึ่งต้องไม่ปฏิบัติแตกต่างไปจากที่กำหนด
2. Cost อัตราราคา ค่าใช้จ่ายการให้บริการที่เหมาะสม ใช้เกณฑ์ราคาค่าใช้จ่ายการให้บริการตามชนิดต่าง ๆ อยู่นั้น เทียบเคียงกับโรงพยาบาลระดับ / สถานะเดียวกัน สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เทคโนโลยี การรักษาโดยความเชี่ยวชาญทางแพทย์และความยากง่ายของการบำบัดรักษาแต่ละกรณี
3. Delivery การส่งมอบบริการใช้เกณฑ์ชี้วัดตามมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติงาน

บริการของโรงพยาบาลสมิติเวช

1. Safety ความปลอดภัยของผู้มารับบริการ (ลูกค้า) การให้บริการต้องไม่ผิดพลาด ทั้งนี้ต้องอยู่ในวิสัยที่โรงพยาบาลสมิติเวช สามารถป้องกัน ควบคุมและแก้ไขได้
2. Education การให้ความรู้ความเข้าใจ อาศัยแนวทางการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่อง เป็นเกณฑ์ชี้วัดการให้ความรู้ความเข้าใจโดยมีเป้าหมายให้ผู้มารับบริการ(ลูกค้า) รับทราบข้อมูลถูกต้องและเข้าใจตรงกัน
3. Method วิธีที่ทำให้ผู้มารับบริการ(ลูกค้า) เกิดความพึงพอใจ ทางโรงพยาบาลจัดให้มีกล่องรับคำร้องเรียนจากผู้รับบริการ และ แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทุกจุดอย่างทั่วถึง และสะดวกในการร้องเรียน สำหรับเกณฑ์ในการชี้วัดความพึงพอใจ จะอาศัยจากปริมาณของการร้องเรียนในแต่ละเดือน เทียบกับจำนวนของผู้มารับบริการ ของโรงพยาบาลสมิติเวชทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกแต่ละเดือน ที่ทำการจัดเก็บโดยศูนย์คุณภาพ จะทำการเก็บและจัดเตรียมแบบบันทึกทั้งสองดังกล่าวให้มีพร้อมใช้ อย่างสม่ำเสมอ
4. การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ทรัพยากรบุคคล มีการสรรหา คัดเลือก และมีกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างมีมาตรฐาน เพื่อให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. เครื่องมือเครื่องใช้ มีการดำเนินการป้องกันรักษาและซ่อมแซม เพื่อเกิดการชำรุดเสียหายหรือเสื่อมสภาพ เพื่อให้เครื่องมือนั้นมีประสิทธิภาพในการใช้อย่างสม่ำเสมอ

7. เวชภัณฑ์ มีการดูแล จัดสรร ควบคุมการใช้โดยผู้จัดการฝ่าย/หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้าแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างประหยัด คุ้มค่า และให้ทันต่อการหมดอายุ หรือเสื่อมสภาพตามระยะเวลา รวมทั้งมีการวางแผน และเตรียมจัดหามาใช้ให้ทันเวลา ตามความต้องการของผู้รับบริการ

8. กำหนดการรักษาและคงไว้ซึ่งการปฏิบัติงานตามวิธีการที่จัดทำขึ้น เกี่ยวกับระบบข้อมูลและเอกสาร

9. การพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

9.1 ระบบคุณภาพ คือ ระบบงานที่ประกอบด้วยโครงสร้างการจัดการองค์การ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารตลอดจนทรัพยากรที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้อำนวยความสะดวกต่อการบริหารคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม และบรรลุวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ กับการประกันคุณภาพหรือกระบวนการป้องกันและการแก้ไข

9.2 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทุกหน่วยงานร่วมกันปรับปรุงการบริการและคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งยกระดับมาตรฐานต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นให้ดียิ่งขึ้นไปอย่างสม่ำเสมอ

เป้าหมายให้นโยบายคุณภาพที่กำหนดไว้บรรลุความสำเร็จ

ได้มีการจัดกิจกรรม กำหนดการเผยแพร่ นโยบายคุณภาพ ให้บุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาล สมิติเวชได้รับทราบ เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจบทบาทของตนเองและในการที่จะช่วยให้โรงพยาบาลบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

1. นำแผนป้ายข้อความนโยบายคุณภาพ ปิดเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ทุกจุด หรือบริเวณที่บุคลากรหรือผู้รับบริการเห็นได้อย่างชัดเจน

2. การจัดอบรม สัมมนาหรือประชุมในทุกระดับ ให้มีการกล่าวถึงนโยบายคุณภาพทุกครั้งอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการจัดฝึกอบรมให้บุคลากรทุกคนทราบและเข้าใจนโยบายคุณภาพ

3. จัดทำแผ่นพับเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ แจกให้บุคลากรทุกคน ทุกระดับ ทำความเข้าใจและปฏิบัติตาม

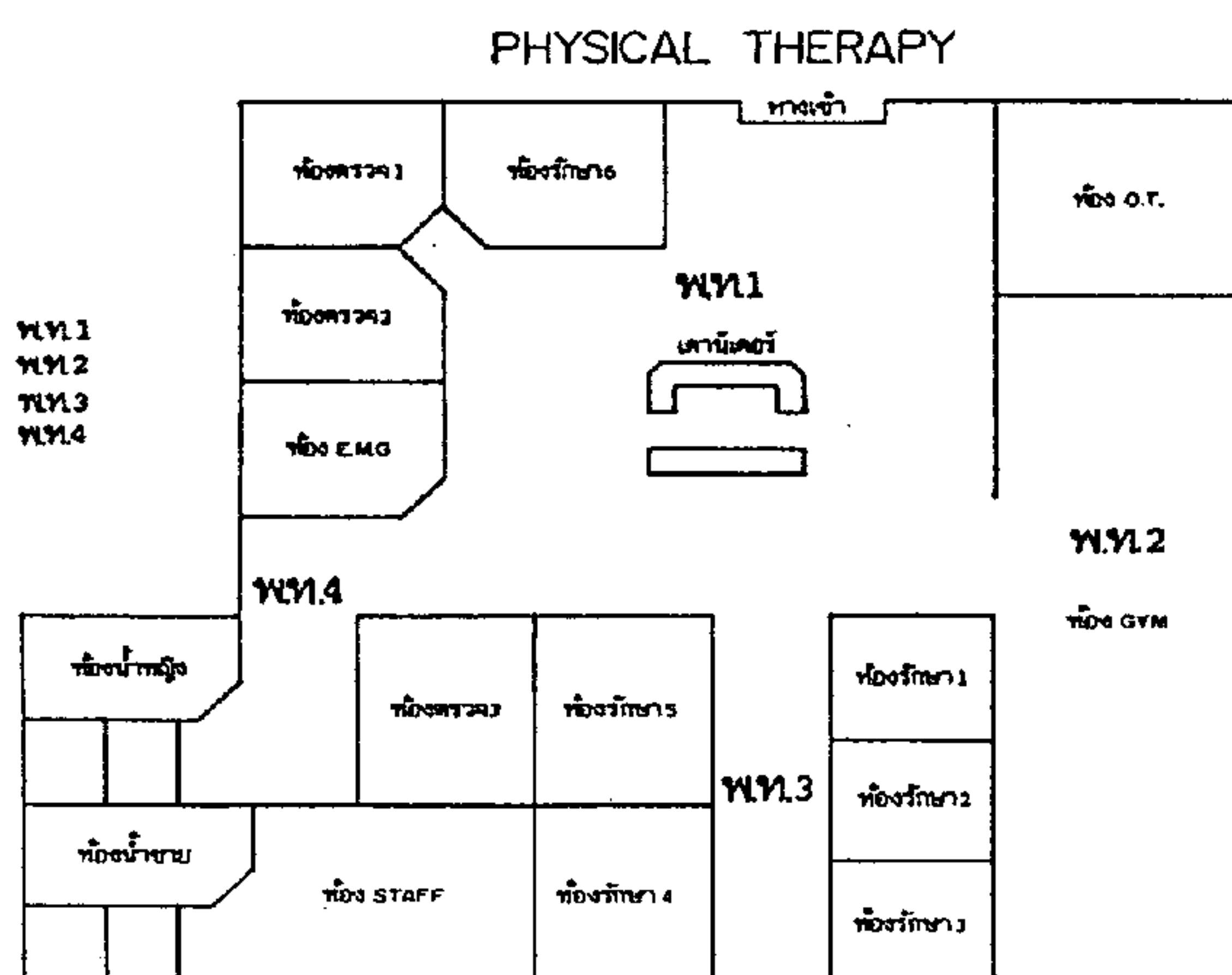
องค์ประกอบสู่ความสำเร็จ

1. ข้อมูลจากความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า
2. บริการที่ประทับใจและเพิ่มมูลค่าให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า)
3. บุคลากรที่เพียบพร้อมไปด้วยความสามารถและทุ่มเท
4. อุปกรณ์ เครื่องมือและระบบงานที่ก้าวหน้าทันสมัย
5. ระบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร
6. กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล ที่สมบูรณ์ ครอบคลุมทุกขั้นตอน
7. การทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
8. การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร

แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู หมายถึง แผนกที่ให้การรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ผู้ป่วย ที่อาจเกิดจากผลของโรคหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยเหล่านั้นกลับคืนสู่สภาพใกล้เคียงกับปกติมากที่สุด ทั้งในสภาพด้านร่างกาย จิตใจ สภาพสังคมและสภาพเศรษฐกิจให้ผู้ป่วยสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขพอสมควรแก่อัตภาพ

สถานที่ตั้ง แผนกอยู่บริเวณชั้น 1 ตึกอาคารเดิมตรงข้ามลิฟต์ติดกับแผนกศูนย์สุขภาพสตรี มีสถานที่ภายในดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แผนผังแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

นโยบาย ของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูคือ “ มุ่งมั่นบริการ สร้างสรรค์งานคุณภาพ ”

วิสัยทัศน์ เราจะให้บริการทางด้านการรักษาฟื้นฟู รวมทั้งให้การแนะนำกับผู้มารับบริการและผู้เกี่ยวข้องอย่างมีคุณภาพ มาตรฐาน และผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในบริการสูงสุด

บุคลากร ประกอบด้วย แพทย์ 2 คน นักกายภาพบำบัด 5 คน ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด 4 คน งานฟื้นฟูทางกายภาพบำบัด

กายภาพบำบัดจะทำงานเป็นทีมร่วมกับแพทย์ทางเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยแพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูจะเป็นหัวหน้าทีมในกลุ่มนี้ ซึ่งมีหน้าที่ดังนี้

1. ทำหน้าที่ตรวจผู้ป่วยในระยะแรกภาพหลังจากผู้ป่วยผ่านพ้นขีดอันตรายและปลอดภัยแล้ว อาทิ เช่น ผู้ป่วยที่มีการบาดเจ็บของเส้นประสาทไขสันหลัง (spinal cord injury with paraplegia) ผู้ป่วยที่เส้นเลือดในสมองแตกหรือตีบตัน (CVA), ผู้ป่วยที่ถูกตัดขา (amputees)
2. ตั้งเป้าหมาย (goal) ในการรักษาให้ผู้ป่วยร่วมกัน เพื่อจะได้มีแผนการรักษาร่วมกัน
3. เป็นผู้นำในการประชุมกลุ่ม ซึ่งหมายถึง การประชุมเพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของแพทย์แผนการรักษา และการรักษาของแขนงอื่น ๆ ไปพร้อม ๆ กัน เช่น นักกายภาพบำบัดก็จะได้รับทราบแผนการรักษาของนักอรรถบำบัด หรือนักจิตบำบัด และก็เป็นไปในทางกลับกัน ผลจากการประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องก็จะได้รับทราบปัญหาทางด้านอื่นของคนไขคนเดียวกันด้วย และจะได้นำเอาปัญหาเหล่านั้น มาแก้ไขจนเลยไปถึงขั้นฝึกงาน และหางานให้กับคนไข้

4. แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูเป็นผู้สรุปการรักษาทั้งหมดของคนไข้ที่ต้องการการฟื้นฟูสภาพ ส่วนหน้าที่ของกายภาพบำบัดทางด้านนี้ คือ ให้การรักษาแก่ผู้ป่วยพิการเหล่านี้ โดยใช้วิธีการทางกายภาพบำบัดตามจุดมุ่งหมายที่แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟูต้องการ

ขอบเขตการให้บริการแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

การให้บริการเวชศาสตร์ฟื้นฟูทุกขั้นตอนตั้งแต่การต้อนรับ การคัดกรองแยกประเภทผู้ป่วย การทำทะเบียนประวัติ การซักประวัติ การประเมินสภาวะ การรักษาและการปรึกษาแพทย์เฉพาะทาง การรักษาทางกายภาพบำบัด และหรือกิจกรรมบำบัด การบันทึกการรักษา การคิดค่าใช้จ่ายในการรักษาทางกายภาพบำบัดและหรือกิจกรรมบำบัด สิ้นสุดเมื่อจำหน่ายผู้ป่วยหรือผู้รับบริการออกจากโรงพยาบาล

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู มีหน้าที่ ตรวจวินิจฉัยวางแผนให้การรักษา คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่ ผู้รับบริการหรือผู้ป่วย
2. นักกายภาพบำบัด มีหน้าที่ ตรวจวินิจฉัย วางแผนการรักษาทางกายภาพบำบัดเบื้องต้น และทำการรักษาทางกายภาพบำบัด
3. พนักงานผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด มีหน้าที่ ทำทะเบียนประวัติผู้รับประวัติผู้รับบริการหรือผู้ป่วยของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู เตรียมเอกสารการบันทึกการตรวจวินิจฉัย และการรักษา ช่วยเหลือแพทย์ และนักกายภาพบำบัดในระหว่างการตรวจรักษา รวมทั้งการปฏิบัติงาน อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากนักกายภาพบำบัด เป็นกรณี ๆ ไป
4. ทีมการพยาบาล มีหน้าที่ ประสานงานในการส่งปรึกษาแพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู เจ้าหน้าที่เวชระเบียน มีหน้าที่ ให้บริการจัดเตรียมและให้ยืมเวชระเบียนของผู้ป่วยทุกรายรวมทั้งจัดเก็บตามระบบเมื่อผู้ป่วยจำหน่ายแล้ว

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. พนักงานผู้ช่วยกายภาพบำบัด จัดเตรียมห้องตรวจและห้องรักษา ตลอดจน เครื่องมือทางกายภาพบำบัดให้พร้อมใช้งาน
2. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู ต้อนรับผู้รับบริการหรือผู้ป่วยทุกราย
3. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู สอบถามข้อมูลและคัดกรองผู้รับบริการ เป็น 2 ประเภท คือ ผู้รับบริการรายใหม่ หรือผู้รับบริการรายเก่า ของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยผู้รับบริการรายใหม่ ยกเว้นผู้รับบริการที่มีใบส่งตัวจากต่างโรงพยาบาลจะต้องพบแพทย์ทุกราย สำหรับผู้รับบริการที่มีใบส่งตัวจากต่างโรงพยาบาล และผู้รับบริการรายเก่า เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟูจัดเตรียมผู้ป่วยให้พร้อมในการรักษาทางกายภาพบำบัด ต่อไป
4. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู ลงบันทึกในสมุดทะเบียนประวัติผู้ป่วยแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
5. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เวชระเบียนในการจัดทำประวัติและเวชระเบียนใหม่ สำหรับผู้รับบริการรายใหม่ของโรงพยาบาล และสำหรับผู้รับบริการรายเก่าของโรงพยาบาล จะทำการยืมเวชระเบียนผู้ป่วยเก่าจากแผนกเวชระเบียนและเวชสถิติ

6. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู รับเวชระเบียนผู้ป่วย พร้อมตรวจสอบชื่อ – สกุลของผู้รับบริการหรือผู้ป่วยให้ตรงกับเวชระเบียนผู้ป่วยนอก และ / หรือ แบบบันทึก : ใบส่งยาผู้ป่วยนอก

7. แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู ประเมินสถานะและตรวจวินิจฉัยผู้รับบริการหรือผู้ป่วย บันทึกผลการตรวจวินิจฉัยและการรักษาลงในแบบบันทึกการรักษา สำหรับผู้ป่วยนอก กรณีที่แพทย์ส่งปรึกษากายภาพบำบัด จะบันทึกในแบบบันทึก : ใบบันทึกการรักษาทางกายภาพบำบัด

8. การรับผู้ป่วยเวชศาสตร์ฟื้นฟู ไว้รักษาในโรงพยาบาล

9. การรักษาทางกายภาพบำบัด

9.1 เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู เตรียมผู้ป่วยให้พร้อมในการรับการรักษาทางกายภาพบำบัด โดยเรียกชื่อ นามสกุล ผู้ป่วยให้ตรงกับใบบันทึกการรักษาทางกายภาพบำบัด แล้วนำผู้ป่วยไปยังห้องที่ให้การรักษา นำเสื้อผ้ามาให้ผู้ป่วยเปลี่ยนจัดผู้ป่วยให้อยู่ในท่าที่เหมาะสมกับการรักษา ulyingห้องที่ให้การรักษา จัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์การรักษาให้พร้อมในการรักษา

9.2 สำหรับสำหรับผู้ป่วยใน

9.2.1 กรณีผู้ป่วยในไม่สามารถรักษาที่แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูได้ให้นักกายภาพบำบัดทำการรักษาที่ห้องพักผู้ป่วย

9.2.2 ป่วยในสามารถมารับการรักษาที่แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูได้ให้ปฏิบัติ ดังนี้

9.2.2.1 เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู บันทึกชื่อ ห้องพัก วิธีการเคลื่อนย้าย และอุปกรณ์แพทย์ที่จำเป็นให้ครบถ้วน ในสมุดบันทึกการรับ – ส่งผู้ป่วย แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

9.2.2.2 นักกายภาพบำบัด กำหนดเวลาการบำบัดในผู้ป่วยแต่ละราย บันทึกในสมุดบันทึกการรับ – ส่งผู้ป่วย แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

9.2.2.3 เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู จะสอบถามความพร้อมของผู้ป่วยก่อนส่งพนักงานบริการผู้ป่วยขึ้นรับผู้ป่วย ถ้าผู้ป่วยยังไม่พร้อมขอเลื่อนเวลาการบำบัด ให้บันทึกเวลาใหม่ลงในสมุดบันทึกการรับ – ส่งผู้ป่วย แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

9.2.2.4 พนักงานบริการผู้ป่วย รับส่งผู้ป่วยตามกำหนดเวลา

9.3 นักกายภาพบำบัด อ่านประวัติผู้ป่วย การวินิจฉัยโรคของแพทย์ การสั่งการรักษาของแพทย์และข้อควรระวังต่าง ๆ ในผู้ป่วยจากแบบบันทึก : การรักษาทางกายภาพบำบัด ใบส่งตัวผู้ป่วย กายภาพบำบัด จากสถานพยาบาลอื่น ๆ หรือเวชระเบียนผู้ป่วยนอกหรือเวชระเบียนผู้ป่วยในแล้วทำการตรวจประเมินผู้ป่วยด้วยวิธีทางกายภาพบำบัด วางแผนการรักษาทางกายภาพบำบัด โดยก่อนการตรวจประเมินผู้ป่วยนักกายภาพบำบัด เรียก ชื่อ นามสกุลผู้ป่วยให้ตรงกับใบบันทึกการรักษาทางกายภาพบำบัด

9.4 นักกายภาพบำบัดใช้เครื่องมือเทคนิคและวิธีการทางกายภาพบำบัด

9.5 นักกายภาพบำบัดบันทึกหลังการรักษา หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของอาการหรือมีการเปลี่ยนแปลงการรักษาในแบบบันทึก

9.6 นักกายภาพบำบัด จะส่งผู้ป่วยกลับไปพบแพทย์ในกรณี

9.6.1 ผู้ป่วยควรได้รับการตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติมจากแพทย์ เพื่อยืนยันโรคหรืออาการ

9.6.2 ผู้ป่วยมีอาการแทรกซ้อนในระหว่างการให้การรักษาจนอาจทำให้เกิดอาการหรือโรคหนักขึ้น

9.6.3 ผู้ป่วยมีอาการไม่ดีขึ้นเลยหลังให้การรักษาamarะยะหนึ่ง

9.6.4 ผู้ป่วยต้องการพบแพทย์ก่อนจะถึงกำหนดนัดแพทย์

9.6.5 ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษา

10. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู จะเป็นผู้คิดค่าใช้จ่ายในการรักษาทางกายภาพบำบัด

11. ระหว่างให้บริการ

11.1 กรณีที่เกิดปัญหาการให้บริการ เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู ทำการแก้ไข แล้วรายงานต่อหัวหน้าแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู เพื่อดำเนินการต่อ

11.2 กรณีเกิดอุบัติเหตุ หรือภาวะฉุกเฉินกับผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาที่แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู แพทย์หรือนักกายภาพบำบัดทำหน้าที่ประเมินสภาวะของชีพจรและลมหายใจของผู้ป่วยถ้าขาดอย่างใดอย่างหนึ่งให้เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู ป้องกันและจัดการกับอุบัติเหตุหรือภาวะฉุกเฉินกับผู้ป่วยที่ได้รับการรักษา

12. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู ตรวจสอบว่าผู้ป่วยได้รับการรักษาอย่างถูกต้องครบถ้วน ก่อนจำหน่ายทุกครั้ง จากใบบันทึกการรักษาทางกายภาพบำบัด

13. เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู นำเอกสารที่ผ่านการตรวจที่ถูกต้องครบถ้วน และตรงกับผู้รับบริการส่งไปยังแผนกเภสัชกรรม เพื่อจัดยาและเวชภัณฑ์ให้ผู้รับบริการ (ถ้ามี)

