

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์คือ วัตถุประสงค์แรกเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สองเพื่อศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่และวัตถุประสงค์สุดท้ายเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการใช้บริการกายภาพบำบัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ใช้ศูนย์บริการของรัฐ จำนวน 100 ตัวอย่าง และกลุ่มผู้ใช้ศูนย์บริการของเอกชน จำนวน 100 ตัวอย่าง ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ แบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการศึกษาตลอดจนเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ให้แก่ผู้ประกอบการเพื่อเกิดความก้าวหน้าและยั่งยืนต่อไป ซึ่งผลจากการศึกษาคั้งนี้ สารารดสรุปได้คั้งนี้คือ

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการศึกษาคั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 40-60 ปี สถานภาพสมรส ศึษาาระดับมัธยมศึกษา อาชีพธุรกิจส่วนตัว และพักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการกายภาพบำบัด พบว่าผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดคั้งของรัฐและเอกชน ด้านความเข้าใจถึงความหมายของการรักษาทางกายภาพบำบัดอันดับแรกคือ การรักษาอาการเจ็บป่วยของกล้ามเนื้อ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัด รองลงมาคือ การแก้ไขและฟื้นฟูความเสื่อมสภาพของร่างกาย

ด้านสาเหตุของการใช้บริการกายภาพบำบัดของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดคั้งของรัฐและเอกชนอันดับแรก คือกลุ่มอาการปวด อันดับสองกลุ่มผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ

คือกลุ่มกระดูกหัก แตกต่างกับผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนคือกลุ่มอาการอ่อนแรงของกล้ามเนื้อ

ด้านประเภทของบริการกายภาพบำบัดที่นิยมใช้บริการอันดับแรก ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนคือ อุปกรณ์ความร้อนต้น อันดับที่สองกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ การตัด ขยับข้อ การเคาะปอด โดยที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนคือ อุปกรณ์ความร้อนลึก

ด้านเหตุผลในการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดอันดับแรก ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐคือ มีสิทธิในการรักษา ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนคือ อยู่ใกล้บ้านและที่ทำงาน อันดับที่สอง ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนคือ บริการดีครบวงจร ส่วนของ

ด้านความถี่ในการใช้บริการกายภาพบำบัดในรอบ 1 ปี พบว่าผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน มีความถี่ไม่แน่นอน อันดับที่สอง คือ เดือนละครึ่ง

ด้านวันที่นิยมมาใช้บริการ ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนนิยมมาใช้บริการอันดับแรก คือ วันจันทร์-ศุกร์ รองลงมาคือ อื่นๆ เช่น มาทุกวันหรือตามแพทย์นัด

ด้านช่วงเวลาการมาใช้บริการกายภาพบำบัด พบว่า อันดับแรกผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน คือ ช่วงเวลา 08.00 น.-10.00 น. อันดับที่สอง ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐคือ ช่วงเวลา 14.00 น.-16.00 น. ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนคือ 10.00 น.-12.00 น. และ

ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาที่ศูนย์บริการกายภาพบำบัด พบว่า ผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนมีความแตกต่างกันคือ อันดับแรก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของรัฐมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการระหว่าง 100-200 บาท ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของเอกชนระหว่าง 301-400 บาท อันดับที่สอง กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของรัฐคือ 301-400 บาท ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของเอกชนระหว่าง 201-300 บาท

ด้านผู้รับผิดชอบในการรักษา พบว่า ผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนมีความแตกต่างกันคือ อันดับแรกผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐนิยมใช้สิทธิ ข้าราชการ ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนนิยมใช้สิทธิประกันสังคม อันดับที่สอง ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐคือ ใช้สิทธิประกันสังคม ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนนิยมจ่ายเอง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดคือ ปัจจัยด้านบุคคล รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ และเอกชนให้ความสำคัญระดับปานกลาง โดยส่วนผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนจะพิจารณาอันดับแรกคือ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือ และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะพิจารณาด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลร่วมด้วย

ปัจจัยทางด้านบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนให้ความสำคัญระดับมาก โดยส่วนของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนจะพิจารณาอันดับแรกด้านความเป็นมิตร

