

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการศึกษาพฤติกรรมและการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดของลูกค้าใน เขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 3 วัตถุประสงค์คือ วัตถุประสงค์แรก เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วัตถุประสงค์ที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และวัตถุประสงค์สุดท้ายเพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจต่อการใช้บริการกายภาพบำบัด ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการศึกษาที่ได้นำเสนอ เป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัด

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการกายภาพบำบัดในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษาและที่พักปัจจุบัน

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชน จำนวน 200 ตัวอย่าง ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐ 100 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของเอกชน 100 ตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐเพศหญิงมีส่วนมากกว่าเพศชาย ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของเอกชนเพศชายและหญิงเท่ากัน ช่วงอายุของผู้ให้บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนคือ ระหว่าง 41-60 ปี อันดับที่สองคืออายุระหว่าง 20-40 ปี ด้านสถานภาพ อันดับแรก คือ สถานภาพสมรส อันดับที่สอง คือสถานภาพโสด ส่วนของระดับการศึกษา อันดับแรก ผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ ระดับมัธยมศึกษา ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของเอกชน คือ ระดับปริญญาตรี อันดับที่สองผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ ระดับปริญญาตรี ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของเอกชน คือ ระดับมัธยมศึกษา ด้านการประกอบอาชีพอันดับแรก กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการของรัฐคือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ในขณะที่ผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของเอกชน คือ ทำธุรกิจ

ส่วนตัว อันดับที่สองผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ อาชีพข้าราชการ/พนักงานของรัฐ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของเอกชน คือ พนักงานเอกชน และสถานที่ตั้งของที่พัก ส่วนใหญ่พักอาศัยผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน คืออาศัยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ อันดับที่สอง คืออื่นๆ ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ ศูนย์บริการกายภาพบำบัด	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ						
ชาย	45	45.0	50	50.0	95	47.5
หญิง	55	55.0	50	50.0	105	52.5
รวม	100	100	100	100	200	100
อายุ						
ต่ำกว่า 20 ปี	17	17.0	6	6.0	23	11.5
ระหว่าง 20-40 ปี	25	25.0	36	36.0	61	30.5
ระหว่าง 41-60 ปี	49	49.0	45	45.0	94	47.0
มากกว่า 60 ปี	9	9.0	13	13.0	22	11.0
รวม	100	100	100	100	200	100
สถานภาพ						
โสด	34	34.0	32	32.0	66	33.0
สมรส	57	57.0	61	61.0	118	59.0
หย่าร้าง	9	9.0	7	7.0	16	8.0
รวม	100	100	100	100	200	100
ระดับการศึกษา						
ประถมศึกษา	21	21.0	22	22.0	43	21.5
มัธยมศึกษา	33	33.0	23	23.0	56	28.0
อนุปริญญา	8	8.0	15	15.0	23	11.5
ปริญญาตรี	26	26.0	27	27.0	53	26.5
สูงกว่าปริญญาโทขึ้นไป	12	12.0	6	6.0	18	9.0
อื่นๆ ไม่ตอบ,ไม่ได้เรียน	0	0.0	7	7.0	7	3.5
รวม	100	100	100	100	200	100

ตารางที่ 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ ศูนย์บริการกายภาพบำบัด	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ						
พนักงานเอกชน	14	14.0	19	19.0	33	16.5
ข้าราชการ/พนักงานรัฐ	29	29.0	7	7.0	36	18.0
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	12	12.0	18	18.0	30	15.0
ธุรกิจส่วนตัว	19	19.0	33	33.0	52	26.0
อื่นๆ เช่น พนักงานเทศบาล	26	13.0	13	6.5	49	24.5
อาสาสมัคร, เกษตรกร						
รวม	100	100	100	100	200	100
สถานที่ตั้งของที่พัก						
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	55	55.0	54	54.0	109	54.5
อำเภอแม่ริม	5	5.0	4	4.0	9	4.5
อำเภอสันกำแพง	9	9.0	2	2.0	9	4.5
อำเภอหางดง	6	6.0	2	2.0	8	4.0
อำเภอสันทราย	7	7.0	11	11.0	18	9.0
อื่นๆ ต่างจังหวัด	18	18.0	27	27.0	47	23.5
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

