

บทที่ 5

สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัดสถานสงเคราะห์คนพิการ การดูแลคนพิการ จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัดสถานสงเคราะห์คนพิการ การดูแลคนพิการ จังหวัดชลบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยเกี่ยวกับการบริการกับคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัดสถานสงเคราะห์คนพิการ การดูแลคนพิการ จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการงานกายภาพบำบัดสถานสงเคราะห์คนพิการการดูแลคนพิการ จังหวัดชลบุรี จำนวน 96 คน เก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2555 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัย สรุปผลการศึกษาวิจัย ดังนี้

สรุป

ข้อมูลทั่วไป

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงทั้งหมด

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 26.0 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.9 ช่วงอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 19.8 ช่วงอายุ 21-30 ปี ร้อยละ 17.7 ปี และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ร้อยละ 1.0

อาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้าง ร้อยละ 43.8 รองลงมา คือ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 40 เกษตรกร/ประมง ร้อยละ 11.5 ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 2.1 และน้อยที่สุดคืออื่นๆ(ค้าขาย) ร้อยละ 1.0

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ร้อยละ 63.5 รองลงมา คือ สมรส ร้อยละ 21.9 และน้อยที่สุดคือหม้าย/หย่า ร้อยละ 14.6

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 52.1 รองลงมา คือ ไม่เคยได้รับการศึกษา ร้อยละ 28 ระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 17.7 และน้อยที่สุดคือระดับ ปวช. / ปวส. ร้อยละ 1.0

ประเภทความพิการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประเภทความพิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย ร้อยละ 75.0 รองลงมา คือ ความพิการทางสติปัญญา ร้อยละ 11.5 ความพิการทางการเห็น ร้อยละ 6.3 ความพิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย ร้อยละ 3.1 และน้อยที่สุดคือความพิการทางการเรียนรู้ ร้อยละ 2.1 ระยะเวลาความพิการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาความพิการช่วงระหว่าง 1-5 ปี ร้อยละ 41.7 รองลงมาคือ มากกว่า 20 ปีขึ้นไป ร้อยละ 32.3 ช่วงระหว่าง 6-10 ปี ร้อยละ 17.7

ช่วงระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 6.3 และน้อยที่สุดคือช่วงระหว่าง 16-20 ปี ร้อยละ 2.1

จำนวน/ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการ 51-100 ครั้ง ร้อยละ 27.1 รองลงมาคือ 101-150 ครั้ง ร้อยละ 24.0 1-50 ครั้ง ร้อยละ 22.9 151-200 ครั้ง ร้อยละ 18.8 และน้อยที่สุดคือมากกว่า 200 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 7.3

คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณขเวศม์ จังหวัดชลบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของงานกายภาพบำบัด โดยสามารถแปลความหมายคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.08$) และพิจารณาตามด้านการบริการ โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แปลความหมายคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.59$)
2. ด้านเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ แปลความหมายคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.39$)
3. ด้านผลลัพธ์การดำเนินงานกายภาพบำบัด แปลความหมายคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.21$)
4. ด้านระบบสารสนเทศทางกายภาพบำบัดในการให้บริการ แปลความหมายคุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.03$)
5. ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ แปลความหมายคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.61$)
6. ด้านสิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่ในการให้บริการ แปลความหมายคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$)

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์

การทดสอบสมมติฐานพบว่า จำนวน/ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 ยอมรับสมมติฐาน H_a ส่วน อายุ ระยะเวลาความพิการ ยอมรับสมมติฐาน H_0

ดังนั้นการทดสอบสมมติฐาน จำนวน/ระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณขเวศม์ จังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วน อายุและระยะเวลาความพิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณขเวศม์ จังหวัดชลบุรี

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณขเวศม์ จังหวัดชลบุรี สามารถอภิปรายร่วมกับแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การบุญเวศม์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในข้อความสะดวกรวดเร็ว ความเต็มใจ ความสุภาพ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ สอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ (คณัย เทียนพุด, 2543, หน้า 11) และ (ภัทรวุฒิ อุดกฤษ, 2544, หน้า 12-13) คือ บริการผู้ใช้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เท่าเทียมกัน และด้วยอัธยาศัยดี โดยยึดถือความพอใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลัก ถือว่าเป็นหลักบริการที่ดีและมีคุณภาพ ส่วนคุณภาพบริการเรื่องความเหมาะสมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากมีนักกายภาพบำบัดเพียง 1 คน ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ เรื่องมาตรฐานกายภาพบำบัด 2547 ข้อ 2 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อเอื้อต่อการให้บริการทางกายภาพบำบัดที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ควรนักกายภาพบำบัด 1 คน ดูแลผู้ป่วยเฉลี่ย 10-12 คน

คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การบุญเวศม์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับสูงมาก เนื่องจากนักกายภาพบำบัดให้สิทธิคนพิการมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลรักษาให้เหมาะสมกับการใช้ชีวิตประจำวัน มีกระบวนการ/ขั้นตอนการรักษาที่ชัดเจนทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้สะดวกรวดเร็ว มีการประเมินผลการรักษาเป็นระยะ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการเรื่องมาตรฐานกายภาพบำบัด 2547 ข้อ 7 บริการทางกายภาพบำบัด และข้อ 8 กระบวนการทางกายภาพบำบัด ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจที่ดีขึ้น และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการสุขภาพ (ชาตรี บานชื่น, 2541, หน้า 88) ว่าเป็นบริการที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ใช้บริการอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพและความรู้ที่ทันสมัย ผลของการให้บริการตามกระบวนการและมีลำดับขั้นตอนทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น และให้ความร่วมมือในการรักษาทางกายภาพบำบัด

คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การบุญเวศม์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับสูงมาก เนื่องจากสถานสงเคราะห์คนพิการ การบุญเวศม์ ได้มีการจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อเครื่องมือ/วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการตามความต้องการของนักกายภาพบำบัดโดยยึดความจำเป็น/ความเหมาะสมและปลอดภัยต่อคนพิการมากที่สุด มีการบำรุงรักษาเป็นระยะ ๆ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางกายภาพบำบัดจึงสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพบริการ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540, หน้า 340) ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามลูกค้าคาดหวังในรูปแบบที่ลูกค้าต้องการ ผลที่ได้รับคือผู้ใช้บริการพูดถึงบริการที่ดีของผู้ให้บริการ มีการพูดปากต่อปากและกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การุณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านสิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่ในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากงานกายภาพบำบัดให้ความสำคัญของคุณภาพของความสะดวก ถูกสุขลักษณะของอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการเช่น ทางลาด ราวจับ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ตามมาตรฐานกายภาพบำบัด ข้อ 3 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ส่วนเรื่องความเหมาะสมของระบบป้องกันอัคคีภัยและกริ่งสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ซึ่งต้องปรับปรุง และสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพบริการ อนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2542, หน้า 45) กล่าวว่า สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาลแคนาดา(Canadian Council for Health Care Services Accreditation (CCASA)) มีมิติในการมองคุณภาพการบริการสุขภาพว่า จะต้องมียุทธศาสตร์ในการให้บริการที่สะดวกเหมาะสมและปลอดภัยสำหรับผู้ให้บริการ มีผลทำให้ผู้ให้บริการเกิดความสนใจในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การุณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านระบบสารสนเทศทางกายภาพบำบัดในการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับสูง เนื่องจากงานกายภาพบำบัดนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการ และสามารถส่งต่อการรักษาให้กับงานอื่น ๆ ทั้งในและนอกหน่วยงานได้ รวมทั้งมีการป้องกันข้อมูลสูญหายโดยการจัดเก็บข้อมูลหลาย ๆ ฐานข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ มิลเลท (Millet, 1954, p. 433, อ้างถึงใน ชนภณ พรหมยม, 2552, หน้า 37) และจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2549, หน้า 16-17) ได้กล่าวถึง ความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและทันเวลา ป้องกันข้อผิดพลาด ซึ่งในสถานการณ์ปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเก็บข้อมูลผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ ตามมาตรฐานกายภาพบำบัด 2547 ข้อ 6 ระบบข้อมูลสารสนเทศทางกายภาพบำบัด มีการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศและการนำมาใช้งานอย่างมีคุณภาพ ส่งผลให้การเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

คุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การุณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามด้านผลลัพธ์การดำเนินงานกายภาพบำบัด

คุณภาพการให้บริการในด้านนี้อยู่ในระดับสูง เนื่องจากงานกายภาพบำบัดมีการติดตามประเมินผลลัพธ์การปฏิบัติงานเป็นระยะ ๆ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว พร้อมทั้งได้มีการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปีเพื่อพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง และเล็งเห็นถึงความสำคัญของการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันภาวะแทรกซ้อนและสภาพความพิการซ้ำของคนพิการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ เกณฑ์การกำหนดคุณภาพบริการตามแนวคิดของคอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน นิภา แววจิต, 2545, หน้า 21) ได้กล่าวถึง