ปัจจัยทางด้านราคา กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนให้ความสำคัญระดับปานกลาง โดยส่วนของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะพิจารณาอันดับแรกด้านการแสดงคำอธิบายในแต่ละครั้งมีความชัดเจน แตกต่างจากผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนจะพิจารณาด้านค่าบริการมีความเหมาะสม

ปัจจัยทางด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนให้ความสำคัญระดับปานกลาง โดยส่วนของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนจะพิจารณาอันดับแรกด้านอาคารสถานที่สะอาดและปลอดภัย

ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนให้ความสำคัญปานกลาง โดยส่วนของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะพิจารณาอันดับแรกด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ส่วนของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนจะพิจารณาด้านการจัดโปรแกรมการรักษา

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง โดยผู้ใช้ศูนย์บริการของเอกชน มีความพึงพอใจระดับมาก และผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ จะมีความพึงพอใจปานกลาง ซึ่งเรียงลำดับปัจจัยที่มีความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้คือ 1) ด้านบุคคล 2) ด้านผลิตภัณฑ์ 3) ด้านสถานที่ 4) ด้านราคา และ 5) ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านผลิตภัณฑ์ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชน มีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ 1) คุณภาพการรักษาดี 2) เครื่องมือทันสมัยครบถ้วนและเพียงพอกับความต้องการ 3) ความรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ 1) มี

มนุษย์สัมพันธ์ อธิษาศยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 2) ให้ความสนใจ ซักถามอาการอย่างละเอียด 3) ความรู้ความชำนาญในการรักษา 4) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและการป้องกันการบาดเจ็บอย่างเพียงพอ

ด้านราคา จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดเอกชนมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ 1) มีการแสดงคำรักษาแต่ละครั้งชัดเจน 2) ค่าบริการในการตรวจรักษามีความเหมาะสม 3) ค่าใช้จ่ายในการรักษาครั้งนี้คุ้มค่า

ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ 1) อาคารสถานที่สะอาดมีความปลอดภัย 2) มีที่นั่งพักรอตรวจอย่างเพียงพอและมีที่นั่งสำหรับญาติ 3) มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงการเดินทางและสถานที่ต่างๆอย่างชัดเจน

ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ 1) การจัดโปรแกรมรักษาในราคาพิเศษ 2) การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต

5.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด พบว่าปัจจัยด้านบุคคล มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดระดับมาก เพราะผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากปัจจัยข้างต้น เป็นอย่างสูง ซึ่งหากไม่ได้รับการสนองตอบสามารถก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจได้ หากต้องการสร้างความพึงพอใจโดยรวมแก่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน น่าจะมุ่งเน้นในปัจจัยบุคคลเป็นสำคัญ

2. ผลการศึกษาด้านความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนพบว่าผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนมีความพึงพอใจในการใช้บริการกายภาพบำบัดมากกว่าผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ ในด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐจึงน่าจะหาแนวทางพัฒนาบริการทั้ง 3 ด้านดังกล่าว เพื่อให้ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดได้รับบริการที่ดี ตอบสนองความต้องการใช้บริการ

ซึ่งจะส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อบริการมากขึ้น เช่น ปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สวยงามมากยิ่งขึ้น มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์มากกว่าเดิมเพื่อเป็นการติดต่อสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ใช้ศูนย์บริการ ภายภาพบำบัดมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อจำกัดเกี่ยวกับเวลาและจำนวนผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด เนื่องจากผู้ศึกษาทำการวิจัยในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนมิถุนายน 2551 ซึ่งเป็นช่วงที่มีวันหยุดยาวและสภาพอากาศมีฝนตกบ่อย ส่งผลให้จำนวนผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดไม่สะดวกในการมารับบริการ การศึกษาครั้งต่อไปอาจจะเลือกช่วงเวลาอื่นในการเก็บข้อมูลเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลพฤติกรรมของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดมากยิ่งขึ้น
2. ข้อจำกัดเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด เนื่องจากผู้ศึกษาทำการวิจัยในส่วนของศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่เป็นโรงพยาบาล ไม่ได้ทำการศึกษาส่วนของคลินิกเอกชน การศึกษาครั้งต่อไปน่าจะมีการศึกษาในส่วนของคลินิกเอกชนด้วย