4.2.1 ความหมายของการรักษากายภาพบำบัดตามที่ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

เข้าใจ

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของศูนย์บริการ ผู้ใช้บริการศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน ส่วนต่างเข้าใจความหมายของการรักษากายภาพบำบัดอันดับแรก คือ การรักษาอาการเจ็บป่วย กล้ามเนื้อด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัด อันดับที่สอง คือการแก้ไขและฟื้นฟูความเสื่อมสภาพของร่างกาย ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดกับความหมายของการรักษากายภาพบำบัดตามความเข้าใจ

ความหมายของการรักษา กายภาพบำบัด ตามความเข้าใจ	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การรักษาอาการเจ็บป่วย กล้ามเนื้อ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัด	50	50.0	54	54.0	104	52.0
การส่งเสริมสุขภาพและช่วย พัฒนาสุขภาพ	15	15.0	6	6.0	21	11.5
การป้องกันความเสื่อมสภาพ ของร่างกาย	4	4.0	7	7.0	11	5.5
การแก้ไขและฟื้นฟูความ เสื่อมสภาพของร่างกาย	27	27.0	28	28.0	55	27.5
การบำบัดเพื่อการผ่อนคลาย	3	3.0	4	4.0	7	3.5
อื่นๆ การรักษากล้ามเนื้อหน้า	1	1.0	1	1.0	2	1.0
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

4.2.2 สาเหตุของการใช้บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของศูนย์บริการ พบว่าสาเหตุการให้บริการกายภาพบำบัดอันดับแรก คือ กลุ่มอาการปวด อันดับที่สองกลุ่มผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐคือ กลุ่มกระดูกหักแตกต่างจากผู้ให้บริการกายภาพบำบัดของเอกชนคือ กลุ่มอาการอ่อนแรงของกล้ามเนื้อ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดกับสาเหตุการให้บริการกายภาพบำบัด

สาเหตุของการใช้บริการ กายภาพบำบัด	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
กลุ่มอาการปวด	46	46.0	58	58.0	104	52.0
กลุ่มกระดูกหัก	20	20.0	11	11.0	31	15.5
กลุ่มอาการอ่อนแรงของกล้ามเนื้อ	14	14.0	13	13.0	27	13.5
กลุ่มโรคระบบทางเดินหายใจ	4	4.0	9	9.0	13	6.5
กลุ่มโรคหัวใจ	0	0.0	2	2.0	2	1.0
กลุ่มอาการขาในส่วนของร่างกาย	8	8.0	3	3.0	11	5.5
การซื้อคำแนะนำเกี่ยวกับปัญหา สุขภาพ	2	2.0	18	18.0	4	2.0
อื่นๆ (ระบุ).....	6	6.0	2	2.0	8	4.0
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

4.2.3 ประเภทของบริการกายภาพบำบัดที่ใช้บริการมากที่สุด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของศูนย์บริการ พบว่า ประเภทของบริการกายภาพบำบัดที่มักใช้บริการ อันดับแรก คือ อุปกรณ์ความร้อนต้น อันดับที่สอง คือ การตัด ขยับข้อ การเกาะปอดดังแสดง ในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดกับประเภทของบริการ กายภาพบำบัดที่ได้ใช้บริการมากที่สุด

ประเภทของบริการ กายภาพบำบัด ที่ได้ใช้บริการ	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อุปกรณ์ความร้อนต้น	23	23.0	34	34.0	57	28.5
อุปกรณ์ความร้อนลึก	14	14.0	18	18.0	32	16.0
การตัด ขยับข้อ การเกาะปอด	16	16.0	16	16.0	32	16.0
อุปกรณ์ดึงกระดูกคอและหลัง	14	14.0	14	14.0	28	14.0
การพันผ้ายืด, เทปกาว	4	4.0	1	1.0	5	2.5
การกระตุ้นด้วยกระแสไฟฟ้า	7	7.0	9	9.0	16	8.0
การฝึกผู้ป่วยล้มพาดครึ่งซีกและ ครึ่งท่อน	7	7.0	3	3.0	10	5.0
การสอนญาติและผู้ป่วยปฏิบัติที่ บ้าน	6	6.0	2	2.0	8	4.0
อื่นๆ (ระบุ) การฝึกกล้ามเนื้อ หน้า	9	9.0	3	3.0	12	6.0
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

