

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และ  
กายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

FACTOR RELATED TO SATISFACTIONS OF OUT PATIENTS PHYSICAL THERAPY DIVISION  
DEPARTMENT OF ORTHOPAEDIC AND PHYSICAL THERAPY FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ

นฤมล คอวิเชียร 4937495 PHPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ตรีเดช ศ.ด., พีระ ศรีกรรณจิตร วท.ม.(ชีวสถิติ), วิชัย วงศ์ชนะภัย  
Ph.D.(Pharm & Tox)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และศึกษา  
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และ  
กายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2552 โดยใช้แบบสอบถาม  
ร่วมกับการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ป่วยนอกที่ได้รับการตรวจ และส่งปรึกษาทาง  
กายภาพบำบัดที่ตึกเฉลิมพระเกียรติชั้น 10 เหนือ จำนวน 239 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ร้อยละ  
และสถิติไคสแควร์

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็น  
ร้อยละ 92.4 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจาก  
บริการ ร้อยละ 58.6 องค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ทางด้านปัจจัยนำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ  
แตกต่างกันมีความพึงพอใจทางกายภาพบำบัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P = 0.039$ ) ด้านลักษณะผู้ป่วย  
พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเจ็บป่วยและความต้องการบริการทางกายภาพบำบัดแตกต่างกันมีความพึงพอใจทาง  
กายภาพบำบัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P = 0.050$  และ  $P < 0.001$  ตามลำดับ) ปัจจัยทางด้านระบบการ  
ให้บริการแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจทางกายภาพบำบัดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.001$ )

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการพัฒนาระบบคิว โดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาปรับใช้ พัฒนา  
ระบบการดูแลรักษาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งาน และพัฒนาศักยภาพของนักกายภาพบำบัดและเจ้าหน้าที่  
ผู้ให้บริการ โดยสนับสนุนให้มีการจัดอบรมทั้งในด้านวิชาการ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการและอบรมพัฒนา  
จิตใจให้มีความสุขกับงานที่ปฏิบัติ และผลักดันให้เกิดงานวิจัยทางกายภาพบำบัดอย่างต่อเนื่อง และสร้างแรงจูงใจ  
ให้กับเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการทำงานต่อไป

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ผู้ป่วยนอก / กายภาพบำบัด

FACTOR RELATED TO SATISFACTIONS OF OUT PATIENTS PHYSICAL  
THERAPY DIVISION DEPARTMENT OF ORTHOPAEDIC AND PHYSICAL  
THERAPY FACULTY OF MEDICINE SIRIRAJ

NARUMON TOOVICHIAN 4937495 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PIYATHIDA TRIDECH Dr.P.H., PEERA  
KRUGKRUNJIT M.Sc.(Bios.), WICHAI WONGCHANAPAI Ph.D.(Pharm & Tox)

ABSTRACT

This survey research aimed at evaluating satisfaction levels and finding out what factors related to the satisfaction of out patients in the Physical Therapy Division Department of Orthopaedic and Physical Therapy, Faculty of Medicine Siriraj Hospital. Data were collected in April 2009 by questionnaire and interviewing. A total of 239 outpatients, who received physical therapy and care at the 10<sup>th</sup> floor of North Chalermprakiet Building, participated in the study. Data analysis included frequency, percentage and chi-square.

Results showed that overall satisfaction regarding care given was at a high level (92.4%). When considered by items, the respondents had the highest satisfaction with convenience of services (58.6%). With regards to predisposing factors, it was found that respondents' satisfaction on care service significantly increased with age ( $P = 0.039$ ). For patient characteristics, results showed that patients' level of satisfaction varied by type of illness and physical therapy needs significantly ( $P = 0.050$  and  $P < 0.001$  respectively). The factor involving service system (service entrance, time and treatment) was also significantly related to patients' satisfaction ( $P < 0.001$ ).

It is recommended from the research that a computerized queue system should be developed by integrating with the department's computer system. Also, better maintenance of medical tools for physical therapy is necessary. Moreover, the physical therapists and personnel who serve as the major care providers could create better patient satisfaction, so, academic training should be provided to improve their quality and potential. This also would help them provide excellent service behaviors and sustain further physical therapy research efforts. Lastly, motivation is also crucial for building self-satisfaction and excellence in services.

KEY WORDS: SATISFACTION / OUT PATIENT / PHYSICAL THERAPY

111 pages