

คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การุณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี

ญาณิศา มุ่งหามณี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม

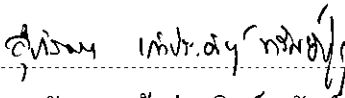
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

เมษายน 2555

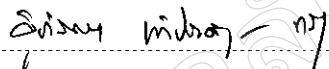
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการควบคุมการคั่นคว่ำอิสระและคณะกรรมการสอบการคั่นคว่ำอิสระ
ได้พิจารณาการคั่นคว่ำอิสระของ ญาณิศา มุ่งหามณี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมการคั่นคว่ำอิสระ


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ดร.สุภัศตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชุกุล)

คณะกรรมการสอบการคั่นคว่ำอิสระ


..... ประธาน
(ดร.สุภัศตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชุกุล)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญเชิด หนูอ้อม)


..... กรรมการ
(ดร.ชิงชัย เมธพัฒน์)

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อนุมัติให้การคั่นคว่ำอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบริการสังคม
ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ดร.บุญรอด บุญเกิด)

วันที่ 10 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2555

ประกาศคุณูปการ

งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างดียิ่งจาก ดร.สุภัทตรา เก้าประดิษฐ์ ทรัพย์ชูกุล ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำงานค้นคว้าอิสระครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านดังปรากฏชื่อในงานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ที่ได้ให้ความกรุณาและอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่และผู้รับการสงเคราะห์ของสถานสงเคราะห์คนพิการ การณขเวศม์ จังหวัดชลบุรี ที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับงานวิจัย ท้ายที่สุดนี้ขอขอบพระคุณผู้ให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณขเวศม์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ญาณิศา มุ่งหามณี

53920771:สาขาวิชา: การจัดการบริการสังคม; ศศ.ม. (การจัดการบริการสังคม)

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ/ งานกายภาพบำบัด/ สถานสงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์

ญานิสสา มุ่งหามณี: คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี (QUALITY OF PHYSICAL THERAPY SERVICES AT KARUNYAWET HOME FOR THE DISABLED, CHON BURI PROVINCE) คณะกรรมการ ควบคุมการศึกษาค้นคว้าอิสระ: สุภัตตรา แก้วประดิษฐ์ ทรัพย์ชุกุล, Ph.D, 71 หน้า, ปี พ.ศ. 2555

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัดสถาน สงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี ตลอดจนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัย ส่วนบุคคล ปัจจัยที่เกี่ยวกับการบริการ กับคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัดสถานสงเคราะห์ คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี จำนวน 96 คน เก็บข้อมูลในเดือนมกราคม 2555 ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยการแจกแจง ความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการเปรียบเทียบความสัมพันธ์โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษาพบว่า

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษา ระดับประถมศึกษา มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ประเภทความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ระยะเวลาความพิการ 1-5 ปี จำนวน/ระยะเวลาที่มาใช้บริการ 51-100 ครั้ง

คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$)

การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า จำนวน/ระยะเวลา ที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี ส่วน อายุและระยะเวลาความพิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการ ให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญ 0.05

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัญหาของผู้ใช้บริการ คือ จำนวนนักกายภาพบำบัดไม่เพียงพอในการ ให้บริการทำให้ผู้ใช้บริการรอนาน พื้นที่ให้บริการไม่เพียงพอให้บริการ การป้องกันอัคคีภัยและกริ่ง สัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ ซึ่งผู้ใช้บริการได้เสนอแนะให้มีการเพิ่มจำนวนนักกายภาพบำบัด ปรับปรุง ขยายพื้นที่ให้บริการและมีสวนสุขภาพสำหรับออกกำลังกาย เพิ่มมาตรการป้องกันอัคคีภัยและกริ่ง สัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่

53920771: MAJOR: SOCIAL SERVICE MANAGEMENT; M.A. (SOCIAL SERVICE MANAGEMENT)

KEYWORDS: QUALITY OF SERVICE/ PHYSICAL THERAPY SERVICES / KARUNYAWET HOME FOR THE DISABLED)

YANISA MUNGHAMANEE: QUALITY OF PHYSICAL THERAPY SERVICES AT KARUNYAWET HOME FOR THE DISABLED, CHON BURI PROVINCE. INDEPENDENT STUDY COMMITTEE: SUPATRA KAOPRADIT SUPCHUKUL, Ph.D, 71 P. 2012.

This purposes of this research are to explore the quality of Physical Therapy Services at Karunyawet Home For Disabled, Chon Buri Province and to compare the difference between personal factors and factors relating to the services. The samples used are 96 clients. The research tool is questionnaire collected in January 2012. Statistics used to analyze the data are Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation and the correlation coefficient of Pearson

Results showed that all subjects were female. Most of them were between 31-40 year old, elementary level, worked as employees or workers, motion or physical disabilities, 1-5 years Period of disability, and 51-100 times of using services.

Quality of service was high in overall ($\bar{X} = 4.08$).

The comparative analysis of the relationship between the number of test / time to service and the quality of Physical Therapy Services at Karunyawet Home For Disabled, Chon Buri Province were correlated. Age and duration of disability had no relationship to the quality of Physical Therapy Services at Significance of 0.05

It also found that the insufficient service occurred from the less number of Physical Therapists; therefore clients had to wait for long. Moreover the service area was kind of incommodious, low quality of fire protection and alarm buzzer for calling staffs. The clients suggested to increase the number of physical therapists, improve its service area, have a health park, increase fire protection rules and amount of buzzers.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	2
ปัญหาการวิจัย.....	2
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
สมมติฐานการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคนพิการ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	27
ประวัติและการกีดกันสถานสงเคราะห์คนพิการ การณยศวัฒน์ จังหวัดชลบุรี.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
วิธีการวิจัย.....	41
หน่วยวิเคราะห์.....	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
เครื่องมือวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย.....	45
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	45
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด	
สถานสงเคราะห์คนพิการ การณยศวัฒน์ จังหวัดชลบุรี.....	49
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์.....	54
5 อภิปรายและสรุปผล.....	56
สรุป.....	56
การอภิปรายผล.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	64
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	71

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	45
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	45
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	46
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ.....	46
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทความพิการ.....	47
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาความพิการ.....	48
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวน/ระยะเวลาที่มาใช้บริการ.....	48
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ.....	49
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....	50
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด ด้านเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ.....	50
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด ด้านสิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่ในการให้บริการ.....	51
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด ด้านระบบสารสนเทศทางกายภาพบำบัดในการให้บริการ.....	52
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด ด้านผลลัพธ์การดำเนินงานกายภาพบำบัด.....	53
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด ด้านต่างๆในภาพรวม.....	54
16 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ระยะเวลาความพิการ จำนวน/ระยะเวลาที่มาใช้บริการกับ คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การดูแลเวช จังหวัดชลบุรี.....	55

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University