4.2.4 เหตุผลในการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของศูนย์บริการ พบว่า เหตุผลในการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด อันดับแรก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ มีสิทธิในการรักษา ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนเนื่องจากอยู่ใกล้บ้านและที่ทำงาน อันดับที่สอง ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนคือ บริการดี/ครบวงจรตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดกับสาเหตุการใช้บริการกายภาพบำบัด

เหตุผลในการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อยู่ใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	28	28.0	32	32.0	60	30.0
ชื่อเสียงของศูนย์บริการ	3	3.0	2	2.0	5	2.5
ศูนย์บริการได้รับการประกันคุณภาพ	9	9.0	13	13.0	22	11.0
บริการดี/ครบวงจร	16	16.0	30	30.0	46	23.0
มีคนแนะนำ	5	5.0	9	9.0	14	7.0
มีสิทธิในการรักษา	33	33.0	11	11.0	44	22.0
ค่ารักษาไม่แพง	1	1.0	1	1.0	2	1.0
อื่นๆ เช่น รู้จักกับนักกายภาพบำบัด	5	5.0	2	2.0	7	3.5
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

4.2.5 ความถี่ในการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา

ผลการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของศูนย์บริการ พบว่าความถี่ในการใช้ศูนย์บริการทางกายภาพบำบัดในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา มักมาใช้บริการอันดับแรกคือ ความถี่ไม่แน่นอน อันดับที่สองคือ มารับบริการเดือนละครั้ง และอันดับที่สาม คือ 2-5 เดือนต่อครั้งตามลำดับดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดกับความถี่ในการในศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ความถี่ในการใช้ ศูนย์บริการกายภาพบำบัด ในรอบ 1 ปี	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดือนละครั้ง	24	24.0	19	19.0	43	21.5
2-5 เดือนต่อครั้ง	16	16.0	11	11.0	27	13.5
6 เดือนต่อครั้ง	7	7.0	8	8.0	15	7.5
ไม่แน่นอน	53	53.0	62	62.0	115	57.5
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

4.2.6 วันที่มักมาใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของศูนย์บริการ พบว่าวันที่มักมาใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด อันดับแรก คือ วันจันทร์-ศุกร์ อันดับที่สองคือมาตามแพทย์นัด หรืออื่นๆ อันดับที่สาม คือ วันเสาร์-อาทิตย์ ตามลำดับดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดกับวันที่มักมาใช้บริการ

วันที่มักมาใช้บริการ	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วันจันทร์-ศุกร์	68	68.0	55	55.0	123	61.5
วันเสาร์-อาทิตย์	11	11.0	9	9.0	20	10.0
วันหยุดนักขัตฤกษ์	2	2.0	4	4.0	6	3.0
อื่นๆ (ระบุ) ทุกวัน	19	19.0	32	32.0	51	25.5
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

4.2.7 ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่าช่วงเวลาที่นิยมมาใช้บริการอันดับแรก คือ ช่วงเวลา 08.00 น.-10.00 น. อันดับที่สอง คือ ช่วงเวลา 14.00 น.-16.00 น. และ อันดับที่สาม คือช่วงเวลา 10.00 น.-12.00 น. ตามลำดับดัง แสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดกับช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการศูนย์กายภาพบำบัด

ช่วงเวลาที่เลือกใช้บริการ ศูนย์บริการ กายภาพบำบัด	ประเภทของศูนย์บริการ				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
08.00 น.-10.00 น.	38	38.0	45	45.0	83	41.5
10.00 น.-12.00 น.	11	11.0	18	18.0	29	14.5
12.00 น.-14.00 น.	11	11.0	12	12.0	23	11.5
14.00 น.-16.00 น.	24	24.0	17	17.0	41	20.5
16.00 น.-18.00 น.	14	14.0	5	5.0	19	9.5
18.00 น.- 20.00 น.	2	2.0	3	3.0	5	2.5
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