14. เจ้าหน้าที่เวชศาสตร์ฟื้นฟู จะทำการนัดผู้ป่วย กรณีพบแพทย์

15. อุปกรณ์ และเครื่องมือทางกายภาพบำบัดที่ใช้ในการรักษาผู้ป่วย จะถูกจัดให้มีการตรวจสอบสภาพพร้อมใช้งานโดยนักกายภาพบำบัด

16. หัวหน้านักกายภาพบำบัด จัดทำรายงานสรุปดัชนีชี้วัดคุณภาพประจำเดือน เพื่อเสนอต่อหัวหน้าแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

การบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูควรมีลักษณะอันประกอบได้ดังนี้

ลักษณะสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ ที่ตั้งของหน่วยบริการ

1. ควรอยู่ชั้นล่างของตึกหรือไม่เกินชั้น 2 โดยอยู่ใกล้กับลิฟท์เพื่อความสะดวกในการเคลื่อนย้ายผู้ป่วย หรือการเข้ารับบริการของผู้ป่วย

2. การจัดบริการที่เกี่ยวข้องทุกส่วควรอยู่ในชั้นเดียวกัน

การจัดโครงสร้างภายใน

มีการจัดโครงสร้างภายในอย่างเหมาะสมสำหรับให้บริการตรวจรักษาและฟื้นฟูสภาพ ได้แก่ พื้นที่สำหรับตรวจ, ประเมิน, กายภาพบำบัด, กิจกรรมบำบัด, กายอุปกรณ์, การจัดเก็บเครื่องมือ เป็นต้น การจัดโครงสร้างภายในสำหรับหน่วยกายภาพบำบัด

ควรมีพื้นที่ส่วนการรักษาแยกจากกันเป็น 3 ส่วนคือ

1. พื้นที่สำหรับการรักษาแบบกลุ่ม สำหรับการรักษาด้วยการเคลื่อนไหวและการออกกำลังกาย (Movement and exercise therapy) ขนาดอย่างน้อย 80 ตารางเมตรสำหรับผู้ป่วย 10 ราย

2. พื้นที่สำหรับการรักษาเฉพาะคน สำหรับการรักษาด้วยมือ (Manual Therapy) และการรักษาด้วยไฟฟ้า (Electrotherapy) มีการจัดให้เป็นสัดส่วนเฉพาะคนด้วยการกั้นห้องหรือผ้า màn ขนาด 4x3 ตารางเมตรสำหรับผู้ป่วยแต่ละราย

3. พื้นที่ส่วนเปียก สำหรับการรักษาด้วยน้ำ (Hydrotherapy) เช่น ถังน้ำอุ่น หากมีสระน้ำควรแยกออกมาเป็นเอกเทศ แต่อยู่ใกล้กับหน่วยกายภาพบำบัด (พื้นที่ส่วนนี้อาจจะมีหรือไม่ก็ได้)

การปรับโครงสร้างเพื่ออำนวยความสะดวกแก่คนพิการ

1. ทางลาดเอียงสำหรับเข็นรถเข็นคนพิการ
2. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ
3. Blind Block สำหรับชี้นำทางเดินให้คนตาบอด
4. ราวจับตามทางเดิน

ลักษณะเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน

เครื่องมือทางไฟฟ้า

1. เครื่องดึงคอ/หลัง (Traction)
2. เครื่องให้ความร้อนลึกชนิดคลื่นเสียง (Ultrasound)
3. เครื่องกระตุ้นกล้ามเนื้อด้วยไฟฟ้า (Electrical Stimulator)
4. เครื่องกระตุ้นไฟฟ้าเพื่อลดปวด (Transcutaneous Electrical Nerve Stimulator)
5. เครื่องให้ความร้อนลึกชนิดไฟฟ้าคลื่นสั้น (Short Wave Diathermy)
6. เครื่องตรวจการทำงานของกล้ามเนื้อและระบบประสาทด้วยไฟฟ้า (EMG)

เครื่องมือสำหรับการรักษาด้วยการออกกำลังกาย

1. Mat หรือ Elevated Floor หรือเตียง สำหรับออกกำลังกาย
2. บาร์คู่เพื่อให้ฝึกยืน, เดิน (Parallel Bar)
3. ถังประคบร้อน/เย็น (Hot/Cold Pack)
4. ชุดดัมเบลน้ำหนักขนาดต่าง ๆ (Dumbbell Set)
5. รอกบริหารหัวไหล่และแขน (Pulley)
6. ไม้ปักหมุดสำหรับการเคลื่อนไหวของข้อ (Peg Board)
7. รถเข็นนั่ง (Wheel Chair)
8. กระจกเงา (Stand Mirror)
9. อุปกรณ์ฝึกหัดเดิน ได้แก่ ไม้ค้ำยัน (Crutches), ไม้เท้า (Cane), เครื่องช่วยพยุงเดิน 4 ขา

(Walker)

10. เตียงปรับระดับความลาดเอียง (Tilt Table)
11. ถังพาราฟิน (Paraffin Bath)
12. ถังน้ำวน (Whirl Pool)
13. วงล้อสำหรับบริหารข้อไหล่ (Shoulder Wheel)
14. ชุดออกกำลังกายด้วยวิธีการแขวน และพยุง (Suspension Unit)
15. ชุดอุปกรณ์ฝึกการใช้มือและกิจวัตรประจำวัน (ADL Set)
16. อุปกรณ์ฝึกการใช้มือและการหยิบจับ เช่น ลูกบอล, ลูกปัด

อุปกรณ์ที่จำเป็นอื่น ๆ

เช่น ชุดช่วยชีวิต, เครื่องดูดเสมหะ, ชุดปฐมพยาบาล, ชุดทำแผล

การทำงานเป็นทีม

1. เจ้าหน้าที่ในสายงานฟื้นฟูสมรรถภาพเข้าใจบทบาท ความหมาย และขอบเขตของเจ้าหน้าที่แต่ละประเภท
2. ทีมงานร่วมการวางแผนการรักษาที่เหมาะสมถูกต้อง
3. มีการประสานการทำงานภายในสายงานฟื้นฟูสมรรถภาพ และกับแพทย์สาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. มีระบบที่จะส่งผู้ป่วยปรึกษาแพทย์เฉพาะทางสาขาอื่นเมื่อจำเป็น

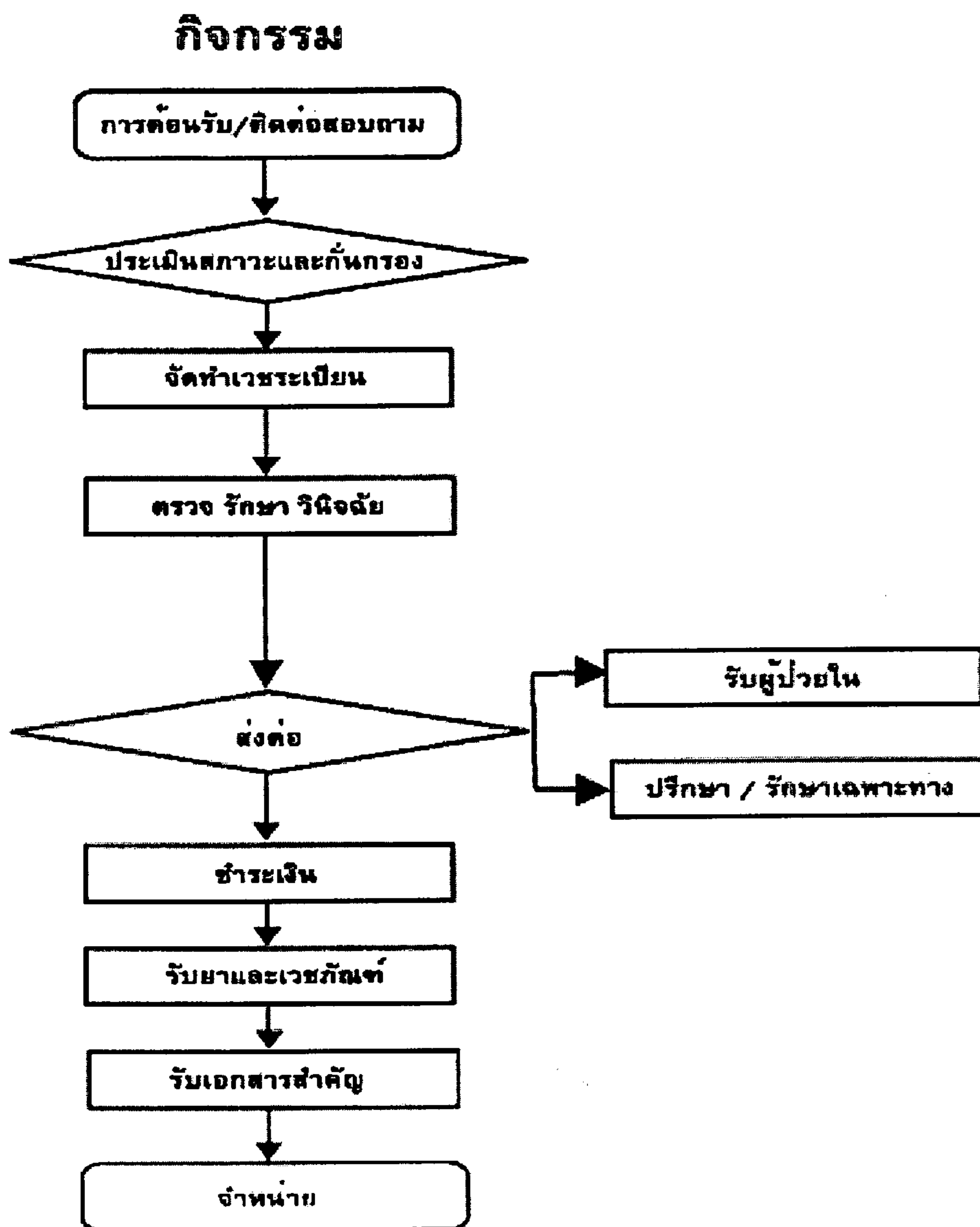
การวางแผนการดูแลรักษา

ควรมีการตั้งเป้าหมายการดูแลรักษาผู้ป่วยแต่ละราย ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งการเตรียมความพร้อมก่อนฝึกอาชีพและการกลับเข้าสู่สังคมของผู้ป่วยหรือผู้พิการ กระบวนการให้บริการและดูแลรักษา

องค์ประกอบในการดูแลรักษาฟื้นฟูสมรรถภาพ ได้แก่

1. การบำบัดรักษาและฟื้นฟูโดยเครื่องมือทางกายภาพบำบัด
2. การกระตุ้น พัฒนาการและการเรียนรู้ในเด็ก
3. การออกกำลังกายเพื่อรักษาและป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน
4. การฝึกการช่วยเหลือตนเองในการประกอบกิจวัตรประจำวัน
5. การผลิตและซ่อมกายอุปกรณ์เสริม/เทียม
6. การพิจารณาเครื่องช่วยคนพิการ
7. การแนะนำการปรับสภาพบ้านสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับภาวะเจ็บป่วยหรือความพิการ
8. การเตรียมความพร้อมในการกลับเข้าสู่สังคม
9. กิจกรรมส่งเสริมด้านกีฬาแก่ผู้ป่วยและผู้พิการ

จากข้างต้นสรุปได้ว่าแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เป็นแผนกที่ให้การรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพแก่ผู้ป่วย ที่อาจเกิดจากผลของโรคหรืออุบัติเหตุต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยเหล่านั้นกลับคืนสู่สภาพใกล้เคียงกับปกติมากที่สุด ทั้งในสภาพด้านร่างกาย จิตใจ สภาพสังคมและสภาพเศรษฐกิจให้ผู้ป่วยสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขพอสมควรแก่อัตภาพ มีการวางแผนนโยบาย วางแผนงานในการดูแลรักษาในการบริการแก่ผู้ใช้บริการโดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อนำไปปฏิบัติงานสร้างให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ



ภาพประกอบ 2 FLOW CHART ของการบริการเวชศาสตร์ฟื้นฟู

ที่มา: บริษัท สมิตีเวช จำกัด. (มหาชน) ระเบียบปฏิบัติงาน เรื่อง การบริการเวชศาสตร์ฟื้นฟู. ม.ป.พ.

ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (New Webster's, 1985 : 853) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึง “ปฏิภินิยาของความพึงพอใจหรือระดับของความพึงพอใจในการได้รับความสำเร็จ ความปรารถนา การตอบสนองหรือความต้องการ การทำให้พอใจหรือสภาพการณ์ ความยินดีที่ได้รับความสำเร็จ การได้รับค่าตอบแทน การปลดปล่อยหนี้สินหรือข้อผูกมัด การได้รับการผ่อนผันหรือได้รับโอกาสในการปรับปรุงแก้ไข การกระทำผิด หรือหลุดพ้นจากข้อสงสัยต่าง ๆ หรือการที่ผู้ป่วยได้รับความสุขจากการปฏิบัติทางศาสนกิจในภาวะที่มีความเจ็บป่วย”

อัมพร เจริญชัย (2536 : 25) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหมายถึง “สิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นเอมใจ ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น”

เทพนม เมืองแมนและ สวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหาประโยชน์ไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้”

มอร์ส (อนงค์ เอื้อวัฒนา.2542 ; อ้างอิงจาก Morse. 1958 : 27) กล่าวว่า “ความพึงพอใจหมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ถ้าความตึงเครียดมีมาก ก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจซึ่งความตึงเครียดนี้ มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้เกิดความพอใจ”

วรูม (อนงค์ เอื้อวัฒนา .2542 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1953:328) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ”

โวลแมน (สันทนา เจียมเจตจรูญ .2539 ; อ้างอิงจาก Wolman. 1973:384) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมายหมาย (Goal) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

อเดย์และแอนเดอร์เซน (อนงค์ เอื้อวัฒนา .2542 ; อ้างอิงจาก Aday & Andersen. 1975: 4) อ้างจาก อนงค์ เอื้อวัฒนา ให้ความหมายความพึงพอใจว่า “ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน”

มัลลินส์ (เกศินี ศรีคงอยู่. 2543 ; อ้างอิงจาก Mullins. 1985 : 280) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภาพในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จทั้งปริมาณและคุณภาพ

หลุย จาปาเทศ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการ (Need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูดและการแสดงออก

พิชาย รัตนดิลก ณ ภูเก็ต (2537 : 149 – 150) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าหมายถึง ปฏิบัติด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า โดยที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน ซึ่งบ่งบอกของผลการประเมินในลักษณะ เป็นด้านบวก หรือด้านลบ หรือไม่มีปฏิภยาส่งเร้า นั้น

สรุปความหมาย ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู เป็นความรู้สึก (Feeling) มีความสุข หรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคน ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็น สภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจจะเกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ในการวิจัยนี้จะศึกษาความพึงพอใจใน 5 ด้านคือ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา

ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2536 : 42) กล่าวว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น

คอตเลอร์ (Kotler.1994 : 464) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

ศิริพร ดันติพูลวินัย (2538: 59) กล่าวว่า บริการเป็นงานที่เราทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจ และผู้กระทำต้องมีความสุขในงานด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ. (2541 : 210) กล่าวว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่นโรงเรียน โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537) การบริการ เป็นการปฏิบัติหรือการดำเนินการที่คนกลุ่มหนึ่งเสนอให้คนอื่นกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ

สุมนา อยู่โพธิ์ (2530 : 3) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมที่กระทำขึ้นหรือจัดหามาเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและผู้ซื้อบริการ ไม่อาจนำมาขายต่อได้ เป็นการขายความสามารถ ความรู้ และแรงงาน

สรุป การบริการหมายถึง กิจกรรมใด ๆหรือกระบวนการการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น เพื่อได้รับประโยชน์และความพึงพอใจเพื่อสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เสนอในสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของบริการ อาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้ ในที่นี้คือการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูทางด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow s theory of motivation) มีข้อสมมติขั้นพื้นฐานดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการหลายประการและเป็นการต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการจะมีความสำคัญแตกต่างกัน มนุษย์จึงสามารถจะลำดับความสำคัญของความต้องการได้ (Hierachy of needs)
3. บุคคลจะแสวงหาความต้องการที่สำคัญที่สุดหรือสำคัญมากกว่าก่อน
4. เมื่อบุคคลได้สิ่งที่ต้องการบำบัดความต้องการของตนแล้วความจำเป็นในสิ่งนั้นจะหมดไป

5. บุคคลจะเริ่มสนใจในความต้องการสำคัญอย่างอื่นต่อไป

ทฤษฎีของมาสโลว์ ได้จัดประเภทความต้องการความสำคัญออกเป็น 5 ระดับจากต่ำไปสูงได้ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการการยกย่อง และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เป็นความต้องการที่อยู่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด ซึ่งมนุษย์ต้องการเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้น เช่น ความต้องการความมั่นคงในการทำงาน ความต้องการได้รับการปกป้องคุ้มครอง ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ เป็นต้น

3. ความต้องการด้านสังคม (Social needs) เช่น ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการให้ได้รับการยอมรับ เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ซึ่งเป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว (Self-esteem) ความนับถือ (Recognition) และสถานะ (Status) จากสังคม และความพยายามที่จะให้มีความสัมพันธ์ระดับสูงกับบุคคลอื่น

5. ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self-actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ซึ่งถ้าบุคคลใดสามารถบรรลุความต้องการในขั้นนี้จะได้รับยกย่องเป็นบุคคลพิเศษ

สปิทเซอร์ (เกคินี ศรีคงอยู่ . 2543 ; อ้างอิงจาก Spitzer. 1988 : 12 – 13) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรองบริการทางการแพทย์ ว่าสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ คุณภาพของการรักษา โดยมีตัวชี้วัด ได้แก่

1. ความเป็นมิตร เป็นกันเอง และอัธยาศัยดี
2. การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีมการพยาบาล
3. การได้รับการดูแลอย่างเป็นส่วนตัว
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย
5. มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ
6. มีบริการครบทุกแผนก
7. สถานที่สะดวกสบาย

พงศ์ศักดิ์ วิทยากร (2533 : 56) กล่าวถึงหลักการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด โดยการจัดบริการดังนี้

1. การดูแลต้อนรับ เอาใจใส่และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ทุกคนด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อยสุภาพ
2. ความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถและประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาลของบุคลากรในโรงพยาบาล

3. ความสะดวกและบรรยากาศที่ดี ตลอดจนความสวยงามของสถานที่ในโรงพยาบาล

4. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่สูงเกินกว่าบริการที่ได้รับ

दनัย เทียนพุ่ม (2543 : 74) ได้ให้ความหมายจากคำ ภาษาอังกฤษว่า SERVICE มาจาก

S = Service Mind คัดคนที่มีจิตใจที่อยากจะให้บริการ

E = Exceed Customer Expectation เข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าด้วยบริการที่เหนือกว่า

R = Reprocess ปรับกระบวนการให้รวดเร็ว สั้น ดีกว่าเดิมอยู่ตลอดเวลา

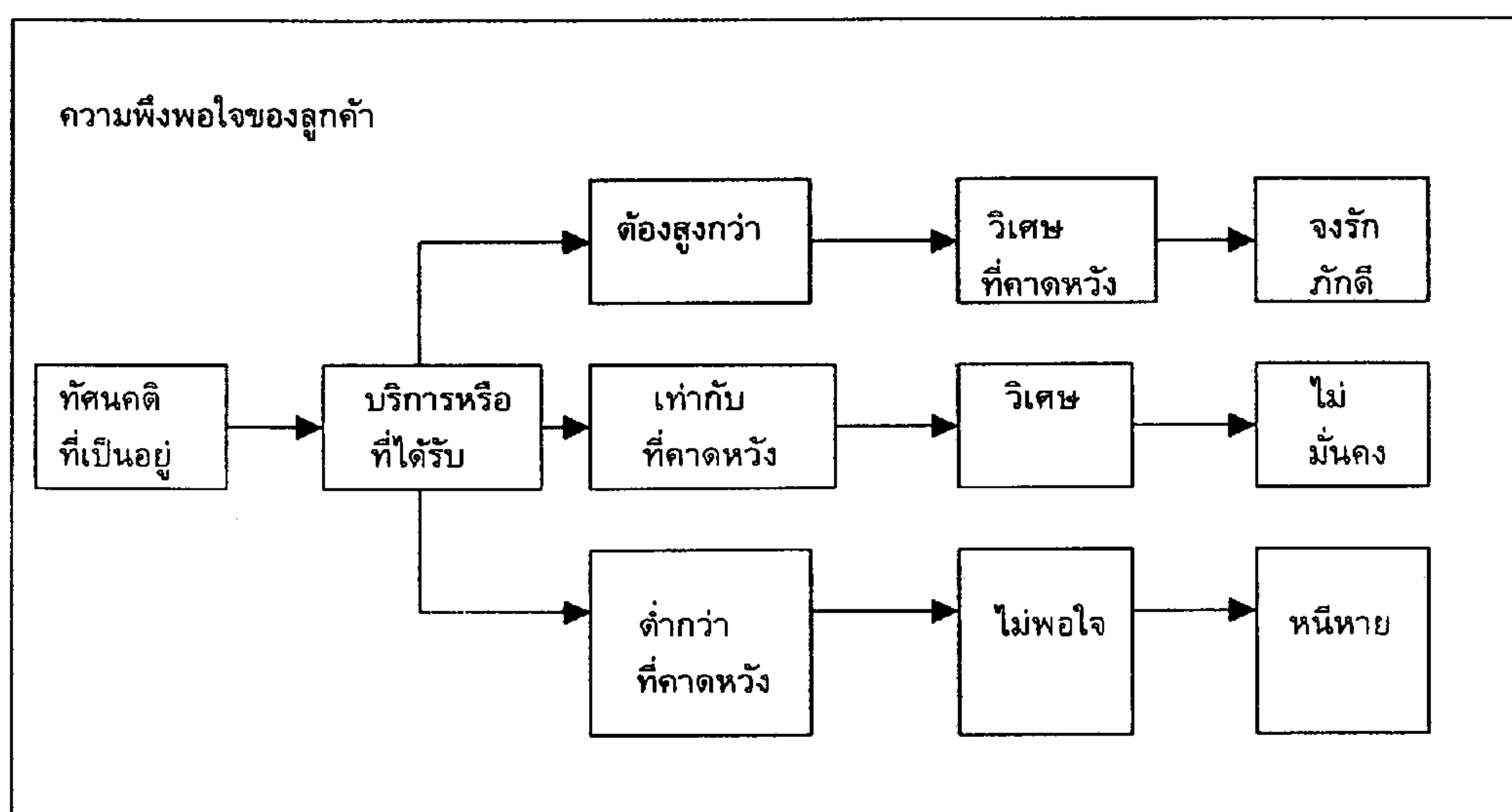
V = Vision วิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ

I = Information Technology ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองลูกค้า

C = Cycle Time บริการที่ชนะด้วยเวลา

E = Empowerment ทีมงานที่มีอำนาจในการสั่งการตนเอง

และได้กล่าวว่า ความสำเร็จในธุรกิจบริการคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยพัฒนาภาพมาจาก Customer Satisfaction Performance – Attitude – Behavior Model ใน Customer – Centered Reengineering โดย Crego and Schiffirin, IRWIN, 1995



ภาพประกอบ 3 ความพึงพอใจของลูกค้ากับผลที่เกิดขึ้น

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียรและคนอื่น ๆ (2539 : 162) ได้จำแนกลักษณะการประเมินคุณภาพระบบบริการของโรงพยาบาลไว้ 4 ด้าน คือ

1. ด้านกายภาพและบริการทั่วไป เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อาคารสถานที่ อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์
2. ด้านบริการที่ให้โดยแพทย์
3. ด้านบริการที่ให้โดยพยาบาล
4. ด้านบริการที่ให้โดยเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

วิลเลียม , กิลเบิร์ตและเบิร์กเฮด (William, Filbert, & Birkhead.1997 : 988) ได้กล่าวว่า “การให้บริการมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ” คือ

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ ทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลลัพธ์ (Results) หรือผลผลิต (Outputs) หมายถึงสิ่งที่เกิดขึ้นหลังจาก มีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ บริการที่ได้รับ

จากทฤษฎีและแนวความคิดข้างต้นสรุปได้ว่าผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรมีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการทุกคนมีความคาดหวังและความต้องการทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพจะต้องให้ความสำคัญ ทั้งทางด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากรที่ให้บริการโดยแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม

การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการนั้นเราได้ให้ทั้งในรูปของสิ่งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม สำหรับแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู การที่จะให้การบริการเป็นไปตามมาตรฐาน จะเริ่มต้นด้วยการปรับปรุงสถานที่ และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้ใช้บริการได้สัมผัสกับบรรยากาศที่น่าพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

สถานที่ และสิ่งแวดล้อม ได้รับการออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัย สะอาด และเอื้ออำนวยต่อการให้บริการกายภาพบำบัด ดังนี้

1. สถานที่หน่วยบริการกายภาพบำบัด มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้ารับการบริการและส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. มีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน มีการจัดแบ่งเป็นส่วน งานเวชระเบียน งานให้บริการตรวจรักษา และให้คำปรึกษา ตลอดจนการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ
3. การจัดการของพื้นที่ มีรูปแบบที่เหมาะสมกับประเภทของการบริการและอำนวยความสะดวกต่อบุคลากรและผู้รับบริการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ
4. ลักษณะสภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างเพียงพอ และอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดเป็นระเบียบ
5. สถานที่บริการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อคนผู้ป่วย เช่น มีทางลาดเอียงสำหรับรถเข็นผู้ป่วย มีห้องน้ำสำหรับผู้ป่วย

ช่าง (ลดา สรณรักษ์ . 2543 ; อ้างอิงจาก ช่าง.1997:29) ได้ศึกษามิติตัวชี้วัดและการประเมินคุณภาพที่ผู้ป่วยรับรู้ได้เกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล ไว้ว่า ผู้รับบริการรู้ได้ในเรื่องของโครงสร้าง ซึ่งได้แก่การจัดการด้านความสะดวกสบาย ความสะอาด อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม อากาศ แสง และเสียง จำทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สรุปการให้บริการทางด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ควรจัดให้เหมาะสม อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ จะต้องมีความปลอดภัย ระบายอากาศดี มีแสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิเหมาะสมไม่มีสิ่งรบกวน และมีความสะอาด ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถ้าสามารถพัฒนาและปรับปรุงให้ได้ตามต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นส่วนหนึ่งของการสร้างให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อต้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการบริการทางการแพทย์นั้น สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรักษาก็คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย และมีประสิทธิภาพซึ่งการรักษาทางกายภาพบำบัดแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ได้มีเครื่องมือต่างๆ มากมายในการใช้รักษาทางกายภาพบำบัด ซึ่งจะช่วยให้ผู้ป่วยบรรเทาอาการเจ็บปวดของกล้ามเนื้อในส่วนต่างๆ ได้ ดังนั้น มาตรฐานการบริการทางกายภาพบำบัดด้วยเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบด้วย

1. มีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือกและประเมินเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ
 - 1.1 มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดซื้อ เช่น สมรรถนะของเครื่อง
 - 1.2 นักกายภาพบำบัดเป็นผู้ให้ข้อมูลในการตัดสินใจเลือกเครื่องมือ และอุปกรณ์
 - 1.3 มีการประเมินความต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในแผนก
 - 1.4 เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในแผนกกายภาพบำบัด ต้องเป็นเครื่องมือที่ทางกายภาพบำบัดกำหนดไว้ในกฎกระทรวง ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541
2. มีเครื่องมือและอุปกรณ์เพียงพอสำหรับปฏิบัติงาน
 - 2.1 เครื่องมือแต่ละเครื่อง มีวัสดุอุปกรณ์ประกอบพื้นฐานที่จำเป็นครบถ้วน
 - 2.2 มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์จำเป็นพื้นฐานสำหรับแผนกกายภาพบำบัดในโรงพยาบาล
 - 2.2.1 เครื่องมือ / วัสดุอุปกรณ์ในการรักษาด้วยความร้อน
 - 2.2.2 เครื่องมือ / วัสดุอุปกรณ์ในการรักษาด้วยความเย็น
 - 2.2.3 เครื่องมือ / วัสดุอุปกรณ์ในการออกกำลังกายเพื่อการรักษา
 - 2.2.4 เตียงสำหรับรักษาทั้งเตียงสูงและเตี้ย
3. มีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา เพื่อความปลอดภัยและความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
 - 3.1 การชำรุด ของสายไฟ ตัวเครื่อง (เช่น สนิม การลอกของสี ฯลฯ) หรือวัสดุอุปกรณ์ทางกายภาพบำบัด (เช่น แดก หัก ขาด ฯลฯ)
 - 3.2 การต่อสายดินของเครื่องมือทางไฟฟ้าที่สำคัญ ได้แก่ Diathermy, ES, US, Traction, Hydro collator ฯลฯ
 - 3.3 เครื่อง Diathermy ต้องอยู่ห่างจากเครื่องไฟฟ้าอื่น รัศมี 2 เมตร
 - 3.4 จัดวางวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบ (Accessory) และวัสดุอุปกรณ์ในการรักษาอื่น ๆ อยู่ในที่ที่สามารถหยิบใช้สะดวก และมีการเก็บคืนที่เมื่อใช้แล้ว
 - 3.5 ตารางการทดสอบการทำงานของเครื่องมือทางกายภาพบำบัดอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง สำหรับเครื่องมือดังต่อไปนี้
 - 3.6 เครื่อง Traction ทดสอบแรงดึงว่ามีความเที่ยงตรง
 - 3.6.1 เครื่อง US ทดสอบว่ามีคลื่นเสียงออก
 - 3.6.2 เครื่อง Diathermy มีการทดสอบว่าคลื่นออกสม่ำเสมอ
4. มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการช่วยชีวิต และพร้อมใช้งานตลอดเวลา หรือมีระบบในการช่วยชีวิตฉุกเฉิน
 - 4.1 มีเครื่องช่วยชีวิตฉุกเฉินพร้อมใช้งานตลอดเวลา หรือมีระบบการช่วยชีวิตฉุกเฉิน เช่น ระบบ Code ต้องการความช่วยเหลือเร่งด่วน

5. มีสัญญาณเรียกนักกายภาพบำบัด หรือเจ้าหน้าที่เมื่อผู้รับบริการต้องการ

สรุปการสร้าง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการรักษาทางกายภาพบำบัดนั้นสิ่งที่สำคัญในการรักษาก็คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้นทางแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูจึงมีการดูแลรักษาเครื่องมือต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านบุคลากร

การบริการทางด้านสุขภาพนั้น บุคลากรที่ให้การรักษา ได้แก่ แพทย์ นักกายภาพบำบัด ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญของการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู เพราะความเชื่อมั่นและความเชื่อถือของแพทย์และผู้ให้การรักษา ทำให้ผู้บริการเกิดความพึงพอใจที่จะมาใช้บริการในโรงพยาบาลนั้นๆ จากงานวิจัยขอ (สันทนา เจียมเจตจรรุญ. 2539) เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา ได้พบว่า ผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลมีความพึงพอใจสูงมากในเรื่องการดูแลเอาใจใส่และเชื่อถือความสามารถของแพทย์ นอกจากนี้บุคลากรอื่นๆ ที่ให้บริการในแต่ละแผนกก็มีความสำคัญเช่นกันซึ่งจะเห็นได้ว่าหลักการบริการผู้ให้บริการทุกคนมีความสำคัญต่อหน่วยงานทั้งสิ้น จากการกล่าวของ มนูญ พุฒทอง (สมิต สัชนุกร. 2542 ; อ้างอิงจาก มนูญ พุฒทอง) มีความเห็นว่า “ พื้นฐานสำคัญในการเป็นผู้ให้บริการจะต้องสุภาพอ่อนน้อมถ่อมตน รู้หลักการบริการ รู้จักผลิตภัณท์ดีพอ และเอาใจใส่ในการบริการ”

บุคลากรของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

1. แพทย์ เป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในแต่ละโรคทางด้านเวชศาสตร์ฟื้นฟู
2. นักกายภาพบำบัด จะต้องเป็นผู้ที่ได้รับใบประกอบโรคศิลปะจากกระทรวงสาธารณสุข
3. ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด ผู้ให้บริการโดยจัดทำทะเบียนประวัติผู้รับบริการหรือผู้ป่วยของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยเตรียมเอกสารการบันทึกการตรวจวินิจฉัย และการรักษา ช่วยเหลือแพทย์ และนักกายภาพบำบัดในระหว่างการตรวจรักษา รวมทั้งการปฏิบัติงาน อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. นักกายภาพบำบัดให้บริการในสัดส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณงานและประเภทของผู้รับบริการ โดยมีนักกายภาพบำบัด 1 คน ควรให้บริการผู้รับบริการไม่เกิน 12 คน : วัน

5. มีการปฐมนิเทศผู้ที่เข้าทำงานใหม่ พร้อมทั้งมีระยะเวลาให้ทดลองปฏิบัติงาน

5.1 มีแผนและคู่มือการปฐมนิเทศผู้เข้าทำงานใหม่

5.2 มีการทดลองปฏิบัติงาน การบวนการประเมินผลภายหลังการทดลองปฏิบัติงาน และ

การพิจารณาปรับเข้าทำงานต่อไป

6. มีการพัฒนาความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

6.1 มีแผนการพัฒนาความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ทุกประเภท

6.2 มีการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

6.3 มีการสนับสนุนส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนาการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมี

ความทักษะมากขึ้น

6.4 มีการส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนาฝึกอบรมในรอบปีที่ผ่านมา

6.5 มีการอนุญาตให้เข้าร่วมประชุมโดยออกค่าใช้จ่ายให้แล้วไม่นับเป็นวันลา

6.6 มีการถ่ายทอดผลการประชุมแก่เจ้าหน้าที่และผู้ร่วมงานในแผนก

ขั้นตอนที่นำไปสู่การบริการยอดเยี่ยมนั้นจะต้องยึดถือหลักที่ว่า “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ ลองคิดว่าหากเราเป็นผู้รับบริการ เราอยากได้รับการบริการอย่างไร เมื่อเราเป็นผู้ให้บริการ เราก็กทำอย่างนั้น

(สุเมธ แสงนิมนวล.2540 : 34) การบริการที่ยอดเยียมมีดังนี้

1. ยิ้มเอาใจใส่ เห็นใจความยุ่งยาก
2. บริการทันใจ มีต้องเอ่ยปาก
3. ไม่กระดากอาย ให้เกียรติลูกค้า
4. สัมผัสใจอาสา มีโซ่ทำแบบเสียมิได้
5. รักษาภาพพจน์ไว้ ทั้งตนเองและองค์กร
6. กริยาอ่อนหวาน อ่อนน้อมต่อมตน
7. กระตือรือร้น กระฉับกระเฉงเป็นกันเอง บริการดี มากกว่าที่คาดหวัง

สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านบุคลากร สำคัญอย่างในการให้บริการเพราะการสร้าง ความประทับใจแก่ผู้มารับบริการนั้นจะต้องเริ่มจากการต้อนรับที่ดี ยิ้มแย้ม เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในหน่วยสุขภาพ ผู้ใช้บริการต้องการและคาดหวังที่จะมีอากาศที่ดีขึ้นจากการได้รับการรักษาที่ดี มีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านกระบวนการบริการ

กระบวนการบริการ หมายถึง การให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยมีการกำหนดวิธีให้บริการ การรับผู้ป่วย ในการรักษาและการส่งต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลจากการตรวจ ประเมิน วิธีการรักษา ขั้นตอนในการบริการที่ชัดเจน และการบริการในด้านการรอรับการรักษา รวมทั้งอัตรา ค่ารักษาต่อครั้งในการรักษาทางกายภาพบำบัด

กระบวนการให้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ประกอบด้วย

1. คิดอัตราค่าบริการทางกายภาพบำบัดไว้ในที่เปิดเผย
2. มีการกำหนดวิธีให้บริการรับผู้ป่วย
 - 2.1 มีการจัดตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นรายเดือน
 - 2.2 มีตารางการนัดหมายผู้ป่วยประจำวัน
 - 2.3 มีการประเมินคัดกรองผู้ป่วยที่ไม่จำเป็นต้องรักษาทางกายภาพบำบัด
 - 2.4 สอบถามระยะเวลาในการรอคอยการรักษา
 - 2.5 สอบถามระยะเวลาในการได้รับการรักษาทางกายภาพบำบัดต่อวัน
3. มีการให้ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการรักษาแก่ผู้รับบริการและญาติทุกครั้ง ดังนี้
 - 3.1 ชื่อผู้ให้บริการ โดยติดป้ายชื่อ ตำแหน่ง
 - 3.2 ผลการตรวจประเมินและการวินิจฉัยของนักกายภาพบำบัด
 - 3.3 แผนการรักษาและความคาดหวังผลของการรักษา
 - 3.4 ค่าใช้จ่ายโดยประมาณ รวมถึงอุปกรณ์ที่จำเป็น
 - 3.5 ระยะเวลาโดยประมาณ
 - 3.6 ผลดี / ผลเสียของการรักษา โดยเฉพาะการรักษาที่ต้องใช้เครื่องมือ / วัสดุอุปกรณ์ไฟฟ้า
 - 3.7 ความร่วมมือของผู้ป่วย / ญาติที่จำเป็นต่อการรักษา
 - 3.8 สิทธิของผู้ป่วย

4. มีการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะ โดยมีเนื้อหาดังต่อไปนี้
 - 4.1 ข้อมูลที่ได้จากการตรวจประเมิน
 - 4.1.2 สาเหตุที่ส่งปรึกษา
 - 4.1.3 ประวัติความเจ็บป่วย ปัจจุบัน และอดีต
 - 4.1.4 ลักษณะการเจ็บป่วยและการดำเนินของโรค
 - 4.1.5 ความต้องการของผู้ป่วยทางกาย จิต สังคม ที่เป็นประเด็นสำคัญ
 - 4.2 ผลการตรวจประเมินทางกายภาพบำบัด
 - 4.3 การวินิจฉัยทางกายภาพบำบัดและการวางแผนการรักษา
 - 4.4 การประเมินเพื่อติดตามผลการรักษา และการวางแผนการรักษาเป็นระยะ (Short note)
5. มีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยและแผนการดูแลรักษา
 - 5.1 ข้อมูลผู้ป่วยแรกรับ และแผนการดูแลรักษา ดังต่อไปนี้
 - 5.1.1 สาเหตุ / ส่งปรึกษา
 - 5.1.2 ประวัติความเจ็บป่วย ปัจจุบันและอดีต
 - 5.1.3 ลักษณะการเจ็บป่วย และการดำเนินของโรค
 - 5.1.4 ความต้องการของผู้ป่วยทางกาย จิต สังคม ที่เป็นประเด็นสำคัญ
 - 5.1.5 การตรวจประเมินทางกาย และผลการตรวจ
 - 5.1.6 การวินิจฉัยทางกายภาพบำบัด
 - 5.1.7 การวางแผนการรักษา
 - 5.2 ข้อมูลการตรวจประเมินซ้ำ และการปรับแผนการรักษา ดังต่อไปนี้
 - 5.2.1 Subjective Examination
 - 5.2.2 Objective Examination
 - 5.2.3 Analysis
 - 5.2.4 Plan
 - 5.3 ข้อมูลการจำหน่ายผู้ป่วยโดยนักกายภาพบำบัด ดังต่อไปนี้
 - 5.3.1 ผลการตรวจประเมินก่อนจำหน่าย
 - 5.3.2 การวินิจฉัยทางกายภาพบำบัดหลังการรักษา
 - 5.3.3 สาเหตุการจำหน่าย
 - 5.3.4 การสอนให้ผู้ป่วย / ญาติดูแลรักษาตนเองที่บ้าน
 - 5.3.5 ข้อมูลการส่งต่อ / ส่งปรึกษา ดังต่อไปนี้
 - 5.3.6 ผลการตรวจประเมิน
 - 5.3.7 สาเหตุของการส่งต่อ / ส่งปรึกษา
6. มีการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนเองแก่ผู้ป่วยและญาติ
8. ผู้ป่วยที่มีปัญหาซับซ้อนในการรักษาพยาบาลได้มีการประสานงานแก้ไขปัญหาระหว่างทีม

จากการวิจัยของ (สันทนา เทียมเจตเจริญ.2539)เรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล สมิตเวชศรีราชา ได้ศึกษาด้านกระบวนการบริการพบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงในเรื่องของการได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่องของแพทย์ การได้รับการดูแลอย่างสม่ำเสมอจากเจ้าหน้าที่พยาบาล และขั้นตอนการทำประวัติ / คั่นประวัติสะดวกรวดเร็ว ในเรื่องที่ว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจระดับปานกลางได้แก่ เรื่องการรอพบแพทย์ เรื่องการจัดทำป้ายบอกทางไม่ชัดเจน ทำให้เสียเวลาในการติดต่อแผนกอื่นๆ

สรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านกระบวนการบริการ หมายถึง การให้บริการของแผนก เวชศาสตร์แก่ผู้ให้บริการในการรักษาและการส่งต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูล จากการตรวจประเมินวิธีการรักษา ขั้นตอนในการบริการชัดเจน ทั้งในการรอการรักษา ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ ควรสร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านราคา

ศิริวรรณ และคณะฯ (2543 : 19) ได้กล่าวว่าราคา (Price) เป็นจำนวนเงินที่บุคคลจ่ายเพื่อซื้อ สินค้าหรือบริการ ซึ่งแสดงเป็นมูลค่า (Value) ที่ผู้บริโภคจ่ายเพื่อแลกเปลี่ยนกับผลประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการ (Kotler and Armstrong. 1999 : G 7) ซึ่งราคานั้นจะมีส่วนสำคัญในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคด้วย การตัดสินใจตั้งราคานั้นต้องสอดคล้องกับปรัชญาหรือแนวคิดทางการตลาด (Marketing concept) การตัดสินใจตั้งราคาไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นราคาสูงหรือราคาต่ำ แต่เป็นราคาที่ผู้บริโภคเกิดการรับรู้ในคุณค่า (Perceived value) คือ ถ้าผู้บริโภคมองเห็นว่าสินค้านั้นมีคุณค่าเราสามารถตั้งราคาสูงได้และการปรับราคาขึ้นราคา หรือลดราคาจะต้องพิจารณาถึงความอ่อนไหวด้านราคาของผู้บริโภคด้วย อย่างไรก็ตามแนวความคิดด้านราคาก็ยังสอดคล้องกับแนวความคิดทางการตลาด

ศิริวรรณ และคณะฯ (2542 : 615) ได้กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างราคาและคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Price Quality Relationship) ในความรู้สึกของผู้บริโภคตามลักษณะด้านจิตวิทยาจากการวิจัยพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะแบ่งตามราคาผลิตภัณฑ์กล่าวคือ ถ้าราคาสินค้าสูง ผู้บริโภคจะเกิดความรู้สึกว่าเป็นสินค้าที่มีคุณภาพดี แต่อย่างไรก็ตามยังมีปัจจัยอื่นยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ เช่น ชื่อเสียงร้าน การโฆษณา และตัวแปรอื่น

ความพึงพอใจในด้านราคา หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ใช้บริการทั้งในด้านบวก และด้านลบในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูได้แก่

1. ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาของแพทย์ ค่า X-Ray ค่าตรวจวิเคราะห์กล้ามเนื้อ และเส้นประสาท ค่ายา และอุปกรณ์เสริมต่างๆ
2. ค่าใช้จ่ายในการรักษากายภาพบำบัด

กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย .(2539 : 35)ได้กล่าวไว้ว่า ค่ารักษาพยาบาลแต่ละประเภทและเปรียบเทียบระหว่างสถานบริการภาคเอกชน แต่ไม่สามารถชี้ชัดลงไปว่าค่ารักษาพยาบาลสถานบริการเอกชนนั้นแพงกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการของรัฐทั้งนี้เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ กล่าวคือค่ารักษาพยาบาลที่ได้จะมากหรือน้อยยังขึ้นอยู่กับประเภทของสถานบริการ ชนิดของโรค ความรุนแรงของโรค และคุณภาพของบริการ ประกอบกับราคาราษฎรหรือต้นทุนต่อหน่วยของการบริการแต่ละอย่างยังไม่ได้กำหนดไว้ แต่ถ้าจะเปรียบเทียบราคาของบริการอัตราสูงสุดที่โรงพยาบาลของรัฐกำหนดก็อาจจะไม่ยุติธรรมกับสถานบริการเอกชน เพราะราคาของภาครัฐเป็นราคาที่ รัฐอุดหนุนไว้ ซึ่งไม่สะท้อนถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่แท้จริง

สรุปความพึงพอใจต่อการบริการต่อต้านราคา นั้นต้องสร้างความพอดีให้ทั้งสองฝ่ายดังนโยบายที่ว่า “บริการเป็นเยี่ยม เปี่ยมด้วยคุณธรรม” คือผู้ให้บริการมีคุณภาพในการบริการที่มีประโยชน์สูงสุดแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดการยอมรับในการใช้บริการนั้นๆและกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

แนวทางการพัฒนามาตรฐานบริการกายภาพบำบัด ในสถานพยาบาล

การบริการกายภาพบำบัดที่มีมาตรฐาน ควรประกอบด้วย

1. สถานที่ และสิ่งแวดล้อม
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. บุคลากร
4. กระบวนการบริการ
5. การพัฒนาคุณภาพบริการ

1. สถานที่ และสิ่งแวดล้อม ได้รับการออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัย สะดวก และเอื้ออำนวยต่อการให้บริการกายภาพบำบัด ดังนี้

1.1 สถานที่หน่วยบริการกายภาพบำบัด มีความเหมาะสม สะดวกต่อการเข้ารับบริการ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2 มีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการ การปฏิบัติงาน มีการจัดแบ่งเป็นส่วน งานเวชระเบียน งานให้บริการตรวจรักษา และให้คำปรึกษา ตลอดจนการจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือ

1.3 การจัดการของพื้นที่ มีรูปแบบที่เหมาะสมกับประเภทของการบริการและอำนวยความสะดวกต่อบุคลากรและผู้รับบริการ รวมทั้งต้องคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ

1.4 ลักษณะสภาพทั่วไปภายในหน่วยงาน มีความปลอดภัย มีการระบายอากาศดี มีแสงสว่างเพียงพอ และอุณหภูมิเหมาะสม ไม่มีสิ่งรบกวน มีความสะอาดเป็นระเบียบ

1.5 สถานที่บริการเอื้ออำนวยความสะดวกต่อคนพิการ เช่น มีทางลาดเอียงสำหรับรถเข็น คนพิการมีห้องน้ำสำหรับคนพิการ

2. เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความปลอดภัยและได้มาตรฐานเพื่อให้บริการทางกายภาพบำบัด มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

2.1 มีหลักเกณฑ์และกลไกในการคัดเลือก และประเมินเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการให้บริการ

2.2 มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน

2.3 มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ

2.4 มีระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

2.5 มีระบบควบคุมความปลอดภัย

2.6 มีอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการช่วยชีวิต และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

3. บุคลากร มีการกำหนดคุณสมบัติ การจัดบุคลากร การติดตามการประเมินผลและการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บริการทางกายภาพบำบัดมีคุณภาพ และประสิทธิภาพดังนี้

3.1 คุณสมบัติของบุคลากรผู้ให้บริการ

3.1.1 นักกายภาพบำบัด ที่ปฏิบัติงานต้องได้รับใบประกอบโรคศิลปะ จากกระทรวงสาธารณสุข

3.1.2 หัวหน้า หน่วยงานเป็นนักกายภาพบำบัดที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด ต้องเป็นผู้ที่ได้รับการอบรม และปฏิบัติงานภายใต้ การควบคุมของนักกายภาพบำบัด

3.2 การจัดอัตรากำลัง

3.2.1 บุคลากรที่ให้บริการขั้นพื้นฐาน มีนักกายภาพบำบัดให้บริการในสัดส่วนที่เหมาะสมกับปริมาณงาน และประเภทของผู้รับบริการ โดยนักกายภาพบำบัด 1 คน ควรให้การบริการผู้ป่วยไม่เกิน 12 คน : 1 วันทำการ

3.3 การประเมินผล

3.3.1 มีการปฐมนิเทศผู้ที่รับเข้าทำงานใหม่ พร้อมทั้งมีระยะเวลาให้ทดลองปฏิบัติงาน

3.3.2 มีการประเมินผลเจ้าหน้าที่ใหม่และเก่า เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากร

3.4 การพัฒนาบุคลากร

3.4.1 มีกิจกรรมพัฒนาความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3.4.2 มีการประชุมเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน เพื่อเสริมความรู้ทางด้านกายภาพบำบัดอย่างต่อเนื่อง

3.4.3 มีการจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมประชุมสัมมนา การฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ทักษะมากยิ่งขึ้น

3.4.4 มีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาความรู้โดยจัดให้ไปร่วมประชุมสัมมนา นอกหน่วยงาน และศึกษาต่อเนื่องในวิชาชีพ

4. กระบวนการบริการ มีการกำหนดวิธีให้บริการ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นแนวทางให้เจ้าหน้าที่ยึดถือปฏิบัติ

4.1 มีการกำหนดวิธีให้บริการ การรับผู้ป่วย การรักษา และการส่งต่อทั้งภายในหน่วยงาน และนอกหน่วยงาน

4.2 ผู้รับบริการ/ครอบครัว ได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับการตรวจประเมินและการให้บริการ

4.3 ก่อนการตรวจประเมินและการรักษา ต้องได้รับการยินยอมจากผู้รับบริการ และ/หรือครอบครัว

4.4 ผู้ป่วยแต่ละรายได้รับการประเมินและวางแผนการดูแลรักษาเป็นระยะเพื่อตอบสนองความต้องการด้านปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

4.5 กระบวนการบริการและดูแลรักษาผู้ป่วย เป็นไปตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ ซึ่งเป็นที่ยอมรับว่าดีที่สุดภายใต้สถานการณ์ของโรงพยาบาล โดยบุคคลที่เหมาะสม

4.6 มีการบันทึกข้อมูลผู้ป่วย แผนการดูแลรักษา การปฏิบัติตามแผนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมงานผู้ให้บริการและเกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษา

4.7 ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนเองแก่ผู้ป่วยและญาติ

5. การพัฒนาคุณภาพบริการ

5.1 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทางด้านวิชาการ โดยการค้นคว้า ฝึกอบรมและประชุม
สัมมนา

5.2 ติดตามศึกษาข้อมูล และสถิติ ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญเพื่อนำมา
เป็นแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

5.3 เลือกกิจกรรมหรือกระบวนการดูแลรักษา และบริการที่สำคัญมาประเมินและปรับปรุง

5.4 ดำเนินการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เน้นการ
วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการดูแลรักษาและให้บริการ ค้นหาเหตุต้นตอที่แท้จริง ตัดสินใจบนพื้นฐาน
ของข้อมูลและข้อเท็จจริง ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการแสวงหาทางเลือกใหม่ ๆ

5.5 ประเมินผลการแก้ปัญหาหรือพัฒนาคุณภาพและเผยแพร่ผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ทั้งหมดทราบ

5.6 ติดตามผลการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการรักษาระดับคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพอย่าง
ต่อเนื่องในระยะยาว

สรุปแนวทางการพัฒนามาตรฐานบริการกายภาพบำบัด ในสถานพยาบาล การบริการกายภาพ
บำบัดที่มีมาตรฐาน ควรประกอบด้วย ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
ความสะอาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จาก
การวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จุฑามาศ คุประตกุล (2544) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ ทางกายภาพของหน่วยบริการโรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร จุดประสงค์เพื่อศึกษาตัวแปรด้านส่วนตัวและด้านครอบครัวกับความพึงพอใจในการให้บริการ จากเจ้าหน้าที่ทางกายภาพของหน่วยบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยในการศึกษานี้ใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช เดือนมีนาคม พ.ศ. 2544 จำนวน 500 คน ผลการวิจัย ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางกายภาพของหน่วยบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และเหตุผลที่มารับบริการ (ศรัทธาในความสามารถของแพทย์และพยาบาล) ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบ คือระดับการศึกษาปริญญาตรี ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์คือ เพศ อายุ ที่อยู่ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อาชีพ จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทผู้รับบริการ เหตุผลที่มารับบริการ สุขภาพจิต สัมพันธภาพในครอบครัว รายได้

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541 : 88) ได้ศึกษาคูณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก การรับรู้ของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเนื่อง และเหตุจูงใจในการมารับบริการที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกัน แต่ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีผลทำให้ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่างกัน

ธนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ (2543 : 53 – 55) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริราช โดยใช้ผู้ตอบแบบสอบถาม 408 ชุด ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่เป็นผู้ป่วยนอก จำนวน 282 คน ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากโดยเรื่องที่พึงพอใจมากที่สุด คือ การต้อนรับของพนักงาน ส่วนความพึงพอใจที่น้อยที่สุดคือ ความเหมาะสมของสถานที่ และจากผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน จำนวน 66 คน ความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ สถานที่ บริการของพยาบาล บริการของแพทย์ และความสะดวกรวดเร็วและอื่น ๆ และปัญหาของผู้ใช้บริการพบว่า ปัญหาที่ที่จอดรถไม่มีร่มเงาบังแดด อยู่ในระดับที่รุนแรงที่สุด โรงพยาบาลอยู่ไกลจากที่พัก ที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องตรวจไม่เหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาที่น้อยที่สุดคือปัญหาเกี่ยวกับพนักงาน

เบญญา ลวกไชสง (2541 : 66 – 67) จากการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยสุ่มตัวอย่าง จำนวน 450 คน ผู้ป่วยนอก 225 ผู้ป่วยใน 225 คน ผลการวิจัย พบว่า ผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอก มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน (คะแนนเฉลี่ย 32.98 และ 33.09 ตามลำดับ) โดย 2 ใน 3 พึงพอใจต่อการรักษาแพทย์ผู้ตรวจ ในผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ส่วนประมาณ 2 ใน 5 ความพึงพอใจสูงต่อขั้นตอนการตรวจรักษาและคุณภาพบริการ ของผู้ป่วยใน ส่วนผู้ป่วยนอก ประมาณ 1 ใน 2 ส่วนความพึงพอใจด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล ส่วน 2 ใน 5 ในผู้ป่วยใน และ 3 ใน 4 ในผู้ป่วยนอก สำหรับความพึงพอใจที่ระดับต่ำต่อการบริการ คือ การขาดการพูดคุยระหว่างแพทย์ พยาบาลผู้ป่วย บริการล่าช้า มีสิ่งรบกวนและก่อความรำคาญในตึกผู้ป่วย

ปัทมณี พิชัยจุมพล (2541 : 78 – 79) จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ผลการ

วิจัยพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้ป่วยแตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $P = 0.05$ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า “ผู้ป่วยที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทผู้ป่วยต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน” และมีข้อเสนอแนะ 3 ข้อ คือ ค่ารักษา ค่อนข้างแพง การเพิ่มแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ระยะเวลาตรวจรักษานาน และเหตุผลผู้ป่วยส่วนใหญ่ที่มารักษาคือ มีความสะดวกรวดเร็ว

ลดา สรณารักษ์ (2543 : 56 – 57) จากการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนก ผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ จำนวน 178 คน ผลจากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในคุณภาพงานบริการพยาบาล ของ ผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ต่อการตอบสนองในกิจกรรมบริการและพฤติกรรมบริการ ในด้านระบบบริการบัตร ระบบบริการพยาบาลและการจัดบริการสิ่งแวดล้อม ส่วนในเรื่องของการจัดบริการตามคำประกาศสิทธิ ของผู้ป่วย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความต้องการในคุณภาพงาน บริการพยาบาลของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากต่อการตอบสนองในกิจกรรมบริการ และพฤติกรรมบริการ ในด้านระบบบริการบัตรและระบบบริการพยาบาลส่วนเรื่องของการจัดบริการ สิ่งแวดล้อม และการจัดบริการตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยผู้รับบริการมีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจและความต้องการ จะมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยของความต้องการมากกว่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในทุกด้าน

วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียรและคนอื่น ๆ (2539 : 158 – 168) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณภาพบริการ โรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย โดยประเมินความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยในของโรงพยาบาล 9 แห่งในกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็นโรงพยาบาลรัฐ 3 แห่งโรงพยาบาลเอกชน 3 แห่งและโรงพยาบาลมูลนิธิ 3 แห่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกทั้งหมด 5,400 ราย (โรงพยาบาลละ 600 ราย) ตอบแบบสอบถามจำนวน 3,953 คนคิดเป็นร้อยละ 73 กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยในทั้งหมด 5,400 ราย (โรงพยาบาล 600 ราย) ตอบแบบสอบถามจำนวน 1,840 คิดเป็นร้อยละ 35 ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลที่เลือกเข้ารับการรักษา คือ เดินทางสะดวกมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 24 มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 16 และเคยเป็นผู้ป่วยเก่า คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ การให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยโดยภาพรวมพบว่า แพทย์ในโรงพยาบาลของรัฐให้คำอธิบายแก่ผู้ป่วยน้อยที่สุด ในด้านความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในโรงพยาบาลของรัฐพบว่า ระยะรอคอยในจุดบริการต่าง ๆ สูงสุดได้แก่ ระยะเวลาารับยานาน คิดเป็นร้อยละ 28 รอคอยกับแพทย์นาน คิดเป็นร้อยละ 27 รอทำบัตรนาน คิดเป็นร้อยละ 26 ส่วนการประเมินคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ บริการทั่วไป ขั้นตอนบริการ บริการที่ให้โดยแพทย์ บริการที่ให้โดยพยาบาล บริการที่ให้โดยเจ้าหน้าที่อื่น ๆ และคุณภาพโดยรวมนำเสนอเรียงตามลำดับได้ดังนี้คือ (1) โรงพยาบาลมูลนิธิ (2) โรงพยาบาลเอกชน และ (3) โรงพยาบาลของรัฐ ซึ่งการประเมินคุณภาพโดยรวมผู้ป่วย ร้อยละ 77 ตอบว่าอยู่ในระดับดีหรือดีมาก สำหรับคำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพบริการจากคำถามปลายเปิดที่มากที่สุดคือ การลดระยะเวลารอคอย ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม มารยาทของเจ้าหน้าที่ การให้ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเฉพาะแก่ผู้ป่วย

สันทนา เจียมเจตจรรณ (2539 : 72 – 73) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาล สมิติเวชศรีราชา โดยศึกษาสาเหตุของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านระบบบริการ ด้านกระบวนการบริการ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบ ความพึงพอใจ ในการให้บริการระหว่างกลุ่มประเภทผู้ใช้บริการบุคคลทั่วไปและบริษัทคู่สัญญา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่าการบริการในโรงพยาบาล สมิติเวชศรีราชา มีความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง ซึ่งความพึงพอใจ ในแต่ละด้านได้พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงค่อนข้างมากในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูง ด้านกระบวนการบริการพบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจระดับสูงค่อนข้างปานกลาง และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านระบบการบริการ ในระดับปานกลางเท่านั้น

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 95 – 97) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยหาความสัมพันธ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการ จำนวน 270 คน ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 65.5 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านความสะอาดร้อยละ 60.4 การประสานบริการ ร้อยละ 57.8 อัตราค้ำยร้อยละ 84.1 ข้อมูลที่ได้รับ ร้อยละ 82.2 คุณภาพบริการร้อยละ 83.0 และค่าใช้จ่ายร้อยละ 57.4 เมื่อใช้บริการ เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องอัตราค้ำยของแพทย์ มีความพึงพอใจต่ำสุดในด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ในกลุ่มผู้รับบริการที่ไม่มีสิทธิบัตร ความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับพอใช้ ร้อยละ 90.0 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการโดยแพทย์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์ การให้บริการโดยพยาบาล การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่อื่น ๆ อยู่ในระดับเดียวกันคือพอใช้

สรุป จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่องความพึงพอใจที่มีการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูนั้นจะเห็นได้ว่า การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเป็นเรื่องสำคัญ ผู้บริหารควรตระหนักถึงการวางแผนนโยบายให้แก่แผนกต่าง ๆ ในองค์กรให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงความสำคัญในการให้บริการเพราะธุรกิจการบริการทางสุขภาพจะต้องตระหนักในด้านต่าง ๆ จากผลงานวิจัยข้างต้นไม่ว่าด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านบุคลากรทางด้านการรักษาพยาบาล นอกจากนั้นยังรวมถึง ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จำเป็นอย่างยิ่งในการที่จะต้องศึกษาและวิจัยในหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อสามารถนำมาปรับปรุงและพัฒนา ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้ใช้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ในครั้งนี้เป็นผู้ป่วยที่มารับการรักษาทางกายภาพบำบัดของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 200 คน (โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยต่อเดือนทางสถิติของจำนวนผู้ป่วยในแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูภายในเดือน ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. 2544 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่อเดือนของจำนวนผู้ป่วยเท่ากับ 186 คน และเพิ่มเป็น 200 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยที่มารับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่สามารถให้ข้อมูลได้ จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ

1. ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 ข้อ
2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ
3. ด้านบุคลากร จำนวน 15 ข้อ
4. ด้านกระบวนการบริการ จำนวน 5 ข้อ
5. ด้านราคา จำนวน 3 ข้อ

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน 5 หมายถึง เป็นระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง เป็นระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง เป็นระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง เป็นระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง เป็นระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด นอกเหนือจากข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. สัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู เกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการขั้นต้น เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัย และการสัมภาษณ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมนั้นมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าของผู้ป่วยใน 5 ด้านคือ ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้ว ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านคือ

6.1 รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์

6.2 อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

6.3 อาจารย์อัปสร อนันต์อักษรกุล

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำทดลอง (Try out)

8. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้วไปทดลองใช้กับ ผู้ป่วยทางกายภาพบำบัด ที่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ราย ระหว่างวันที่ 25 พฤศจิกายน 2544 ถึง วันที่ 20 ธันวาคม 2544 และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (T-test) แล้วเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนก ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้คำถามจำนวน 36 ข้อ คือ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 ข้อ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 15 ข้อ ด้านกระบวนการบริการ จำนวน 5 ข้อ และด้านราคา จำนวน 3 ข้อ

9. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha- Coefficient) โดยใช้สูตรของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9426

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
2. ติดต่อพนักงานของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู เพื่อขอความร่วมมือในการช่วยส่งแบบสอบถามให้ผู้ให้บริการ
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนผู้ให้บริการที่จะตอบแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัว จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มอบให้ผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง (Try out) จำนวน 200 ชุด ระหว่างวันที่ 25 ธันวาคม 2544 ถึง วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2545 ซึ่งได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับคืนมา มีความสมบูรณ์ทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายชื่อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) และ ระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)
5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด แจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

$$s = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ s แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 หาค่าอำนาจจำแนก(Discrimination) ของแบบสอบถามใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้สูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 90)

$$t = \frac{\bar{x}_H - \bar{x}_L}{\sqrt{\frac{s_H^2}{n_H} + \frac{s_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าที่จะใช้ตัดสินว่าข้อความนั้นมีอำนาจจำแนกอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ ได้หรือไม่
 $\bar{x}_H, \bar{x}_L$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ
 s_H^2, s_L^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มผู้ได้คะแนนสูงและต่ำตามลำดับ
 n_H, n_L แทน จำนวนผู้ได้คะแนนสูงและต่ำ ตามลำดับ

2.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2523 : 98-99)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

s^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปร เพศ โดยใช้สถิติ t-test (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2541: 80)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

ในกรณีความแปรปรวนกลุ่มเท่ากัน $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่มากกว่า 2 กลุ่ม(ตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่มารักษากายภาพบำบัดต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษากายภาพบำบัด ระยะเวลาในการรอการรักษา ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา) โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) (วิเชียร เกตุสิงห์ . 2541: 83-84)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 MS_b แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MS_w แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 4 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนด สัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
S	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum Squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Squares)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ทั้งรายด้านและรวมทุกด้าน โดยจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จากแบบสอบถามปลายเปิด ส่วนที่ 3 โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ โดยนำเสนอในรูปแบบถ้อยคำและร้อยละ ปรากฏผลดัง

ตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการจำแนกตามด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษา ระยะเวลาในการรอการรักษา และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	73	36.5
หญิง	127	63.5
2. อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	22	11.0
31 – 40 ปี	39	19.5
41 – 50 ปี	44	22.0
51 – 60 ปี	32	16.0
61 – 70 ปี	27	13.5
71 ปีขึ้นไป	36	18.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	48	24.0
สมรส	152	76.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	72	36.0
ปริญญาตรี	87	43.5
สูงกว่าปริญญาตรี	41	20.5
5. อาชีพ		
รับราชการ	16	8.0
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	17	8.5
พนักงานบริษัทเอกชน	52	26.0
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	69	34.5
แม่บ้าน	46	23.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	45	22.5
15,001 – 30,000 บาท	40	20.0
30,001 – 45,000 บาท	20	10.0
45,001 – 60,000 บาท	22	11.0
60,001 – 75,000 บาท	12	6.0
มากกว่า 75,000 บาท	61	30.5
7. จำนวนครั้งที่รับบริการ		
ต่ำกว่า 8 ครั้ง	72	36.0
8 – 14 ครั้ง	41	20.5
15 – 21 ครั้ง	26	13.0
22 – 35 ครั้ง	12	6.0
มากกว่า 35 ครั้ง	49	24.5
*8. ลักษณะของโรคที่มารับการรักษา		
โรคทางระบบประสาท	47	23.5
โรคทางระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ	145	72.5
โรคทางทรวงอก	6	3.0
อื่น ๆ	2	1.0
* เปรียบเทียบความพึงพอใจเฉพาะโรคทางระบบประสาทและโรคทางระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ		
9. เหตุผลที่มาใช้บริการ		
อยู่ใกล้บ้าน	41	20.5
อยู่ใกล้ที่ทำงาน	20	10.0
เชื่อถือในความสามารถของแพทย์ และ นักกายภาพบำบัด	113	56.5
ญาติและคนรู้จักแนะนำ	26	13.0
10. ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาต่อครั้ง		
น้อยกว่า 300 บาท	39	19.5
300 – 500 บาท	96	48.0
501 – 700 บาท	34	17.0
มากกว่า 700 บาท	31	15.5