กายภาพบำบัด ส่งผลให้มีการติดตามผลการปฏิบัติและนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและได้รับความพึงพอใจในคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การทดสอบสมมติฐานสมมติฐาน จำนวน/ระยะเวลาที่มาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอายุและระยะเวลาความพิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการงานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี สอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัมฤทธิ์ (2548, หน้า 14 - 15) ว่าการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ นั้นการบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ทำให้ผู้ให้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำ การบริการจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ต้องรักษาผู้ให้บริการเดิม และเพิ่มผู้ให้บริการใหม่ การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียผู้ให้บริการไป และสอดคล้องกับการวัดคุณภาพบริการ เรื่องเกณฑ์การกำหนดคุณภาพบริการตามแนวคิดของ เบอรี่ (Berry, ค.ศ. 1985, อ้างถึงใน นิภา แววจิต, 2545, หน้า 13) กล่าวถึงข้อควรปฏิบัติรูปแบบการจัดบริการเพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดี

ข้อเสนอแนะ

เชิงวิชาการ

จากผลการวิจัยพบว่า การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ให้บริการเพศหญิง เนื่องจากการกิจของสถานสงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี ให้บริการเฉพาะเพศหญิง

จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมผู้ให้บริการทั้งเพศชายและเพศหญิง
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาผู้ให้บริการประเภทบุคคลทั่วไป ผู้สูงอายุ เด็ก หรือคนพิการในสถานสงเคราะห์อื่นๆ เพื่อนำผลการศึกษามาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับสถานสงเคราะห์คนพิการ การณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี ซึ่งจะเกิดผลในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
3. แม้ว่าการศึกษาค้นคว้าการให้บริการงานกายภาพบำบัดจะอยู่ในระดับสูงก็ตามควรตระหนักถึงว่าผู้ให้บริการต้องพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทุกๆ ด้าน ดังนั้นผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กรควรมีการประเมินคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้อยู่ในระดับสูงต่อไป

เชิงนโยบาย

จากผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ในการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ คือ ความเหมาะสมของจำนวนเจ้าหน้าที่ นักกายภาพบำบัดไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ด้านสิ่งแวดล้อม/อาคารสถานที่ในการให้บริการ เรื่องความเหมาะสมของพื้นที่ให้บริการ และความเหมาะสมของระบบป้องกันอัคคีภัย/กริ่งสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

และการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

จึงขอเสนอแนะดังนี้

1. สถานสงเคราะห์คนพิการ การุณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี ควรขยายกรอบ/อัตรากำลัง

นักกายภาพบำบัดให้เพียงพอและเหมาะสมต่อผู้บริการ

2. ควรมีการจัดสรรงบประมาณการปรับปรุงพื้นที่/ระบบป้องกันอัคคีภัย และกริ่งสัญญาณเรียกเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมปลอดภัย รวมทั้งจัดให้มีแผนการซักซ้อมการหนีภัยประจำปีแก่เจ้าหน้าที่และผู้บริการอย่างถูกต้องปลอดภัย เพิ่มพื้นที่สวนสุขภาพสำหรับออกกำลังกาย

เชิงปฏิบัติการ

จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่ผู้บริการคำนึงถึงคุณภาพการบริการผลลัพธ์การดำเนินงานของนักกายภาพบำบัดในเรื่องส่งเสริมสุขภาพ เนื่องจากเมื่อผู้บริการมีอาการที่ดีขึ้นหลังจากได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจแล้ว ไม่ต้องการเกิดภาวะแทรกซ้อนหรือสภาพความพิการซ้ำอีก

จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

งานกายภาพบำบัด สถานสงเคราะห์คนพิการ การุณยเวศม์ จังหวัดชลบุรี ควรเน้นการส่งเสริมสุขภาพ จัดกิจกรรมนันทนาการ ออกกำลังกายนอกสถานที่เพื่อเสริมสร้างนิสัยการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคแทรกซ้อนและสภาพความพิการซ้ำเนื่องจากอายุที่เพิ่มมากขึ้นของคนพิการ เพื่อให้คนพิการสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุขต่อไป