4.2.8 ค่าใช้จ่ายในการรักษาที่ศูนย์บริการทางกายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดจำแนกตามประเภทของสถานบริการมีความแตกต่างกันคือ อันดับแรก กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของรัฐมีค่าใช้จ่ายในการใช้บริการระหว่าง 100-200 บาท ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของเอกชนระหว่าง 301-400 บาท อันดับที่สอง กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของรัฐคือ 301-400 บาท ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการของเอกชนระหว่าง 201-300 บาท ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดส่วนของค่าใช้จ่ายในการรักษาที่ศูนย์บริการทางกายภาพบำบัด

ค่าใช้จ่ายในการรักษา ที่ศูนย์บริการทาง กายภาพบำบัด	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เกิน 100 บาท	11	11.0	5	2.5	16	8.0
100-200 บาท	34	34.00	22	11.0	56	28.0
201-300 บาท	18	18.0	29	14.5	47	23.5
301-400 บาท	24	24.0	30	30.0	54	27.0
มากกว่า 401 บาท	6	6.0	7	7.0	13	6.5
อื่นๆ ไม่ทราบ, เหม่าจ่าย	7	7.0	7	7.0	14	7.0
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

4.2.9 ผู้รับผิดชอบในการรักษา

การศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของศูนย์บริการ โดยอันดับแรก ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐนิยม ใช้สิทธิข้าราชการ ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนนิยมใช้สิทธิประกันสังคม อันดับที่สอง ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐคือสิทธิประกันสังคม ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนนิยมจ่ายเอง ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดกับผู้รับผิดชอบในการรักษา

ผู้รับผิดชอบในการรักษา	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม	
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
จ่ายเอง	3	3.0	24	24.0	27	13.5
ใช้สิทธิข้าราชการ	45	45.0	3	3.0	48	24.0
ใช้สิทธิประกันสังคม	24	24.0	46	46.0	70	35.0
ใช้สิทธินักเรียน/นักศึกษา	5	5.0	2	2.0	7	3.5
ผู้ปกครองจ่าย	0	0.0	3	3.0	3	1.5
ใช้สิทธิ พรบ.	4	4.0	6	6.0	10	5.0
ประกันสุขภาพถ้วนหน้า	19	19.0	11	11.0	30	15.0
อื่นๆ(ระบุ) ประกันชีวิต,สวัสดิการพนักงาน	0	0.0	5	5.0	5	2.5
รวม	100	100	100	100	200	100

ที่มา: จากการคำนวณ

สรุปผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษาพฤติกรรมการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด พบว่าผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน ด้านความเข้าใจถึงความหมายของการรักษาทางกายภาพบำบัด อันดับแรกคือ การรักษาอาการเจ็บป่วยของกล้ามเนื้อ ด้วยวิธีการทางกายภาพบำบัด รองลงมาคือ การแก้ไขและฟื้นฟูความเสื่อมสภาพของร่างกาย

ด้านสาเหตุของการใช้บริการกายภาพบำบัดของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐ และเอกชนอันดับแรก คือกลุ่มอาการปวด อันดับสองกลุ่มผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐคือกลุ่มกระดูกหัก แตกต่างกับผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนคือกลุ่มอาการอ่อนแรงของกล้ามเนื้อ

ด้านประเภทของบริการกายภาพบำบัดที่นิยมใช้บริการอันดับแรก ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน คือ อุปกรณ์ความร้อนต้น ตื้น 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 คือเดือนละครั้ง

ด้านวันที่นิยมมาใช้บริการ ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนนิยมมาใช้บริการอันดับแรก คือวันจันทร์-ศุกร์ รองลงมาคือ อื่นๆ เช่น มาทุกวันหรือตามแพทย์นัด

ด้านช่วงเวลาการมาใช้บริการกายภาพบำบัด พบว่า อันดับแรกผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชน คือช่วงเวลา 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

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

4.3.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์นั้น ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง จะพิจารณาอันดับแรก คือ ด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลและเครื่องมือทันสมัย ครบถ้วน อันดับที่สอง คือ ชื่อเสียงของโรงพยาบาล ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ลำดับ
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	2.49	ปานกลาง	2.40	ปานกลาง	2.44	ปานกลาง	2
เครื่องมือทันสมัย ครบถ้วน	2.49	ปานกลาง	2.46	ปานกลาง	2.47	ปานกลาง	1
ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์	2.28	ปานกลาง	2.16	ปานกลาง	2.22	ปานกลาง	4
ช่วงเวลาเปิดให้บริการมีความเหมาะสม	2.23	ปานกลาง	2.24	ปานกลาง	2.23	ปานกลาง	3
รวม	2.37	ปานกลาง	2.32	ปานกลาง	2.34	ปานกลาง	

ที่มา: จากการคำนวณ

4.3.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการ กายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคลนี้มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก โดยจะพิจารณาอันดับแรก คือ ด้านความเป็นมิตร มนุษย์สัมพันธ์ อธิยาศักดิ์ อันดับที่สอง คือ ความรู้ความชำนาญในการรักษา ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะพิจารณาด้านบุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ ดังแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการ
กายภาพบำบัด

ปัจจัยทางด้านบุคคล	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการ กายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการ กายภาพ บำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ อิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับ อิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับ อิทธิพล	ลำดับ
ความรู้ความชำนาญในการรักษา	2.6	มาก	2.74	มาก	2.67	มาก	2
มีความเป็นมิตรมนุษย์สัมพันธ์ อธิยาศักดิ์	2.77	มาก	2.80	มาก	2.78	มาก	1
บุคลิกภาพและความน่าเชื่อถือ	2.69	มาก	2.57	มาก	2.63	มาก	3
รวม	2.68	มาก	2.70	มาก	2.69	มาก	

ที่มา: จากการคำนวณ

4.3.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการ กายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านราคานี้มีอิทธิพลอยู่ในระดับ ปานกลาง จะพิจารณา อันดับแรก คือ ด้านค่าบริการมีความเหมาะสม ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ การแสดงค่ารักษาแต่ละครั้งชัดเจน อันดับที่สอง คือ มีการแสดงค่ารักษาแต่ละครั้งชัดเจน ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ คือ ค่าบริการมีความเหมาะสม ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการ
กายภาพบำบัด

ปัจจัยทางด้านราคา	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับ อิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับ อิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับ อิทธิพล	ลำดับ
ค่าบริการมีความเหมาะสม	2.05	ปานกลาง	2.25	ปานกลาง	2.15	ปานกลาง	1
มีการแสดงค่ารักษา แต่ละครั้งชัดเจน	2.17	ปานกลาง	2.11	ปานกลาง	2.14	ปานกลาง	2
รวม	2.11	ปานกลาง	2.18	ปานกลาง	2.14	ปานกลาง	

ที่มา: จากการคำนวณ

4.3.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยทางด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านสถานที่นั้น ปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลปานกลาง โดยพิจารณาอันดับแรก คือ ด้านอาคารสถานที่สะอาด มีความปลอดภัย อันดับที่สอง คือ ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการใช้บริการดังแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ปัจจัยด้านสถานที่	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ลำดับ
ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการใช้บริการ	2.31	ปานกลาง	2.50	มาก	2.40	ปานกลาง	2
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	2.01	ปานกลาง	2.15	ปานกลาง	2.08	ปานกลาง	3
อาคารสถานที่สะอาด มีความปลอดภัย	2.50	มาก	2.54	มาก	2.52	ปานกลาง	1
รวม	2.27	ปานกลาง	2.4	ปานกลาง	2.33	ปานกลาง	

ที่มา: จากการคำนวณ

4.3.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดนี้มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง โดยอันดับแรกคือ โปรแกรมรักษาในราคาพิเศษ ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะพิจารณาด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ อันดับที่สองคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ โดยผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะพิจารณา ด้านการจัดโปรแกรมรักษาในราคาพิเศษ ดังแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 ลำดับความสำคัญของปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ค่าเฉลี่ย	ระดับอิทธิพล	ลำดับ
การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ	1.74	ปานกลาง	1.76	ปานกลาง	1.75	ปานกลาง	2
การจัดโปรแกรมรักษาในราคาพิเศษ	1.67	ปานกลาง	1.80	ปานกลาง	1.78	ปานกลาง	1
รวม	1.705	ปานกลาง	1.78	ปานกลาง	1.74	ปานกลาง	