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
11. ระยะเวลาในการรักษากายภาพบำบัด		
ต่ำกว่า 1 เดือน	115	57.5
1 – 2 เดือน	26	13.0
3 – 4 เดือน	17	8.5
มากกว่า 4 เดือน	42	21.0
12. ระยะเวลาในการรอการรักษา		
ต่ำกว่า 5 นาที	88	44.0
5 – 10 นาที	75	37.5
11 – 15 นาที	14	7.0
มากกว่า 15 นาที	23	11.5
13. ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา		
ตนเอง	98	49.0
ญาติ	46	23.0
บริษัทประกันภัย	30	15.0
หน่วยงานที่สังกัด	26	13.0
รวม	200	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 200 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.5) มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 22.0) สมรสแล้ว (ร้อยละ 76) ในด้านระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.5) ในด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 34.5) มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 75,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 30.5) เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนครั้งที่มารับบริการพบว่าส่วนใหญ่มารับบริการต่ำกว่า 8 ครั้ง (ร้อยละ 36.0) โดยลักษณะโรคที่มารับบริการมากที่สุดคือโรคทางระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ (ร้อยละ 72.5) ซึ่งเหตุผลที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ เชื่อถือในความสามารถของแพทย์ และนักกายภาพบำบัด (ร้อยละ 56.5) ส่วนมากค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาต่อครั้งคือ 300 – 500 บาท (ร้อยละ 48.0) ระยะเวลาในการรักษากายภาพบำบัดต่ำกว่า 1 เดือนมากที่สุด (ร้อยละ 57.5) ส่วนมากรอการรักษาต่ำกว่า 5 นาที (ร้อยละ 44.0) และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาส่วนใหญ่คือผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ 49.0)

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์
ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท**

เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยแบ่งเป็น 4 ด้านคือ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์
และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา โดยใช้ค่าเฉลี่ยและ
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนก
เวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.9450	0.4723	มาก
2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.9020	0.5410	มาก
3. ด้านบุคลากร	4.2153	0.4859	มาก
4. ด้านกระบวนการบริการ	3.8500	0.5624	มาก
5. ด้านราคา	3.6583	0.6157	มาก
รวม	3.9141	0.5355	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาล
สมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแล้ว อยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม (N = 200)

ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม			
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับการรักษา	3.88	0.87	มาก
2. ความสะอาดของห้องตรวจของแพทย์	4.09	0.56	มาก
3. ความสะอาดของห้องที่ใช้ในการรักษา	4.09	0.58	มาก
4. พื้นที่ห้องรักษาที่มีขนาดเหมาะสม	3.85	0.74	มาก
5. ภายในแผนกมีแสงสว่างเพียงพอ	4.06	0.66	มาก
6. ภายในแผนกมีอุณหภูมิเย็นสบาย	3.96	0.77	มาก
7. พื้นที่นั่งพักคอยเพียงพอ	3.80	0.72	มาก
8. ความสะอาดของห้องน้ำ	3.86	0.70	มาก
รวม	3.9450	0.4723	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (N = 200)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก			
1. ความทันสมัยของเครื่องมือที่ใช้รักษา	3.86	0.72	มาก
2. ความสะอาดของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้รักษา	3.96	0.64	มาก
3. ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์กับจำนวน ผู้ให้บริการ	3.79	0.76	มาก
4. ความสะอาดของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่ม และผ้าเช็ดตัว	4.05	0.66	มาก
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก (โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ)	3.87	0.71	มาก
รวม	3.9020	0.5410	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านบุคลากร (N = 200)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการ	$\bar{X}$	S	ระดับความพึงพอใจ
ด้านแพทย์			
1. แพทย์ได้ตรวจร่างกายอย่างละเอียด	4.18	0.66	มาก
2. แพทย์ได้บอกถึงปัญหาของการเจ็บป่วย	4.14	0.65	มาก
3. แพทย์ให้คำแนะนำถึงวิธีการปฏิบัติตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยแก่ผู้ใช้บริการ	4.09	0.71	มาก
4. ความน่าเชื่อถือของแพทย์	4.31	0.59	มาก
5. ความมั่นใจในคุณภาพการรักษาของแพทย์	4.25	0.60	มาก
รวมด้านแพทย์	4.1920	0.5723	มาก
ด้านนักกายภาพบำบัด			
1. ความเชี่ยวชาญ ในการรักษาทางกายภาพบำบัด	4.16	0.59	มาก
2. ให้การรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ	4.09	0.60	มาก
3. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนแก่ผู้ใช้บริการ	4.11	0.65	มาก
4. กริยา มารยาท ในการให้บริการ	4.39	0.56	มาก
5. การดูแลเอาใจใส่ในการรักษา	4.36	0.59	มาก
รวมด้านนักกายภาพบำบัด	4.2200	0.5060	มาก
ด้านผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด			
1. กริยา มารยาท ในการต้อนรับ	4.32	0.56	มาก
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.25	0.60	มาก
3. ความสะอาด รวดเร็วในการบริการ	4.17	0.63	มาก
4. การดูแลเอาใจใส่ในการบริการ	4.20	0.60	มาก
5. การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ	4.24	0.58	มาก
รวมด้านผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด	4.2340	0.5388	มาก
รวมบุคลากร	4.2153	0.4859	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านบุคลากร โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	2.552	.510	2.366*	.041
	ภายในกลุ่ม	194	41.843	.216		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5	3.908	.782	2.791*	.019
	ภายในกลุ่ม	194	54.331	.280		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	5	1.053	.211	.889	.489
	ภายในกลุ่ม	194	45.932	.237		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	.955	.191	.598	.702
	ภายในกลุ่ม	194	61.985	.320		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5	.503	.101	.261	.934
	ภายในกลุ่ม	194	74.927	.386		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	.938	.188	1.006	.415
	ภายในกลุ่ม	194	36.155	.186		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' และหากไม่พบจึงใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ต่อไป ปรากฏผลดังตาราง 11

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
สะดวกเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	$\bar{X}$ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระดับอายุ					
		ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 – 70 ปี	71 ปีขึ้นไป
		3.97	4.15	3.91	3.93	3.80	3.86
ต่ำกว่า 31 ปี	3.97	-	.19	.05	.04	.17	.10
31 – 40 ปี	4.15		-	.24*	.22*	.35*	.29*
41 – 50 ปี	3.91			-	.01	.11	.05
51 – 60 ปี	3.93				-	.13	.07
61 – 70 ปี	3.80					-	.06
71 ปีขึ้นไป	3.86						-
ระดับอายุ	$\bar{X}$ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับอายุ					
		ต่ำกว่า 31 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 – 70 ปี	71 ปีขึ้นไป
		4.02	4.14	3.86	3.88	3.79	3.74
ต่ำกว่า 31 ปี	4.02	-	.12	.16	.14	.23	.28
31 – 40 ปี	4.14		-	.28*	.26*	.35*	.40*
41 – 50 ปี	3.86			-	.02	.07	.12
51 – 60 ปี	3.88				-	.09	.14
61 – 70 ปี	3.79					-	.05
71 ปีขึ้นไป	3.74						-

ตาราง 11 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี 61 – 70 ปี และ 71 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู มากกว่าผู้ให้บริการที่มีอายุ 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี 61 – 70 ปี และ 71 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 12

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	โสด				สมรส			
	ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	t
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	4.05	.53	มาก		3.90	.44	มาก	1.81
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.99	.56	มาก		3.86	.53	มาก	1.26
ด้านบุคลากร	4.22	.48	มาก		4.20	.49	มาก	.04
ด้านกระบวนการบริการ	3.87	.58	มาก		3.84	.56	มาก	.24
ด้านราคา	3.64	.68	มาก		3.66	.59	มาก	-.25
รวม	3.95	.43	มาก		3.89	.43	มาก	.71

ตาราง 12 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 13 - 15

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.91	.48	มาก	3.86	.56	มาก	4.09	.45	มาก
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.91	.47	มาก	3.88	.53	มาก	4.02	.53	มาก
ด้านบุคลากร	4.17	.48	มาก	4.20	.44	มาก	4.33	.57	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	3.83	.53	มาก	3.81	.54	มาก	3.98	.65	มาก
ด้านราคา	3.59	.57	มาก	3.61	.60	มาก	3.88	.69	มาก
รวม	3.87	.42	มาก	3.88	.40	มาก	4.06	.49	มาก

ตาราง 13 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.153	.576	2.626	.075
	ภายในกลุ่ม	197	43.242	.220		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	.792	.396	1.358	.260
	ภายในกลุ่ม	197	57.44	.292		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	.749	.374	1.595	.205
	ภายในกลุ่ม	197	46.235	.235		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.895	.448	1.421	.244
	ภายในกลุ่ม	197	62.045	.315		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.514	1.257	3.397*	.035
	ภายในกลุ่ม	197	72.916	.370		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.131	.566	3.098*	.047
	ภายในกลุ่ม	197	35.961	.183		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านราคา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวม และด้านราคา แตกต่างกันอย่างไรบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' และหากไม่พบจึงใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ต่อไป ปรากฏผลดังตาราง 15

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาล สมิตเวช สุขุมวิท โดยรวมด้านราคา และ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ ด้านราคา	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.59	3.61	3.88
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.59	-	.03	.29*
ปริญญาตรี	3.61		-	.27*
สูงกว่าปริญญาตรี	3.88			-

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$ โดยรวม	ระดับการศึกษา		
		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.87	3.88	4.06
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.87	-	.01	.19*
ปริญญาตรี	3.88		-	.18*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.06			-

ตาราง 15 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวม มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี และ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาด้านต่ำกว่าปริญญาตรี และ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 5 ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 16 -17

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	รับราชการ						พนักงานบริษัทเอกชน						แม่บ้าน					
	ระดับความ			ระดับความ			ระดับความ			ระดับความ			ระดับความ			ระดับความ		
	$\bar{X}$	S	พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	พึงพอใจ
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.95	.50	มาก	3.90	.65	มาก	4.07	.46	มาก	3.82	.48	มาก	3.95	.47	มาก			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.88	.56	มาก	3.92	.60	มาก	4.06	.58	มาก	3.88	.48	มาก	3.76	.53	มาก			
ด้านบุคลากร	4.20	.50	มาก	4.34	.55	มาก	4.21	.56	มาก	4.23	.46	มาก	4.15	.41	มาก			
ด้านกระบวนการบริการ	3.81	.54	มาก	3.95	.67	มาก	3.91	.56	มาก	3.88	.60	มาก	3.71	.46	มาก			
ด้านราคา	3.81	.62	มาก	3.76	.74	มาก	3.67	.72	มาก	3.67	.56	มาก	3.51	.50	มาก			
รวม	3.93	.49	มาก	3.98	.53	มาก	3.98	.46	มาก	3.92	.40	มาก	3.79	.37	มาก			

ตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอาชีพต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.613	.403	1.838	.123
	ภายในกลุ่ม	195	42.782	.219		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	2.294	.574	1.999	.096
	ภายในกลุ่ม	195	55.945	.287		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	.514	.128	.539	.707
	ภายในกลุ่ม	195	46.470	.238		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.306	.326	1.033	.392
	ภายในกลุ่ม	195	61.634	.316		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4	1.1581	.395	1.044	.386
	ภายในกลุ่ม	195	73.850	.379		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.033	.258	1.396	.237
	ภายในกลุ่ม	195	36.059	.185		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 6 ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 18 - 20

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	ไม่เกิน 15,000 บาท										มากกว่า 75,000 บาท									
	ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.96	.55	มาก	3.87	.44	มาก	3.93	.39	มาก	3.94	.46	มาก	4.03	.57	มาก	3.98	.45	มาก		
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.96	.57	มาก	3.83	.56	มาก	4.09	.47	มาก	3.82	.54	มาก	4.05	.55	มาก	3.85	.52	มาก		
ด้านบุคลากร	4.24	.52	มาก	4.16	.44	มาก	4.23	.41	มาก	4.15	.49	มาก	4.35	.59	มาก	4.23	.50	มาก		
ด้านกระบวนการบริการ	3.84	.55	มาก	3.72	.49	มาก	3.92	.49	มาก	3.79	.59	มาก	4.38	.56	มาก	3.84	.59	มาก		
ด้านราคา	3.57	.68	มาก	3.58	.54	มาก	3.63	.64	มาก	3.55	.53	มาก	4.11	.73	มาก	3.74	.59	มาก		
รวม	3.91	.48	มาก	3.83	.37	มาก	3.96	.41	มาก	3.85	.43	มาก	4.19	.53	มาก	3.93	.41	มาก		

ตาราง 18 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	.419	.08	.369	.869
	ภายในกลุ่ม	194	43.976	.227		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5	1.675	.335	1.149	.336
	ภายในกลุ่ม	194	56.564	.292		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	5	.455	.09	.379	.862
	ภายในกลุ่ม	194	46.529	.240		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	4.329	.866	2.865*	.016
	ภายในกลุ่ม	194	58.611	.302		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5	3.763	.753	2.037	.075
	ภายในกลุ่ม	194	71.667	.369		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.313	.263	1.424	.217
	ภายในกลุ่ม	194	35.780	.184		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างไรในรายค่าใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายค่า โดยใช้วิธีการของ Scheffe' และหากไม่พบจึงใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ต่อไป ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' โดยจำแนก
ตามรายได้ต่อเดือน

รายได้	$\bar{X}$ ด้าน กระบวนการ บริการ	รายได้					
		ไม่เกิน 15,000 บาท	15,001 – 30,000 บาท	30,001 – 45,000 บาท	45,001 – 60,000 บาท	60,001 – 75,000 บาท	มากกว่า 75,000 บาท
		3.84	3.72	3.92	3.79	4.38	3.84
ไม่เกิน 15,000 บาท	3.84	-	.13	.08	.05	.54	.00
15,001 – 30,000 บาท	3.72		-	.21	.08	.67*	.12
30,001 – 45,000 บาท	3.92			-	.13	.46	.08
45,001 – 60,000 บาท	3.79				-	.59	.05
60,001 – 75,000 บาท	4.38					-	.54
มากกว่า 75,000 บาท	3.84						-

ตาราง 20 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 60,001 – 75,000 บาท มีความพึงพอใจต่อ
การบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ด้านกระบวนการบริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน
15,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 7 ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 21 - 22

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามจำนวนครั้งที่รับบริการ

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	ต่ำกว่า 8 ครั้ง		8 - 14 ครั้ง		15 - 21 ครั้ง		22 - 35 ครั้ง		มากกว่า 35 ครั้ง			
	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.99	.45	มาก	3.98	.48	มาก	3.86	.66	มาก	3.89	.41	มาก
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์	3.99	.50	มาก	3.94	.56	มาก	3.87	.68	มาก	3.77	.48	มาก
และสิ่งอำนวยความสะดวก												
ด้านบุคลากร	4.24	.47	มาก	4.31	.47	มาก	4.14	.54	มาก	4.15	.47	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	3.93	.55	มาก	3.81	.57	มาก	3.80	.59	มาก	3.80	.52	มาก
ด้านราคา	3.70	.65	มาก	3.67	.63	มาก	3.60	.76	มาก	3.61	.48	มาก
รวม	3.97	.41	มาก	3.94	.44	มาก	3.85	.53	มาก	3.85	.38	มาก

ตาราง 21 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มจำนวนครั้งที่รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	4	.580	.145	.646	.631
	ภายในกลุ่ม	195	43.815	.225		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4	1.584	.396	1.363	.248
	ภายในกลุ่ม	195	56.655	.291		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4	.761	.190	.803	.525
	ภายในกลุ่ม	195	46.223	.237		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	.685	.171	.537	.709
	ภายในกลุ่ม	195	62.255	.319		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	4	.349	.08	.226	.923
	ภายในกลุ่ม	195	75.082	.385		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.621	.155	.831	.507
	ภายในกลุ่ม	195	36.471	.187		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.8 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 8 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะของโรคแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 23

ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีลักษณะของโรคต่างกัน

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	โรคทางระบบประสาท				โรคทางระบบกระดูกและ กล้ามเนื้อ ระดับความ				โรคทางทรวงอก อื่น ๆ				ระดับความ พึงพอใจ f ²
	ระดับความ พึงพอใจ		กล้ามเนื้อ ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.91	.45	3.97	.47	3.42	.13	3.42	.13	4.31	.80	3.93		
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.76	.50	3.96	.55	3.57	.27	3.57	.27	3.80	.85	.023*		
ด้านบุคลากร	4.12	.46	4.25	.50	4.11	.28	4.11	.28	4.47	.75	.114		
ด้านกระบวนการบริการ	3.77	.49	3.89	.59	3.33	.16	3.33	.16	4.10	.14	.215		
ด้านราคา	3.53	.54	3.69	.64	3.50	.41	3.50	.41	4.50	.71	.117		
รวม	3.82	.36	3.95	.45	3.59	.18	3.59	.18	4.24	.65	.036*		

^f เปรียบเทียบความพึงพอใจเฉพาะ โรคทางระบบประสาท และโรคทางระบบกล้ามเนื้อ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะของโรคแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่าโรคทางระบบกระดูกและกล้ามเนื้อมีความพึงพอใจมากกว่าโรคทางระบบประสาท และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นโรคทางทรวงอกในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านกระบวนการบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านราคา โรคอื่นๆ อยู่ในระดับมากที่สุด

3.9 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 9 ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 24 - 25

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	อยู่ใกล้บ้าน		อยู่ใกล้ที่ทำงาน		เชื่อถือในความสามารถ ของแพทย์และนักกาย ภาพบำบัด				ญาติและคนรู้จัก แนะนำ			
	ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ			
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S		
	พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ		พึงพอใจ			
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	4.02	.52	มาก	4.14	.47	มาก	3.90	.44	มาก	3.88	.53	มาก
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.80	.58	มาก	4.02	.55	มาก	3.91	.53	มาก	3.95	.52	มาก
ด้านบุคลากร	4.16	.49	มาก	4.37	.45	มาก	4.21	.48	มาก	4.19	.53	มาก
ด้านกระบวนการบริการ	3.82	.64	มาก	3.85	.51	มาก	3.86	.54	มาก	3.86	.61	มาก
ด้านราคา	3.60	.66	มาก	3.73	.51	มาก	3.66	.63	มาก	3.67	.59	มาก
รวม	3.88	.46	มาก	4.02	.36	มาก	3.91	.43	มาก	3.91	.45	มาก

ตาราง 24 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มเหตุผลที่มาใช้บริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีเหตุผลที่มารับบริการต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.334	.445	2.024	.112
	ภายในกลุ่ม	196	43.061	.220		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	.760	.253	.864	.461
	ภายในกลุ่ม	196	57.479	.293		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.605	.202	.852	.467
	ภายในกลุ่ม	196	46.379	.237		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.050	.017	.051	.985
	ภายในกลุ่ม	196	62.890	.321		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3	.249	.083	.217	.885
	ภายในกลุ่ม	196	75.181	.384		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.292	.010	.518	.670
	ภายในกลุ่ม	196	36.801	.188		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มารับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.10 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 10 ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 26 - 27

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยแต่ละครั้ง

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	น้อยกว่า 300 บาท				300 – 500 บาท				501 – 700 บาท				มากกว่า 700 บาท			
	ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ		ระดับความ	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	4.00	.51	มาก		3.93	.47	มาก		3.94	.50	มาก		3.93	.41	มาก	
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	3.89	.57	มาก		3.88	.54	มาก		3.94	.55	มาก		3.95	.50	มาก	
ด้านบุคลากร	4.19	.55	มาก		4.19	.44	มาก		4.22	.47	มาก		4.33	.55	มาก	
ด้านกระบวนการบริการ	3.79	.59	มาก		3.87	.52	มาก		3.81	.74	มาก		3.90	.41	มาก	
ด้านราคา	3.74	.65	มาก		3.66	.62	มาก		3.59	.59	มาก		3.62	.61	มาก	
รวม	3.91	.49	มาก		3.91	.42	มาก		3.90	.46	มาก		3.95	.37	มาก	

ตาราง 26 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยแต่ละครั้ง มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้งต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	.132	.044	.194	.900
	ภายในกลุ่ม	196	44.263	.226		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	.212	.071	.239	.869
	ภายในกลุ่ม	196	58.027	.296		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.539	.180	.759	.518
	ภายในกลุ่ม	196	46.445	.237		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.278	.093	.290	.833
	ภายในกลุ่ม	196	62.662	.320		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3	.436	.145	.380	.768
	ภายในกลุ่ม	196	74.994	.383		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.050	.017	.088	.967
	ภายในกลุ่ม	196	37.043	.189		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.11 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 11 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 28 -29