ที่มา: จากการคำนวณ

สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการกายภาพบำบัดคือ ปัจจัยด้านบุคคล
รองลงมาคือปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ และเอกชน
ให้ความสำคัญระดับปานกลาง โดยส่วนของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดของเอกชนจะพิจารณา
อันดับแรกคือ ด้านความทันสมัยของเครื่องมือ และกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด
ของรัฐจะพิจารณาด้านชื่อเสียงของโรงพยาบาลร่วมด้วย

ปัจจัยทางด้านบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนให้
ความสำคัญระดับมาก โดยส่วนของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนจะ
พิจารณอันดับแรกด้านความเป็นมิตร

ปัจจัยทางด้านราคา กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนให้
ความสำคัญระดับปานกลาง โดยส่วนของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะพิจารณา
อันดับแรกด้านการแสดงคำรักษาในแต่ละครั้งมีความชัดเจน แตกต่างจากผู้ให้บริการ
กายภาพบำบัดของเอกชนจะพิจารณาด้านค่าบริการมีความเหมาะสม

ปัจจัยทางด้านสถานที่ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนให้
ความสำคัญระดับปานกลาง โดยส่วนของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดทั้งของรัฐและเอกชนจะ
พิจารณอันดับแรกด้านอาคารสถานที่สะอาดและปลอดภัย

ปัจจัยทางการส่งเสริมการตลาด กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ
และเอกชนให้ความสำคัญปานกลาง โดยส่วนของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะ
พิจารณอันดับแรกด้านโฆษณาประชาสัมพันธ์ ส่วนของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดของ
เอกชนจะพิจารณาด้านการจัดโปรแกรมการรักษา

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัด

4.4.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกคือ ด้านคุณภาพการรักษาดี อันดับที่สอง คือ เครื่องมือทันสมัยครบถ้วน ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยทางด้านผลิตภัณฑ์	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
คุณภาพการรักษาดี	2.68	พึงพอใจมาก	2.75	พึงพอใจมาก	2.71	พึงพอใจมาก	1
เครื่องมือทันสมัย ทาง การแพทย์ทันสมัยและเพียงพอ กับความต้องการ	2.56	พึงพอใจมาก	2.65	พึงพอใจมาก	2.60	พึงพอใจมาก	2
ความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น ไม่ต้องรอตรavnาน	2.50	พึงพอใจมาก	2.64	พึงพอใจมาก	2.57	พึงพอใจมาก	3
รวม	2.58	พึงพอใจมาก	2.68	พึงพอใจมาก	2.68	พึงพอใจมาก	

ที่มา: จากการคำนวณ

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยอันดับแรกคือปัจจัยด้านความมีมนุษยสัมพันธ์ อริยาศยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส อันดับที่สอง คือให้ความสนใจซักถามรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล

ปัจจัยทางด้านบุคคล	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
มีมนุษยสัมพันธ์ อริยาศยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	2.81	พึงพอใจมาก	2.82	พึงพอใจมาก	2.81	พึงพอใจมาก	1
ให้ความสนใจ ซักถามอาการอย่างละเอียด	2.78	พึงพอใจมาก	2.82	พึงพอใจมาก	2.80	พึงพอใจมาก	2
ความรู้ความชำนาญในการรักษา	2.67	พึงพอใจมาก	2.75	พึงพอใจมาก	2.71	พึงพอใจมาก	3
ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและการป้องกันการบาดเจ็บอย่างเพียงพอ	2.66	พึงพอใจมาก	2.71	พึงพอใจมาก	2.685	พึงพอใจมาก	4
รวม	2.73	พึงพอใจมาก	2.71	พึงพอใจมาก	2.75	พึงพอใจมาก	

ที่มา: จากการคำนวณ

4.4.3 ความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านราคา ผู้ใช้ศูนย์บริการสถานบริการกายภาพบำบัดของรัฐจะมี ระดับความพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการสถานบริการกายภาพบำบัดของเอกชนจะมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านค่าบริการในการตรวจรักษามีความเหมาะสม อันดับที่สอง คือ มีการแสดงคำปรึกษาแต่ละครั้งชัดเจน ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านราคา

ปัจจัยทางด้านราคา	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
ค่าบริการในการตรวจรักษามีความเหมาะสม	2.44	พึงพอใจปานกลาง	2.75	พึงพอใจมาก	2.59	พึงพอใจมาก	1
มีการแสดงคำปรึกษาแต่ละครั้งชัดเจน	2.38	พึงพอใจปานกลาง	2.65	พึงพอใจมาก	2.51	พึงพอใจมาก	2
ค่าใช้จ่ายในการรักษาครั้งนี้คุ้มค่า	2.33	พึงพอใจปานกลาง	2.64	พึงพอใจมาก	2.48	พึงพอใจปานกลาง	3
รวม	2.38	พึงพอใจปานกลาง	2.68	พึงพอใจมาก	2.53	พึงพอใจมาก	

ที่มา: จากการคำนวณ

4.4.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านสถานที่ โดยผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐจะมีระดับความพึงพอใจปานกลาง ในขณะที่ผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนจะมีระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งปัจจัยอันดับแรกคือ อาคารสถานที่สะอาด มีความปลอดภัย และอันดับที่สอง คือ มีที่นั่งพักรอตรวจอย่างเพียงพอ ดังแสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านสถานที่

ปัจจัยทางด้านสถานที่	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
อาคารสถานที่สะอาด มีความปลอดภัย	2.59	พึงพอใจมาก	2.82	พึงพอใจมาก	2.70	พึงพอใจมาก	1
มีที่นั่งพักรอตรวจอย่างเพียงพอและมีที่นั่งสำหรับญาติ	2.59	พึงพอใจมาก	2.82	พึงพอใจมาก	2.70	พึงพอใจมาก	2
มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงการเดินทางและสถานที่ต่างๆ อย่างชัดเจน	2.22	พึงพอใจปานกลาง	2.75	พึงพอใจมาก	2.48	พึงพอใจปานกลาง	3
การตกแต่งสถานที่สวยงาม	2.34	พึงพอใจปานกลาง	2.71	พึงพอใจมาก	2.52	พึงพอใจมาก	4
รวม	2.435	พึงพอใจปานกลาง	2.77	พึงพอใจมาก	2.60	พึงพอใจมาก	

ที่มา: จากการคำนวณ

4.4.5 ความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดจำนวน 200 ตัวอย่าง ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจอันดับแรกคือ การจัดโปรแกรมรักษาในราคาพิเศษ อันดับที่สอง คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต ดังแสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงลำดับความพึงพอใจของผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยทางด้าน การส่งเสริม การตลาด	ประเภทของศูนย์บริการกายภาพบำบัด				รวม		
	ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของรัฐ		ศูนย์บริการกายภาพ บำบัดของเอกชน				
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึง พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
การจัดโปรแกรม รักษาในราคา พิเศษ	1.66	พึงพอใจ ปานกลาง	2.82	พึงพอใจ มาก	2.24	พึงพอใจ ปานกลาง	1
การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ในสื่อ ต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต	1.56	พึงพอใจ ปานกลาง	2.71	พึงพอใจ มาก	2.13	พึงพอใจ ปานกลาง	2
รวม	1.61	พึงพอใจ ปานกลาง	2.76	พึงพอใจ มาก	1.74	พึงพอใจ ปานกลาง	

สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้บริการกายภาพบำบัด

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

หากพิจารณาแยกออกเป็นปัจจัยด้านต่างๆ พบว่า

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

ด้านบุคคล จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐและเอกชนมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ 1) มีมนุษยสัมพันธ์ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส 2) ให้ความสนใจ ซักถามอาการอย่างละเอียด 3) ความรู้ความชำนาญในการรักษา 4) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคและการป้องกันการบาดเจ็บอย่างเพียงพอ

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

ด้านสถานที่ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของรัฐมีความพึงพอใจระดับปานกลาง โดยที่กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้ศูนย์บริการกายภาพบำบัดของเอกชนมีความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ 1) อาคารสถานที่สะอาด มีความปลอดภัย 2) มีที่นั่งพักรอตรวจอย่างเพียงพอและมีที่นั่งสำหรับญาติ 3) มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงการเดินทางและสถานที่ต่างๆ ชัดเจน

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