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัด

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	ต่ำกว่า 1 เดือน				1 – 2 เดือน				3 – 4 เดือน				มากกว่า 4 เดือน			
	ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ		ระดับความ พึงพอใจ	
	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S	$\bar{X}$	S
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.97	.49	มาก		3.90	.41	มาก		4.00	.55	มาก		3.88	.42	มาก	
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.94	.58	มาก		3.95	.44	มาก		3.96	.53	มาก		3.75	.49	มาก	
ด้านบุคลากร	4.23	.49	มาก		4.26	.50	มาก		4.23	.58	มาก		4.13	.43	มาก	
ด้านกระบวนการบริการ	3.89	.58	มาก		3.78	.57	มาก		3.81	.68	มาก		3.79	.46	มาก	
ด้านราคา	3.68	.63	มาก		3.67	.61	มาก		3.57	.80	มาก		3.63	.50	มาก	
รวม	3.94	.45	มาก		3.91	.41	มาก		3.92	.51	มาก		3.84	.36	มาก	

ตาราง 28 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมและรายด้าน
อยู่ในระดับมาก

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระยะเวลาในการรักษาภาพพบบำบัดต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน		df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	.315	.105	.468	.705
	ภายในกลุ่ม	196	44.080	.227		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.207	.402	1.383	.249
	ภายในกลุ่ม	196	57.032	.291		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.369	.123	.517	.671
	ภายในกลุ่ม	196	46.615	.238		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.531	.177	.556	.645
	ภายในกลุ่ม	196	62.409	.318		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3	.207	.069	.180	.910
	ภายในกลุ่ม	196	75.233	.384		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.332	.111	.591	.622
	ภายในกลุ่ม	196	36.760	.188		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรักษาภาพพบบำบัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

3.12 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 12 ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 30 -32

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามระยะเวลาในการรอรักษา

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	ต่ำกว่า 5 นาที		5 – 10 นาที		11 – 15 นาที		มากกว่า 15 นาที	
	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.97	.48	มาก	3.92	.45	มาก	3.88	.50
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	.56	มาก	3.85	.47	มาก	3.77	.47
ด้านบุคลากร	4.28	.48	มาก	4.19	.47	มาก	4.10	.47
ด้านกระบวนการบริการ	3.98	.59	มาก	3.80	.51	มาก	3.54	.43
ด้านราคา	3.76	.60	มาก	3.60	.62	มาก	3.40	.53
รวม	4.00	.44	มาก	3.87	.40	มาก	3.74	.37
						มาก	3.85	.48

ตาราง 30 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการรอรักษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านราคา ที่ระยะเวลาในการรอรักษา 11-15 นาที อยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีระยะเวลาในการรอรักษาต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	.228	.075	.337	.799
	ภายในกลุ่ม	196	44.167	.225		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	1.782	.594	2.062	.107
	ภายในกลุ่ม	196	56.457	.288		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.822	.274	1.164	.325
	ภายในกลุ่ม	196	46.162	.236		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.233	1.07	3.537*	.016
	ภายในกลุ่ม	196	59.707	.8		
	รวม	199	62.940	.305		
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3	2.051	.684	1.826	.144
	ภายในกลุ่ม	196	73.380	.374		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.270	.423	2.316	.077
	ภายในกลุ่ม	196	35.823	.183		
	รวม	199	37.092			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านราคา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างไร จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' และหากไม่พบจึงใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ต่อไป ปรากฏผลดังตาราง 32

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ด้านกระบวนการบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการรอรักษา

$\bar{X}$		ระยะเวลาในการรอการรักษา			
ระยะเวลาในการรอการ	ด้านกระบวนการ	ต่ำกว่า 5 นาที	5 – 10 นาที	11 – 15 นาที	มากกว่า 15 นาที
รักษา	บริการ	3.98	3.80	3.54	3.73
ต่ำกว่า 5 นาที	3.98	-	.18*	.43*	.24
5 – 10 นาที	3.80		-	.25	.07
11 – 15 นาที	3.54			-	.19
มากกว่า 15 นาที	3.73				-

ตาราง 32 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอรักษา ต่ำกว่า 5 นาที มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ด้านกระบวนการบริการ มากกว่าผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการรอรักษา 5 – 10 นาที และ 11 – 15 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.13 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 13 ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท แตกต่างกัน ดังตาราง 33 - 35

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำแนกตามที่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน

ความพึงพอใจ ที่มีต่อการบริการ	ตนเอง		ญาติ		บริษัทประกันภัย		หน่วยงานที่สังกัด	
	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S	ระดับความ พึงพอใจ	$\bar{X}$	S
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	3.86	.38	มาก	3.94	.51	มาก	4.13	.58
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.81	.45	มาก	3.82	.58	มาก	4.12	.60
ด้านบุคลากร	4.17	.43	มาก	4.16	.48	มาก	4.31	.56
ด้านกระบวนการบริการ	3.79	.50	มาก	3.76	.54	มาก	4.05	.68
ด้านราคา	3.63	.54	มาก	3.59	.58	มาก	3.66	.69
รวม	3.85	.37	มาก	3.85	.45	มาก	4.05	.45
			มาก	3.85	.45	มาก	4.10	.52

ตาราง 33 แสดงว่า ผู้ใช้บริการในแต่ละกลุ่มผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.238	.746	3.468*	.017
	ภายในกลุ่ม	196	42.157	.215		
	รวม	199	44.395			
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และ สิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3	3.870	1.290	4.650* *	.004
	ภายในกลุ่ม	196	54.369	.277		
	รวม	199	58.239			
ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	1.295	.432	1.852	.139
	ภายในกลุ่ม	196	45.689	.233		
	รวม	199	46.984			
ด้านกระบวนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.456	.819	2.653	.050
	ภายในกลุ่ม	196	60.484	.309		
	รวม	199	62.940			
ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.779	.593	.1578	.196
	ภายในกลุ่ม	196	73.651	.376		
	รวม	199	75.431			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.985	.662	3.695*	.013
	ภายในกลุ่ม	196	35.107	.179		
	รวม	199	37.092			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เพื่อให้ทราบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอการรักษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างไร จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ Scheffe' และหากไม่พบจึงใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ต่อไป ปรากฏผลดังตาราง 35

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

โรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมการบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยจำแนกตามผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา	$\bar{X}$	ตนเอง	ญาติ	บริษัทประกันภัย	หน่วยงานที่สังกัด
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม		3.86	3.94	4.13	4.08
ตนเอง	3.86	-	.08	.27*	.23*
ญาติ	3.94		-	.18	.14
บริษัทประกันภัย	4.13			-	.04
หน่วยงานที่สังกัด	4.08				-
	$\bar{X}$	ตนเอง	ญาติ	บริษัทประกันภัย	หน่วยงานที่สังกัด
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก		3.81	3.82	4.12	4.13
ตนเอง	3.81	-	.00	.31**	.32**
ญาติ	3.82		-	.30**	.31**
บริษัทประกันภัย	4.12			-	.01
หน่วยงานที่สังกัด	4.13				-
	$\bar{X}$	ตนเอง	ญาติ	บริษัทประกันภัย	หน่วยงานที่สังกัด
โดยรวม		3.85	3.85	4.05	4.10
ตนเอง	3.85	-	.00	.20*	.25*
ญาติ	3.85		-	.20*	.24*
บริษัทประกันภัย	4.05			-	.05
หน่วยงานที่สังกัด	4.10				-

ตาราง 35 แสดงว่า ผู้ใช้บริการที่บริษัทประกันภัย และผู้ใช้บริการที่หน่วยงานที่สังกัดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรวม มากกว่าผู้ใช้บริการที่ตนเองและญาติเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการที่บริษัทประกันภัย และผู้ให้บริการที่หน่วยงานที่สังกัดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู มากกว่าผู้ให้บริการที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการที่บริษัทประกันภัย และผู้ให้บริการที่หน่วยงานที่สังกัดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู มากกว่าผู้ให้บริการที่ตนเองและญาติเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จากแบบสอบถามปลายเปิด ส่วนที่ 3 โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปความถี่

ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้แสดงรายละเอียดเป็นค่าความถี่ จำแนกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน คือ (1) ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม (2) ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (3) ด้านบุคลากร ซึ่งประกอบไปด้วยแพทย์ นักกายภาพบำบัด และผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด (4) ด้านกระบวนการบริการ และ (5) ด้านราคา ปรากฏผลดังตาราง 36

ตาราง 36 แสดงค่าความถี่ของข้อเสนอแนะที่ผู้บริโภครับแบบสอบถามปลายเปิด จำแนกเป็นรายด้าน จำนวน 5 ด้าน

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม	
1. ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น	8
2. ควรจัดพื้นที่การรักษาเป็นห้องส่วนตัวหรือมีม่านกัน	4
3. ควรจัดสิ่งแวดล้อมให้ดูสดชื่น เป็นธรรมชาติ โดยให้มีต้นไม้มากขึ้น	3
4. ควรมีแสงสว่างมากขึ้น	3
5. ควรมีอุณหภูมิที่ไม่เย็นเกินไป	3
6. ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอและควรเป็นที่นั่งสบาย	3
7. ควรมีนิตยสารนิตยสารเพิ่มขึ้น	2
8. ควรมีเสียงเพลง	2
9. ควรขยายพื้นที่ห้องตรวจแพทย์	2
10. ควรมีห้องรักษาทางกายภาพบำบัดเพิ่มขึ้น	2
รวม	32
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก	
1. ควรมีเครื่องมือเพิ่มขึ้น	8
2. ควรมีเครื่องมือที่ทันสมัยมากขึ้น	5
3. ควรมีธาราบำบัด	1
รวม	14
ด้านบุคลากร	
แพทย์	
1. ควรมีแพทย์เพิ่มขึ้น	4
2. ควรแนะนำการปฏิบัติตนเพิ่มขึ้น	2
3. ควรเยี่ยมผู้ป่วยในวันละ 2 รอบ	1

ตาราง 36 ต่อ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
นักกายภาพบำบัด	
1. ควรเพิ่มนักกายภาพบำบัด	12
2. ควรแนะนำการปฏิบัติตนเพิ่มขึ้น	2
3. ควรดูแลผู้ป่วย	
ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด	
1. ควรเพิ่มผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด	9
2. ควรอธิบายเรื่องการครอบคลุมของประกันที่ได้รับ	2
รวม	32
ด้านกระบวนการบริการ	
1. ควรสะดวกและรวดเร็วมากขึ้นในการรอการรักษา	6
2. ควรรวดเร็วมากขึ้นในการชำระเงิน	2
3. ควรรวดเร็วมากขึ้นในการ X - Ray	1
รวม	9
ด้านราคา	
1. ควรลดอัตราค่าบริการรักษากายภาพบำบัด	19
2. ควรลดอัตราค่าบริการรักษาทางแพทย์	2
3. ควรอธิบายการจ่ายเงินค่าการรักษาเป็น course ในครั้งแรก	3
รวม	24

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม จากตาราง 37 พบว่า ผู้ใช้บริการมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ดังต่อไปนี้

ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น เนื่องจากค่อนข้างคับแคบ

ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเครื่องมือให้มากขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น

ด้านบุคลากร ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มบุคลากรมากขึ้นทั้งแพทย์ นักกายภาพบำบัด และผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด เนื่องจากบางครั้งผู้ป่วยต้องรอนาน

ด้านกระบวนการบริการ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรสะดวกและรวดเร็วในด้านการรอการรักษา เนื่องจากบางครั้งผู้ป่วยต้องรอนาน

ด้านราคา ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรลดอัตราค่าบริการรักษากายภาพบำบัดเนื่องจากผู้ป่วยต้องมารักษาอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ต้องการทราบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยเปรียบเทียบจาก เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัด ระยะเวลาในการรอการรักษา ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท รวมทั้งเพื่อเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าหาความรู้ในการให้บริการหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ใน 5 ด้านคือ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูทั้ง 5 ด้านโดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัด ระยะเวลาในการรอการรักษา ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะในการรับบริการที่มีต่อแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาคความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ครั้งนี้ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อนำข้อมูลเสนอแนะต่อผู้บริหารของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ประกอบการวางแผนนโยบายการดำเนินงานของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
2. เพื่อนำข้อมูลเสนอต่อหัวหน้าแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
3. ผลการวิจัยอาจนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนางานด้านการให้บริการหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

สมมุติฐาน

1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
6. ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
7. ผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
8. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะของโรคต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
9. ผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
10. ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
11. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
12. ผู้ใช้บริการที่มีระยะเวลาในการรอรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
13. ผู้ใช้บริการที่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ในครั้งนี้เป็นผู้ป่วยที่มารับการรักษาทางกายภาพบำบัดของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 200 คน (โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยต่อเดือนทางสถิติของจำนวนผู้ป่วยในแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูภายในเดือน ม.ค. ก.พ. มี.ค. เม.ย. พ.ค. มิ.ย. 2544 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยต่อเดือนของจำนวนผู้ป่วยเท่ากับ 186 คน และเพิ่มเป็น 200 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยที่มารับการรักษาทางกายภาพบำบัดที่สามารถให้ข้อมูลได้ จำนวน 200 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าชนิด 5 ตัวเลือก ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ(Check List) จำนวน 13 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 ข้อ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ ด้านบุคลากร จำนวน 15 ข้อ ด้านกระบวนการบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านราคา จำนวน 3 ข้อ รวม 36 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.9426

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด นอกเหนือจากข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences / Personal Computer Plus) โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาวิเคราะห์
2. วิเคราะห์สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ดังนี้
 ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00– 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t – test) และ ระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)
5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด แจกแจงความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท สรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 200 คน เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.5) ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 22.0) สมรสแล้ว (ร้อยละ 76.0) ในด้านระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.5) ในด้านอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 34.5) มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 75,000 บาท มากที่สุด (ร้อยละ 30.5) เมื่อจำแนกผู้ตอบแบบสอบถามจากจำนวนครั้งที่มารับบริการพบว่าส่วนใหญ่มารับบริการต่ำกว่า 8 ครั้ง (ร้อยละ 36.0) โดยลักษณะโรคที่มารับบริการมากที่สุดคือโรคทางระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ (ร้อยละ 72.5) ซึ่งเหตุผลที่มาใช้บริการมากที่สุดคือ เชื่อถือในความสามารถของแพทย์ และนักกายภาพบำบัด (ร้อยละ 56.5) ส่วนมากค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาต่อครั้งคือ 300 – 500 บาท (ร้อยละ 48.0) ระยะเวลาในการรักษากายภาพบำบัดต่ำกว่า 1 เดือนมากที่สุด (ร้อยละ 57.5) ส่วนมากรอการรักษาต่ำกว่า 5 นาที (ร้อยละ 44.0) และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาส่วนใหญ่คือผู้ตอบแบบสอบถาม (ร้อยละ 49.0)

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

2.1 ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

2.3 ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

2.4 ด้านกระบวนการบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านราคา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ

4. การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เพิ่มเติมดังนี้

4.1 ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น เนื่องจากค่อนข้างคับแคบ

4.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มเครื่องมือให้มากขึ้น เนื่องจากจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้น

4.3 ด้านบุคลากร ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรเพิ่มบุคลากรมากขึ้นทั้งแพทย์ นักกายภาพบำบัด และผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด เนื่องจากบางครั้งผู้ป่วยต้องรอนาน

4.4 ด้านกระบวนการบริการ ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรสะดวกและรวดเร็วในด้านการรอการรักษา เนื่องจากบางครั้งผู้ป่วยต้องรอนาน

4.5 ด้านราคา ข้อที่ได้รับการเสนอแนะมากที่สุด คือ ควรลดอัตราค่าบริการรักษาพยาบาลบำบัดเนื่องจากผู้ป่วยต้องมารักษาอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

1.1 ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ทางโรงพยาบาลได้มีการวางแผนที่จะปรับปรุงคุณภาพการบริการทางด้านต่างๆ โดยได้เล็งเห็นความสำคัญทางด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ให้เหมาะสมกับโรงพยาบาลเอกชนที่ได้ตามมาตรฐานสากล ISO 9002 และกำลังพัฒนาสู่ HA (Hospital Accreditation) โดยทางโรงพยาบาลได้มีนโยบายที่จะปรับปรุงทางด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล โดยที่จะต้องเริ่มตั้งแต่แผนกต่างๆ ซึ่งทางแผนกเวชศาสตร์ได้มีการจัดทำโครงการ 5 ส โดยเน้นการ สะสาง สะอาด สะดวก สุขลักษณะ สร้างนิสัย จัดให้เจ้าหน้าที่ทุกคนภายในแผนกมีส่วนร่วมการรับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ โดยแบ่งพื้นที่กันรับผิดชอบ มีประธาน 5 ส และกรรมการคอยตรวจสอบทุก ๆ เดือน และร่วมกันทำความสะอาด (Big Cleaning) ทุก 6 เดือน ดังนั้นจากการได้ปฏิบัติดังกล่าวจึงส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านความสะอาดของห้องตรวจแพทย์ และห้องที่ใช้ในการรักษามีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดในด้านนี้คือ 4.09 ส่วนที่มีคะแนนน้อยที่สุดในด้านนี้คือพื้นที่นั่งพักคอย ระดับคะแนนคือ 3.80 อาจเป็นเพราะในบางครั้งผู้ให้บริการมีจำนวนมากจึงไม่เพียงพอกับความต้องการซึ่งทางแผนกจะนำไปพิจารณาเนื่องจากมีโครงการที่จะย้ายสถานที่จากชั้นที่ 1 ไปชั้นที่ 2 ในปีหน้าซึ่งจะต้องนำข้อนี้เพื่อนำเสนอหัวหน้าแผนกและปรับปรุงให้ได้ตามต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลดา สรณารักษ์ (2543 : 56) ได้ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการในคุณภาพในเรื่องของการจัดบริการการสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด และจากการที่ทางโรงพยาบาลสมิติเวชต้องการสร้างภาพพจน์ให้เป็นโรงพยาบาลเอกชนที่อยู่ในระดับสูง โดยได้พิจารณาผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ค่อนข้างสูง ดังนั้นทางแผนกจึงต้องพิจารณาความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งจากผลการวิจัยของ ปุณศรี พิชัยจุมพล (2541 : 51) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา พบว่า ผู้ป่วยมีความ

พึงพอใจสูงในเรื่องสถานที่ตั้งของแผนกผู้ป่วยนอกที่มีความสะดวกในการมารับบริการ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพโครงสร้างและตำแหน่งที่เห็นได้ชัดและผู้ป่วยไม่แออัดมากเท่าโรงพยาบาลของรัฐบาลจึงสามารถให้ความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันทนา เจียมเจตจรรณ (2539 : 80) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา พบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจสูงในด้านสถานที่ในเรื่องความสะดวก ความสะดวกในการติดต่อ และควรจัดให้มีบริเวณจอดรถอย่างเพียงพอเพื่อสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ และควรติดป้ายประกาศบอกทางให้ชัดเจน ซึ่งทางแผนกได้ออกแบบสถานที่ และสิ่งแวดล้อมให้ตรงกับมาตรฐานการบริการทางกายภาพบำบัดให้มีความปลอดภัย สะดวก และเอื้ออำนวยต่อการให้บริการทางกายภาพบำบัด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาง (ลดา สรณารักษ์ . 2543 ; อ้างอิงจาก ชาง. 1997 : 29) ได้ศึกษามิติตัวชี้วัดและการประเมินคุณภาพที่ผู้ป่วยรับรู้ได้เกี่ยวกับคุณภาพการพยาบาลในโรงพยาบาล ไว้ว่า ผู้รับบริการรู้ได้ในเรื่องของโครงสร้างซึ่งได้แก่การจัดการด้านความสะดวกสบาย ความสะอาด อาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม อากาศ แสง และเสียง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

1.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในทุกข้อ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ซึ่งการรักษาส่วนใหญ่จะต้องอาศัยเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกดังนั้นการที่จะให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจนั้นจะต้องยึดมาตรฐานทางกายภาพบำบัดในเรื่องนี้ เพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ ซึ่งตรงกับมาตรฐานโรงพยาบาลข้อกำหนดที่ 7 ที่กล่าวว่าเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกจะต้องมีมาตรฐานเพื่อให้บริการผู้ป่วยได้อย่างปลอดภัย มีประสิทธิภาพ มีความเพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน มีการบำรุงรักษา และตรวจสอบให้ใช้งานได้ตลอดเวลา (สิทธิศักดิ์ พฤษพิติกุล . 2543 : 37) โดยทางแผนกได้จัดให้นักกายภาพบำบัดตรวจสอบเครื่องมือทุกเดือนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พร้อมในการรักษา และให้ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัดทำความสะอาดทุกวันหลังจากการใช้เครื่อง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากอันดับแรกคือด้านความสะดวกของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่มและผ้าเช็ดตัว ในระดับมากคือ 4.05 เนื่องจากได้มีการเปลี่ยนผ้าในทุกผู้ป่วยที่ใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกและไม่ติดเชื้อในผู้ป่วย ส่วนความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์กับจำนวนผู้ป่วย อาจเนื่องมาจากในช่วงที่ทำการศึกษากิจการสถิติจำนวนผู้ป่วยมีมากขึ้นและผู้ป่วยมาพร้อมกันจึงทำให้บางครั้งเครื่องมือมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกตินิกี ศรีคงอยู่ (2543 : 70) ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ความทั่วถึงเพียงพอของบริการที่ให้ มีอิทธิพลทางบวกกับความพึงพอใจ ความพร้อมของเครื่องมือ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ซึ่งตอบสนอง ความต้องการของผู้มารับบริการ ย่อมจะทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

1.3 ด้านบุคลากร ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายข้อแล้ว อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยได้มีการแบ่งเป็น 3 ด้านคือด้านแพทย์ ด้านนักกายภาพบำบัด ด้านผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากทางโรงพยาบาลได้มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องบุคลากรเป็นสำคัญเนื่องจากเป็นธุรกิจการบริการซึ่งเน้นผู้ใช้บริการ ดังนั้นเพื่อให้ได้มาตรฐานตามการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลตามข้อกำหนดที่ 3 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและเหมาะสม ส่งเสริมให้มี

การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คุณสมบัติตามกำหนดและปฏิบัติตามข้อกำหนด และข้อกำหนดที่ 4 เรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ (สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์กุล .2543 : 37) ซึ่งทางแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูได้ส่งบุคลากรในแผนก แพทย์ นักกายภาพบำบัด และผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด ไปอบรมทั้งทางด้านวิชาการ พฤติกรรมการบริการ คุณภาพการบริการ การสร้างความพอใจแก่ผู้ใช้บริการ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงานที่ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากขึ้นในด้านบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันทนา เจียมเจตจรรยา (2539 : 73) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงมากในส่วนของแพทย์และพยาบาล ในเรื่องของแพทย์และพยาบาลให้การดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ในส่วนของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในเรื่องของการแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และจากการบริการของแผนก ซึ่งเกี่ยวกับการบริการทางด้านสุขภาพ ผู้ใช้บริการมีความต้องการที่จะหายจากการเจ็บป่วยจึงต้องการดูแลจากแพทย์ และนักกายภาพบำบัดที่มีความเชี่ยวชาญและน่าเชื่อถือ ซึ่งได้จากการพิจารณาเหตุผลที่มาใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูได้มากถึง 52 % ในการเลือกมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วงเดือน ศิริรักษ์ (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย . 2544 :115; อ้างอิงจาก วงเดือน ศิริรักษ์ 2536) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ของศูนย์บริการโรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจสูงต่อการบริการทางด้านการแพทย์ในการตรวจรักษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญา ลวกโรสง (2541 : 53) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่าประมาณ 2 ใน 3 ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจสูงต่อการรักษาของแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ โดยเอาใจใส่ อธิบายดี พุดคุยดี อธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ ไม่ดุ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 74) ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความเอาใจใส่ ในการให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ บุคลิกภาพ อธิบายดี และความซื่อสัตย์สุจริต มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 87) ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง อธิบายดีของแพทย์ และสอดคล้องกับการศึกษาของ วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียรและคนอื่นๆ (2539 : 158-168) ได้ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย พบว่าในการประเมินการให้บริการโดยแพทย์อยู่ในระดับดีนั้นร้อยละ 82.0 ซึ่งเห็นว่า การที่ผู้รับบริการประเมินการให้บริการ โดยแพทย์อยู่ในระดับดีนั้น นับว่าเป็นจุดเด่นของโรงพยาบาลที่จะสร้างศรัทธาและความมั่นใจให้ผู้รับบริการอยากกลับมาใช้บริการอีก

1.4 ด้านกระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอันดับแรกคือการเรียงลำดับลักษณะการรักษาทางกายภาพบำบัด เนื่องจากทางแผนกได้มีการพัฒนาการรักษาตามมาตรฐานทางกายภาพบำบัดโดยได้การรักษาในแต่ละโรคด้วยความชำนาญและมีการจัดลำดับก่อนหลังในการรักษาซึ่งส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจ และความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือระยะเวลาในการรอรับการตรวจจากแพทย์ อาจเนื่องมาจากการตรวจจากแพทย์จะต้องตรวจร่างกายที่ละเอียด เพื่อนำไปสู่การวินิจฉัยที่ถูกต้อง แม่นยำ และต้องให้การรักษาทางกายภาพบำบัดที่ถูกต้อง พร้อมทั้งแพทย์จะต้องแนะนำวิธีการปฏิบัติตนเองให้ถูกต้อง จึงใช้เวลาในการตรวจที่นานซึ่งอย่างต่ำ 15-30

นาที่ ซึ่งทางแผนกเล็งเห็นความสำคัญในเรื่องนี้จึงได้มีการจัดระบบการนัดผู้ป่วยเพื่อจะได้เกิดความสะดวกในด้านการรพพบแพทย์ มีการพัฒนาตามมาตรฐานตามข้อกำหนดที่ 8 ด้านระบบงาน/กระบวนการบริการให้บริการ(งานคลินิกบริการ) ที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย (สิทธิศักดิ์ พฤษภักดิ์ .2543 : 118) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันทนา เจียมเจตจรรยา (2539 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงในด้านกระบวนการบริการ และจากการศึกษางานวิจัยของ ของ เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 74) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการให้บริการกับความพึงพอใจพบว่าตัวแปรในกลุ่มกระบวนการบริการ ซึ่งประกอบด้วยความสะดวกในการรับบริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความสม่ำเสมอเนื่องของการบริการ และความปลอดภัยของการบริการที่ได้รับพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ ถ้ากระบวนการบริการดียิ่งขึ้นความพึงพอใจของผู้รับบริการก็จะมีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พิชัย รัตนดิกลง ภูเก็ด (2537 : 149-154) ได้ศึกษาแนวคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการสาธารณสุข พบว่า กระบวนการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

1.5 ด้านราคา ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจอันดับแรกคือความสะดวกในการชำระค่ารักษา ซึ่งทางแผนกได้มีการจัดระบบการชำระค่ารักษาโดยมีใบนำทางในการไปยื่นที่ Cashier ได้เลยโดยไม่ต้องรอเพราะได้ส่งข้อมูลรายละเอียดจากคอมพิวเตอร์ที่แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูไปยังจุดที่ชำระเงินเรียบร้อยแล้ว จึงง่ายและสะดวกในการชำระเงิน และแผนกชำระเงินอยู่ติดกับแผนก ในบางครั้งถ้าผู้ให้บริการไม่สะดวกที่จะชำระเงินสามารถให้เจ้าหน้าที่ของแผนกไปชำระเงินให้ได้ ส่วนความพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือค่าใช้จ่ายในการรักษาทางกายภาพบำบัด อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการจะต้องได้รับการรักษาอย่างต่อเนื่องอย่างน้อย 1 สัปดาห์ ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการต้องจ่ายเงินโดยรวมแล้วเป็นจำนวนมาก แต่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ค่อนข้างสูงซึ่งพิจารณาจากผลการวิจัยของแผนกพบว่ามีรายได้มากกว่า 75,000 บาทถึงร้อยละ 30.5 ซึ่งมากที่สุด ดังนั้นผู้ให้บริการจึงมีความพึงพอใจในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามทางแผนกได้เห็นความสำคัญทางด้านนี้เช่นกันเพื่อที่จะได้ไม่เอาเปรียบผู้ให้บริการ จึงได้มีการสำรวจราคาในการรักษาทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับใกล้เคียงกัน และตั้งราคาที่เหมาะสมและเหมือนกัน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลอื่นๆได้ นอกจากนั้นทางแผนกยังให้มีการชำระเงินแบบเป็นคอร์ส โดยชำระครั้งแรกเป็นจำนวนการรักษาตามแพทย์สั่งตั้งแต่ 3-7 ครั้ง โดยผู้ให้บริการจะประหยัดค่าการรักษาในเรื่อง Service Chard จำนวนวันละ 80 บาท ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สามารถลดค่าใช้จ่ายในการรักษาทางกายภาพบำบัดลงได้ ซึ่งจากการพิจารณางานวิจัยของ สันทนา เจียมเจตจรรยา (2539 : 46) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา พบว่าผู้ให้บริการมีความพึงพอใจปานกลางค่อนข้างต่ำ ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศินี ศรีคงอยู่ (2543 : 55) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี พบว่า ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากและมากที่สุดในเรื่องค่ารักษาพยาบาลและค่ายา และมีความพึงพอใจน้อยในค่าใช้จ่ายส่วนตัวอื่นๆในการมารับการบริการ ซึ่งจากการศึกษาของ กุศล สุนทรธาดา และวรชัย ทองไทย (2539 : 35) ได้ศึกษาลักษณะผู้ให้บริการและปัจจัยกำหนดการบริการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน. นครปฐม พบว่าค่ารักษาพยาบาลแต่ละประเภทและเปรียบเทียบระหว่างสถานบริการภาคเอกชน แต่ไม่สามารถชี้ชัดลงไปว่าค่ารักษาพยาบาลสถานบริการ

เอกชนนั้นแพงกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการของรัฐทั้งนี้เนื่องด้วยเหตุผลหลายประการ กล่าวคือค่ารักษาพยาบาลที่ได้จะมากหรือน้อยยังขึ้นอยู่กับประเภทของสถานบริการ ชนิดของโรค ความรุนแรงของโรค และคุณภาพของบริการ ประกอบกับราคามาตรฐานหรือต้นทุนต่อหน่วยของการบริการแต่ละอย่างยังไม่ได้กำหนดไว้ แต่ถ้าจะเปรียบเทียบราคาของบริการอัตราสูงสุดที่โรงพยาบาลของรัฐกำหนดก็อาจจะไม่ยุติธรรมกับสถานบริการเอกชน เพราะราคาของภาครัฐเป็นราคาที่ รัฐอุดหนุนไว้ ซึ่งไม่สะท้อนถึงต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่แท้จริง

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่รับบริการ ลักษณะของโรค เหตุผลที่มาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาล บำบัดต่อครั้ง ระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัด ระยะเวลาในการรอการรักษา ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา ตามสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ปรากฏดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากทางแผนกได้ให้การบริการ ดูแลเอาใจใส่เท่าเทียมกันในทุกเพศ โดยการคำนึงถึงการบริการที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ซึ่งยึดหลักมาตรฐานตามข้อกำหนด ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ สันทนา เจียมเจตจรรยา (2539 : 61 ราชฯ พบว่า เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่องานบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าเพศไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการในโรงพยาบาล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญา ลวกไธสง (2541 : 53) พบว่าเพศของทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ (2543 : 55) พบว่าเพศไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณทรี พิชัยชุมพล (2541 : 60) พบว่าผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปัจจุบันเพศชายและหญิงมีความเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคในการตัดสินใจ ดังนั้นจึงมีความต้องการไม่ต่างกัน ซึ่งมาสโลว์ (Maslow) อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์ (2529 : 381-384) ได้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ว่า ทุกคนมีความต้องการและมีตลอดเวลาไม่สิ้นสุด ความต้องการเหล่านี้จะเริ่มจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญโดยไม่มีการแบ่งเพศ และจากการพิจารณาถึงว่าเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย ไม่ว่าเพศชายหรือหญิง ย่อมมีความต้องการและความคาดหวังที่จะได้รับการบริการทางด้านสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและคุณภาพที่ดี สามารถทำให้หายเจ็บป่วย

2.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี 51-60 ปี 61-70 ปี 71 ปีขึ้นไป ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่ามีความพึงพอใจในด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทางแผนกได้เปิดมา 22 ปีแล้วการตกแต่งภายใน การออกแบบ ไม่ทันสมัยถึงแม้ว่าจะมีการปรับ

ปรุ้งโดยการทาสีใหม่แล้วก็ตาม ส่วนเครื่องมือในการรักษาบางชนิดมีตั้งแต่เปิดแผนกจึงดูเก่าตั้งนั้นอาจส่งผลให้ผู้ที่มีอายุมากกว่าที่มีประสบการณ์มากกว่ามีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่มีอายุน้อย แต่อย่างไรก็ตามภายในปีหน้าแผนกจะย้ายขึ้นไปชั้นที่ 2 ซึ่งอยู่ในช่วงที่กำลังออกแบบสถานที่ใหม่ให้มีความทันสมัยและห้องมีสัดส่วนมากขึ้น และทำการปรับปรุงหาเครื่องมือที่ทันสมัยมากขึ้นเพื่อรองรับผู้ใช้บริการได้ตามความคาดหวัง ซึ่งส่งผลให้โรงพยาบาลไปสู่การเป็นผู้นำทางด้านบริการสาธารณสุข ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ ประคุณคงชัยและสดสวย คุณาวัชรากุล (เบญญา ลวกโธสง. 2541: 59 ; อ้างอิงจาก ปิยวรรณ ประคุณคงชัย. 2533 และสดสวย คุณาวัชรากุล. 2530) พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยที่มีอายุมาก และจากการอธิบายของ Risser (อนงค์ เอื้อวัฒนา . 2542 : 91 อ้างอิงจาก Risser, 1998 : 82) พบว่าอายุเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อการคิด คนต่างวัยย่อมมีความคิดที่ต่างกัน บุคคลจะใช้เหตุผลในการคิดและการกระทำ และเมื่ออายุเปลี่ยนไปความคาดหวังและความพึงพอใจย่อมเปลี่ยนไปด้วย ส่วนทางด้านด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องมาจากทางแผนกได้เน้นให้ผู้ให้บริการต้องมีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ในการรักษา และการให้บริการที่แสดงให้ผู้ใช้บริการประจักษ์และตอบสนองความต้องการที่เท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งแยกว่าอายุมากน้อยเพียงใด ส่วนด้านราคาคิดตามการรักษาในแต่ละครั้งที่เท่าเทียมกันเช่นกัน

2.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากของแผนกได้ให้การบริการ การต้อนรับและการรักษาต่อผู้ใช้บริการอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจไม่ว่าสถานภาพสมรสจะแตกต่างกันหรือไม่ ผู้ให้บริการไม่เคยคำนึงถึง และจากการที่พิจารณาแล้วระดับรายได้จะค่อนข้างสูงจึงมีความสามารถที่จะมารับการรักษา และจากการศึกษาที่ค่อนข้างสูงถึงแม้ว่าผู้ที่สมรสแล้วอาจมีภาระที่ต้องเลี้ยงดูครอบครัว ซึ่งต่างจากผู้ที่เป็นโสด อาจมีภาระหรือไม่ก็ตาม เมื่อมารับบริการทางแผนกที่ให้ความดูแลที่เท่าเทียมกันจึงทำให้มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจุบันรัฐบาลได้เน้นความสำคัญทางด้านสาธารณสุขมากขึ้นจึงทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้ความเข้าใจในการดูแลสุขภาพตนเอง จึงทำให้สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณศรี ชัยชุมพล (2541 : 62) และอนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : 91) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่องานบริการไม่แตกต่างกัน

2.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกด้านบุคลากร และด้านกระบวนการบริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้ว พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาด้านปริญญาตรี และ ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีโอกาสที่หน้าที่การงานสูงกว่าจึงมีรายได้ที่สูง เมื่อมารับการบริการของแผนกซึ่งให้การต้อนรับและรักษาที่ดีซึ่งตรงตามความคาดหวังที่ต้องการในการตอบสนองจึงส่งผลให้มีความพึงพอใจมากกว่าและอาจเป็นเพราะผู้ใช้บริการมีตำแหน่งงานที่สูงจึงได้รับสวัสดิการในหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญากับทางโรงพยาบาลจึงไม่ต้องรับผิดชอบในเรื่องค่าใช้จ่ายจึงส่งผลให้มี

ความพึงพอใจมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hulka et.al (เบญญา ลวกโธสง. 2541: 61 อ้างอิงจาก Hulka et.al, 1971) พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาน้อย ทั้งนี้เป็นเพราะ การศึกษามีส่วนช่วยให้คนมีความคิด มีเหตุผล มีความสามารถสูงขึ้น และการศึกษาช่วยเสริมสร้างความรู้ ความคิด ทักษะ และทัศนคติ ค่านิยมของแต่ละบุคคล (เทคโนโลยีการศึกษา. 2540 : 83) ส่วนด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการ บริการ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการศึกษาดังกล่าวมีความ พึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ (2543 : 36) พบว่าผู้ใช้ บริการที่มีการศึกษาดังกล่าวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เป็นเพราะทางแผนกได้มีการจัดระบบการบริการให้ผู้ใช้บริการรู้สึก ได้รับการต้อนรับที่ดี การดูแลเอาใจใส่ที่สม่ำเสมอ และพฤติกรรมบริการตามที่ได้อบรมมา โดยทุกเดือน จะมีผู้ประเมินพฤติกรรมบริการเสนอแก่หัวหน้าแผนก เพื่อนำมาพิจารณาและปรับปรุงให้ดีขึ้น ดังนั้น ผู้ให้บริการทุกคนจะไม่มีการแบ่งแยกไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมีอาชีพต่างกัน ในขณะที่เดียวกันผู้ใช้บริการได้รู้ถึง การบริการที่เท่าเทียมกันจึงทำให้เกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ คุประตกุล (2544 : 111) พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจาก เจ้าหน้าที่ ทางโรงพยาบาล ของผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณศรี พิชัยชุมพล (2541 : 66) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกัน

2.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม แตกต่าง กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัย สำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดย พิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้ว พบว่า ด้านกระบวนการบริการผู้ใช้บริการที่มีรายได้ ต่อเดือน 60,001-75,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการที่มีรายได้สูงกว่า ต้องการการบริการสุขภาพที่ดีและเหมาะสมจึงมีโอกาสในการเลือก การรักษาที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการรักษาจึงเลือกโรงพยาบาลที่มีความพึงพอใจ ดังนั้นจึงยอมรับ การบริการที่มีราคาที่แพงขึ้นในขณะที่ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ที่ต่ำกว่าซึ่งมีความคาดหวังที่มารับการรักษาใน โรงพยาบาลเอกชนที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการรักษาในโรงพยาบาลเอกชน แต่รายจ่ายค่อนข้างสูง อาจจะมีความสามารถในการจ่ายน้อยกว่าจึงมีความพึงพอใจที่น้อยกว่า และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่าอาจทำงานในบริษัทที่เป็นคู่สัญญาของโรงพยาบาลหรือมีบริษัทประกันภัย จึงไม่มีค่าใช้จ่ายในการ รักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี เจียมจิตศิริพงษ์ (เบญญา ลวกโธสง. 2541 : 63 ; อ้างอิงจาก วันดี เจียมจิตศิริพงษ์ .2528) พบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่า

2.7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่รับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดย รวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ เพราะทางแผนกได้ให้การรักษามาอย่างต่อเนื่องโดยไม่เปลี่ยน ให้การตรวจที่ได้ประสิทธิภาพ ดูแล

อย่างสม่ำเสมอ และให้การรักษานักกายภาพบำบัดที่มีความเชี่ยวชาญ ที่มีมาตรฐานในการรักษา ฟันฟู และการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเป็นกันเอง ให้การเอาใจใส่ที่ดี จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มารับการบริการ มีความรู้สึกที่มีความพึงพอใจในการบริการไม่แตกต่างกันถึงแม้จำนวนครั้งที่มารับรักษาไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ คุประตกุล (2544 : 111) พบว่าจำนวนครั้งที่มารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ของผู้รับบริการ

2.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีลักษณะของโรคต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้ว พบว่า โดยรวมและด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะของโรคทางกระดูกและกล้ามเนื้อมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะของโรคทางระบบประสาท ทั้งนี้เพราะผู้ใช้บริการที่มีลักษณะโรคทางกระดูกและกล้ามเนื้อเช่น ปวดคอ ปวดหลัง ปวดเข่า มีความรุนแรงที่น้อยกว่า ลักษณะของโรคทางระบบประสาท ซึ่ง ต้องให้การรักษานานกว่าจึงเสียค่าใช้จ่ายที่มากกว่า และต้องการการดูแลจากแพทย์ที่ใกล้ชิด จึงต้องการได้รับการบริการที่เป็นพิเศษ จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจที่น้อยกว่า เมื่อพิจารณาด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก นั้นโรคทางกระดูกและกล้ามเนื้อใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่มากกว่าและทันสมัยกว่า ในขณะที่โรคทางระบบประสาทจะใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่น้อยกว่าและไม่ค่อยทันสมัยเท่าที่ควร ผู้ใช้บริการจึงพึงพอใจน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญญา ลวกโรสง (2541 : 63) พบว่า ลักษณะของโรคของผู้ป่วยนอก มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีเหตุผลที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะทางแผนกได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการให้ได้มาตรฐานตามข้อกำหนด ไม่ว่าผู้ใช้บริการจะมารับการรักษาด้วยเหตุผลใดก็ตาม เจ้าหน้าที่ทุกท่านต้องให้บริการอย่างเท่าเทียมกันซึ่งทางโรงพยาบาลได้มีการจัดอบรมเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และปัจจุบันการสาธารณสุขได้ให้ประชาชนเล็งเห็นความสำคัญของการดูแลสุขภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการต้องการที่จะมารับการรักษาสุขภาพจึงเลือกโรงพยาบาลที่มีคุณภาพในการบริการที่ต้องการซึ่งอาจจะมีเหตุผลต่าง ๆ กัน แต่เมื่อผู้ใช้บริการมารับบริการ และได้ตามที่คาดหวังไว้จึงอาจทำให้มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541 : 88) พบว่า เหตุจูงใจในการมารับการรับบริการที่แตกต่างกันไม่มีผลทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกัน

2.10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษากายภาพบำบัดต่อครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะในการรักษาทางแผนกได้ตั้งราคาในการรักษาที่เป็นมาตรฐานซึ่งให้สอดคล้องในการรักษาในแต่ละครั้ง ผู้ใช้บริการที่มารับการรักษาจะใช้ระยะเวลาในการรักษาและการรักษาที่แตกต่างกัน

ซึ่งผู้ให้บริการตระหนักดีว่าการรักษานั้นมีผลในการรักษาที่ได้วินิจฉัยโรคจากแพทย์ และมีการรักษาจากคำสั่งของแพทย์ ดังนั้นการรักษาและราคาจึงแตกต่างกัน และจากผลการวิจัยในเรื่องรายได้ของผู้ให้บริการของแผนก พบว่า ผู้ให้บริการที่มีรายได้มากกว่า 75,000 บาท มีถึง(ร้อยละ 30.5) แสดงว่าผู้ให้บริการมีความสามารถในการเสียค่าใช้จ่ายในการรักษา และผู้ให้บริการบางท่านทำงานในบริษัทที่เป็นคู่สัญญา หรือบริษัทประกัน จึงไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา ดังนั้นจึงส่งผลให้ผู้ให้บริการที่มีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการรักษาพยาบาลบำบัดต่อครั้งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติ

2.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการรักษาพยาบาลบำบัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เพราะ ในการรักษาทางกายภาพบำบัดจะมีลักษณะของโรคที่แตกต่างกัน จึงส่งผลให้ระยะเวลาในการรักษาที่แตกต่างกัน ในบางโรคเช่น ปวดกล้ามเนื้อของหลัง คอ สามารถรักษาโดยใช้เวลาน้อยก็หาย ในขณะที่บางโรคเช่น ทางระบบประสาท จะใช้เวลาในการรักษาที่นานกว่า และอาจเป็นเพราะทางแผนกได้ให้การรักษาด้วยความสามารถและความเชี่ยวชาญอย่างเต็มที่ นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง เนื่องจากผู้ให้บริการต้องมารักษาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเมื่อนำผลการวิจัยมาพิจารณาจึงทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร และด้านราคา ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้ว พบว่า ด้านกระบวนการบริการ ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการรักษาต่ำกว่า 5 นาที มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ให้บริการที่มีระยะเวลาในการรักษา 5-10 นาที และ 11-15 นาที ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการที่มารับการรักษาในโรงพยาบาลเอกชนต้องการทางด้านกระบวนการบริการที่ดี โดยมีความคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระยะเวลาการรอรับการรักษา เมื่อเทียบกับโรงพยาบาลของรัฐบาลที่ต้องรอรับการรักษานาน ผู้ให้บริการจึงยินดีที่จะเสียค่าใช้จ่ายที่แพงขึ้น ดังนั้นเมื่อมาใช้บริการแต่บางครั้งอาจจะต้องรอนานอันเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่น้อย ผู้ป่วยมาก ผู้ป่วยบางคนพบแพทย์ที่ต้องตรวจนานจึงทำให้ต้องรอนาน จึงส่งผลให้เกิดความไม่พอใจ แต่จากการที่แผนกเล็งเห็นความสำคัญของระยะเวลาการรอการรักษาจึงสามารถนำผลการวิจัยนี้มาพัฒนาและปรับปรุงด้านกระบวนการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ให้บริการตามแผนพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล

2.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ของผู้ให้บริการที่มีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 และมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 ส่วนด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ และด้านราคา ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพิจารณาการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่แล้ว พบว่า โดยรวม ผู้ให้บริการที่บริษัทประกันภัยและ

ผู้ให้บริการที่หน่วยงานสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่ตนเองและญาติเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา ส่วนด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ผู้ให้บริการที่บริษัทประกันภัยและผู้ให้บริการที่หน่วยงานสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา และด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ให้บริการที่บริษัทประกันภัยและผู้ให้บริการที่หน่วยงานสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่ตนเองและญาติเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา ทั้งนี้เพราะธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงขึ้น ดังนั้นการบริการของโรงพยาบาลจึงจำเป็นที่จะพัฒนาคุณภาพให้ได้ตามมาตรฐาน และเน้นทางด้านการตลาดเพื่อดึงดูดให้ผู้ใช้บริการมากขึ้น โดยมีกลยุทธ์ต่างๆ เช่นการที่โรงพยาบาลได้ติดต่อกับบริษัทคู่สัญญา บริษัทประกันภัย เพื่อให้ผู้ให้บริการมารับการรักษาโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง ในขณะที่ผู้ให้บริการบางส่วนต้องจ่ายเอง ซึ่งอาจจะได้ส่วนลดจากบัตรเครดิต 5% และบัตร VIP 10 % แต่อย่างไรก็ตามจะต้องเสียค่าใช้จ่าย จึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้ให้บริการที่บริษัทประกันภัยและผู้ให้บริการที่หน่วยงานสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษามีความพึงพอใจมากกว่าผู้ให้บริการที่ตนเองและญาติเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

๓.๕๖

1. จากการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก นั้นเป็นสิ่งที่สนับสนุนการที่ทางแผนกได้มีการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9002 หลังจากที่ได้จัดทำเอกสารต่างๆ ระเบียบการปฏิบัติงาน วิธีการทำงานที่ถูกต้อง ปลอดภัย ตามพันธกิจที่ได้ทุกท่านภายในแผนกมีส่วนร่วมในการจัดตั้งขึ้นมา แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอเพราะจะต้องมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง และทางโรงพยาบาลต้องทำ HA (Hospital Accreditation) ซึ่งเน้นด้านการปฏิบัติที่ถูกต้องทางสุขภาพ ดังนั้นทางแผนกควรมีการจัดระบบตามมาตรฐานการบริการทางกายภาพบำบัดทั้ง 5 ด้าน โดยต้องมีการปรับปรุงดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ประจวบเหมาะกับการที่จะมีการย้ายแผนกขึ้นไปชั้น 2 ซึ่งต้องการวางแผนโครงสร้างและการออกแบบใหม่ ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอว่า ควรออกแบบให้กว้างขวาง ทั้งห้องตรวจแพทย์ และห้องรักษา เพราะผู้ให้บริการบางส่วนไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ต้องนั่งรถเข็น หรือรถนอน และผู้ให้บริการบางท่านต้องการความเป็นส่วนตัวก็ต้องมีการเตรียมพร้อมในอุปกรณ์ เช่นม่านกันให้เป็นสัดส่วน และจัดสถานที่ให้ดูเป็นธรรมชาติ โดยนำต้นไม้มาวางให้มากขึ้น

1.2 ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีเพิ่มเติมและทันสมัยมากขึ้นให้เหมาะสมกับในยุคปัจจุบันเช่น เตียงออกกำลังกาย น้ำหนัก เครื่องออกกำลังกาย เครื่องมือตรวจวัดสมรรถภาพการทำงานของร่างกาย เครื่องมือวัดกำลังกล้ามเนื้อเก้าอี้νωัดไฟฟ้า

1.3 ด้านบุคลากร ควรมีการจัดอบรมทั้งวิชาการ และการบริการเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ให้บริการ

1.4 ด้านกระบวนการบริการ ควรมีการตรวจสอบการทำงานในระบบต่างๆในการให้บริการ เช่นการประเมินระยะเวลาการรอรักษา และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

1.5 ด้านราคา โรงพยาบาลควรขยายการติดต่อกับบริษัทคู่สัญญา บริษัทประกัน บัตรเครดิตที่ยอมมีส่วนลด ให้ครอบคลุมกับการรักษาทางกายภาพบำบัด เพราะจะช่วยเรื่องค่าใช้จ่ายแก่ ผู้ใช้บริการ

2. จากผลการวิจัยตามข้อสมมติฐานทั้ง 13 ข้อตามจำแนกตามสถานภาพของผู้ใช้บริการโดยพบ ว่า เป็นตามสมมติฐาน 6 ข้อคือ ผู้ใช้บริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะของโรค ระยะ ในการรอการรักษา และผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษา ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาและนำมาเสนอแนะคือทาง แผนกควรให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการทั้งการบริการ และการตรวจรักษาทางด้านการแพทย์และทาง กายภาพบำบัดอย่างเต็มที่ ควรให้การแนะนำการปฏิบัติตนแก่ทุกท่าน มีการให้ความรู้ในเรื่องโรคที่ผู้ใช้ บริการมีปัญหาโดยแพทย์และนักกายภาพบำบัด ต้องมีการอบรมทางด้านวิชาการ ติดตามเทคนิคใหม่ ๆ ตลอดเวลา ต้องมีการประเมินการรักษาทางกายภาพบำบัดอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจโดยเฉพาะผู้ที่มีปัญหาในลักษณะโรคทางระบบประสาทเช่น อัมพาต ซึ่งต้องการดูแลอย่างมากทั้งด้านจิตใจ และทางด้านร่างกายเนื่องจากต้องใช้เวลาในการรักษานานและอย่างต่อเนื่อง และทางด้านค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่ ทางแผนกควรอธิบายเรื่องค่าใช้จ่ายโดยเฉพาะการบอกให้รู้ถึงการจ่ายเงินแบบเป็นคอร์ส 7 ครั้งในครั้งแรกที่ มารับการรักษาเพื่อให้เกิดการประหยัดวันละ 80 บาทต่อวัน และควรอธิบายในเรื่องการครอบคลุมของบริษัท คู่สัญญาและบริษัทประกันภัยโดยให้ความสะดวกในการดำเนินเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องให้การบริการอย่างเต็ม ใจและอย่างเท่าเทียมกัน สำหรับระยะเวลาการรอคอยของผู้ใช้บริการ ในขณะนี้ทางแผนกได้ทำการสำรวจ ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อหาค่าเฉลี่ยในการรอเพื่อจะได้นำมาปรับปรุงและหาสาเหตุที่ถูกต้องเพื่อดำเนิน การแก้ไข ซึ่งระยะเวลาในการรอคอยในผู้ให้บริการที่มารับการรักษานั้นมีความสำคัญมากเพราะผู้ใช้บริการที่ มารับการรักษาที่โรงพยาบาลเอกชนส่วนหนึ่งมาจากการต้องการความสะดวกในการรักษาและความรวดเร็ว โดยยอมจ่ายเงินที่แพงกว่า ดังนั้นทางแผนกควรมีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีการนัดในช่วงเวลาที่เหมาะ สม เพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการมารักษาเวลาเดียวกัน และจัดระบบการบริการในเรื่องการจ่ายเงิน รับยาที่รวดเร็ว โดยเจ้าหน้าที่นำทางไปติดต่อที่แผนกการเงินและห้องรับยาโดยไม่ต้องรอนานและสะดวกในการติดต่อ ส่วน ผู้ใช้บริการที่ตนเองและญาติเป็นผู้รับผิดชอบในการจ่ายนั้นเพื่อไม่ให้เกิดความพึงพอใจน้อยกว่า ทางโรง พยาบาลควรจัดทำบัตรสมาชิกแก่ผู้ใช้บริการและครอบคลุมการรักษาทางกายภาพบำบัด เพื่อจะเป็นส่วนลด ได้ในบางส่วน และทางแผนกควรรักษามาตรฐานการบริการให้ได้ความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากและมากที่สุด โดยต้องทำการสำรวจหรือวิจัยการบริการจากผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูของโรงพยาบาลในเครือ สมิติเวชหรือโรงพยาบาลอื่นๆเพื่อนำมาเปรียบเทียบหาความแตกต่างในด้านต่าง ๆ
2. ควรศึกษาวิจัยทัศนคติของผู้ใช้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟูของโรงพยาบาล ในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อจะได้ทราบถึงทัศนคติของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ
3. ควรศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของโรงพยาบาลสมิติเวช ในแผนกอื่นๆ เพื่อจะได้ ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกตุณี ศรีคงอยู่. (2543). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (บริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- กันยา ปาละวิวัฒน์ และคณะ. (2541). กายภาพบำบัดเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ : สมาคมกายภาพบำบัด.
- กุศล สุทธธาดาและวรชัย ทองไทย. (2539). ลักษณะผู้ใช้บริการและปัจจัยกำหนดการบริการรักษาพยาบาลในภาคเอกชน. นครปฐม : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฑามาศ คุประตกุล. (2544). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลของผู้รับบริการโรงพยาบาลสมิติเวช ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จารุวรรณ ธาดาดเดช. ความรู้พื้นฐานการพัฒนาคูณภาพในโรงพยาบาลสำหรับผู้ปฏิบัติงาน. ศูนย์สุขภาพบริษัทสมิติเวช จำกัด มหาชน.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. (2537). การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริการในโรงพยาบาลของรัฐ. อดิเรก : ม.ป.พ.
- ดนัย เทียนพุ่ม. (2543). นวัตกรรมบริการลูกค้า. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ O.N.G.
- เทพพนม เมืองแมนและสรวง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). การตลาดโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธนพงษ์ หงส์พร้อมญาติ. (2543). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลศิริราชปัญหาพิเศษ. วิทยานิพนธ์ บธ.บ. (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- นาฏวิมล วามศิริวิจิตร และ คณะ. (2541). คู่มือแนวทางการพัฒนาคูณภาพ มาตรฐานบริการกายภาพบำบัด ในสถานพยาบาลประเภท รับผู้ป่วยไว้ค้างคืน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ร.ส.พ. บริษัทสมิติเวช จำกัด. (มหาชน). แผนคุณภาพเรื่องการบริการเวชศาสตร์ฟื้นฟู. ม.ป.พ.
- เบญญา ลวกโธสง. (2541). ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชน ในจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ สค.พ. (ประชากรและสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ปฐนตรี พิชัยจุ้มพล. (2541). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา. ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาศึกษา). ยะลา : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์ศักดิ์ วิทยากร. (2533). การบริหารโรงพยาบาลเอกชน. เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบริหารโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พิชาย รัตนดิลก ณ ภูมิเกิด. (2537). "แนวคิดและการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการสาธารณสุข," วารสารหมออนามัย. 23(3): 149-154.

- มาตรฐานโรงพยาบาล . (2539) . บริการฟื้นฟูสมรรถภาพ . กรุงเทพฯ : ฝ่ายโรงพยาบาลเอกชน กองประกอบโรคศิลปะ.
- โรงพยาบาลสมิติเวช . (2544) . สมิติเวช สารฉบับพิเศษ ครบรอบ 22 ปี.ม.ป.พ.
- ลดดา สรณารักษ์ . ความพึงพอใจและความต้องการในคุณภาพงานบริการพยาบาลของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกจักษุ โรงพยาบาลขอนแก่น . (2543) . รายงานการศึกษาอิสระ พบ.ม. (การบริหารการพยาบาล). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น . ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียรและคนอื่น ๆ . (2539) . "คุณภาพบริการพยาบาลโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย," *วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข* . 4(2):158-168.
- ศิริพร ดันติพลวินัย . (2538) . *กลยุทธ์การสร้างคุณภาพบริการ* . เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริหารพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคการแข่งขัน วันที่ 22 – 23 สิงหาคม 2538 กรุงเทพมหานคร : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . (2541) . *กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด* . กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . (2543) . *นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา*. กรุงเทพฯ : บริษัท ธนรัชการพิมพ์.
- สมชาติ กิจยรรยง . (2536) . *สร้างบริการสร้างความประทับใจ* . กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมิต สัชฌุกร . (2542) . *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ* . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เด็อนดูลา.
- สมาคมกายภาพบำบัดแห่งประเทศไทย . (2538) . *กายภาพบำบัด*. กรุงเทพฯ : โรงพยาบาลศิริราช.
- สุมนา อยู่โพธิ์ . (2536) . *ตลาดบริการ* . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเมธ แสงนิมมวล.(2540). *หลายลีลาเทคนิคการทำงาน*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.
- สิทธิศักดิ์ พดุกษ์ปิติกุล . (2542) . (ไอ เอส โอ) ISO9002 สำหรับโรงพยาบาล . กรุงเทพฯ : ส.ส.ท.
- สันทนา เทียมเจตจรรยา . (2539) *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวชศรีราชา* . ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) . กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร : บริษัทสามัคคีสาสน์ จำกัด.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542) . *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ* . วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารโรงพยาบาลสาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล . ถ่ายเอกสาร.
- Kotler, P. (1994) . *Marketing management: analysis Planning Implementation and control*. 8th ed. New Jersey : Prentice – Hall.
- Myllins, L.J. (1985). *Management and organization behavior*. London : Pitman Publishing Limited.
- Parasuman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). " A conceptual model of service quality and its implications for future research," *Journal of Marketing*. 46Z (6) : 41-50.

- Penchansky, R., & Thomas, J.W. (1981). "A concept of access definition and relationship to consumer satisfaction," *Medical Care*. 19(2), 127-140.
- Spitzer, R.B. (1988). " Meeting consumer expectation" *Nursing Administration*. 12(3): 1 - 2.
- Vroom, V.H.(1994). *Work and Motivations*. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Wolman, B.B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. New York : Van No strand Reinhold.
- William, L.H ., Grillbert, D. & Birkhead, G. (1977)." Equity in local service distribution," *Public Administration Review*.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา
 กรุงเทพฯ 10110

25 พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ให้บริการ

ด้วยดิฉัน นางนพวรรณ อุณหไวยะ เป็นนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
 มหบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กำลังทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจ
 ของผู้ให้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท” โดยใช้
 แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาและพัฒนาการให้บริการผู้ให้บริการ
 ของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดต่อไป ซึ่งคำ
 ตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวมซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อผู้
 ตอบแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ทุกข้อและขอขอบพระคุณล่วงหน้า
 ในความอนุเคราะห์ครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(นางนพวรรณ อุณหไวยะ)

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

เลขที่.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดในเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและ / หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน ในช่องว่างต่อไปนี้

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 31 ปี

() 2. 31-40 ปี

() 3. 41-50 ปี

() 4. 51-60 ปี

() 5. 61-70 ปี

() 6. 71 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() 1. โสด

() 2. สมรส

4. การศึกษา

() 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

() 2. ปริญญาตรี

() 3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

() 1. รับราชการ

() 2. พนักงานรัฐวิสาหกิจ

() 3. พนักงานบริษัทเอกชน

() 4. ประกอบธุรกิจส่วนตัว

() 5. แม่บ้าน

6. รายได้ต่อเดือน

() 1. ไม่เกิน 15,000 บาท

() 2. 15,001 – 30,000 บาท

() 3. 30,001 – 45,000 บาท

() 4. 45,001 – 60,000 บาท

() 5. 60,001 – 75,000 บาท

() 6. มากกว่า 75,000 บาท

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

คำชี้แจง 1. จุดประสงค์ของแบบสอบถามนี้ เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของท่านเกี่ยวกับ ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการบริการ ด้านราคา แต่ละข้อมีระดับความพึงพอใจ ให้เลือกตอบ 5 ระดับ คือ คะแนน 5 = พึงพอใจมากที่สุด 4 = พึงพอใจมาก 3 = พึงพอใจปานกลาง 2 = พึงพอใจน้อย 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

2. โปรดกาเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงคำตอบเดียว และกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม					
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับการรักษา					
2. ความสะอาดของห้องตรวจของแพทย์					
3. ความสะอาดของห้องที่ใช้ในการรักษา					
4. พื้นที่ห้องรักษามีขนาดเหมาะสม					
5. ภายในแผนกมีแสงสว่างเพียงพอ					
6. ภายในแผนกมีอุณหภูมิเย็นสบาย					
7. พื้นที่นั่งพักคอยเพียงพอ					
8. ความสะอาดของห้องน้ำ					
ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. ความทันสมัยของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้รักษา					
2. ความสะอาดของเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้รักษา					
3. ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์กับจำนวนผู้ใช้บริการ					
4. ความสะอาดของผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าห่มและผ้าเช็ดตัว					
5. ความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก(โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ที่บริการน้ำดื่ม)					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
แพทย์					
1. แพทย์ได้ตรวจร่างกายอย่างละเอียด					
2. แพทย์ได้บอกถึง ปัญหาการเจ็บป่วย					
3. แพทย์ให้คำแนะนำถึงวิธีการปฏิบัติตนเกี่ยวกับการเจ็บป่วยแก่ผู้ใช้บริการ					
4. ความน่าเชื่อถือของแพทย์					
5. ความมั่นใจในคุณภาพการรักษาของแพทย์					
นักกายภาพบำบัด					
1. ความเชี่ยวชาญ ในการรักษาทางกายภาพบำบัด					
2. ให้การรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนแก่ผู้ใช้บริการ					
4. กริยา มารยาท ในการให้บริการ					
5. การดูแลเอาใจใส่ในการรักษา					
ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด					
1. กริยา มารยาท ในการต้อนรับ					
2. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. ความสะอาดรวดเร็วในการบริการ					
4. การดูแลเอาใจใส่ในการบริการ					
5. การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการ					
ด้านกระบวนการบริการ					
1. ระยะเวลาในการรอรับการตรวจจากแพทย์					
2. ระยะเวลาในการรอรับการรักษากายภาพบำบัด					
3. ทราบถึงขั้นตอนในการบริการอย่างชัดเจน					
4. การเรียงลำดับลักษณะการรักษาทางกายภาพบำบัด					
5. ได้รับข้อมูลตรวจประเมิน และวิธีการรักษาที่ชัดเจน					
ด้านราคา					
1. ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาของแพทย์					
2. ค่าใช้จ่ายในการรักษากายภาพบำบัด					
3. ความสะดวกในการชำระค่ารักษา					

ตอนที่ 3

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่คิดว่าทางแผนกควรปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการ

1. ด้านสถานที่ สิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

2. ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

3. ด้านบุคลากร**3.1 แพทย์.....**

.....

.....

.....

3.2 นักกายภาพบำบัด.....

.....

.....

.....

3.3 ผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด.....

.....

.....

.....

4. ด้านกระบวนการบริการ

.....

.....

.....

5. ด้านราคา

.....

.....

.....

กราบขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม 1012/ 4333



114

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๐ พฤศจิกายน 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

วสิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวนพวรรณ อุณหไวกะ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้ผู้ให้บริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู จำนวน 50 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวนพวรรณ อุณหไวกะ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/ 3044

วันที่ 16 สิงหาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางนพวรรณ อุณหไวยะ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพียรุ ลิ่มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางนพวรรณ อุณหไวยะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5726, 5644

ที่ ทม 1012/30๕7

วันที่ ๒๕ สิงหาคม 2544

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางนพวรรณ อุณหไวกะ นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรีร์ ลิ้มไทย เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ และ อาจารย์อัปสร อนันตอักษรกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของแผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางนพวรรณ อุณหไวกะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ

อาจารย์ประจำภาควิชาวัดผลและวิจัยการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ณัฐยา ประดิษฐสุวรรณ

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์อัปสร อนันต์อักษรกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อของผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางนพวรรณ อุณหิไวยะ
วัน เดือน ปี เกิด	7 กันยายน 2513
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	22 ซอยประเสริฐสิทธิ์ ถนนสุขุมวิท เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักกายภาพบำบัด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2531	มัธยมศึกษามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2537	การศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต (กายภาพบำบัด) มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2545	การศึกษามหาบัณฑิต (บธ.ม.) วิชาเอกมหาธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครวิโรฒ