



สถาบันราชภัฏบุรีรัมย์มีความยินดีเผยแพร่ข้อมูล องค์กรความรู้ นี้แก่ผู้สนใจ
การนำข้อมูลจากเว็บไซต์นี้ไปใช้เพื่อการศึกษา วิจัย
หรือเผยแพร่ต่อเพียงบางส่วน หรือทั้งหมด
กรุณาอ้างอิง “ชื่อเจ้าของผลงาน” เป็นแหล่งที่มาของข้อมูล

**ศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการ
ผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน
โรงพยาบาลราชานุกูล**

พรรณเพ็ญ อมรรักษ์ยาวิจารณ์

โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนานักวิจัยและงานวิจัย

โรงพยาบาลราชานุกูล กรมสุขภาพจิต

กระทรวงสาธารณสุข

กันยายน 2545





**ศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการ
ผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน
โรงพยาบาลราชานุกูล**

พรรณเพ็ญ อมรรักษ์ยาวิจารณ์

**โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนานักวิจัยและงานวิจัย
โรงพยาบาลราชานุกูล กรมสุขภาพจิต**

กระทรวงสาธารณสุข

กันยายน 2545

ชื่อเรื่อง ศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครอง
บุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล

ผู้วิจัย นางพรรณแพ็ญ อมรรักษ์วิจารย์ วุฒิประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตรและ
ผดุงครรภ์ชั้นสูง สถานที่ทำงาน โรงพยาบาลราชานุกูล

ปีที่วิจัย 2545

บทคัดย่อ

การศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูลมีความมุ่งหมายการวิจัยเพื่อศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้ปกครองของบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับ ที่เข้ามาฝึก ไม่น้อยกว่า 2 ปีคาहींในหอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1, หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2, หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล จำนวน 40 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมรายงานข้อมูล คือ แบบสอบถามการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการด้านการได้รับข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านอัตราค่าของค่าใช้จ่ายบริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .8665 และ .8952 ตามลำดับ ทำการรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2545 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าด้านอัตราค่าของค่าใช้จ่ายบริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนโรงพยาบาลราชานุกูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าความพึงพอใจด้านอัตราค่าของค่าใช้จ่ายบริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด และความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ

การได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไปอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่ระดับของการได้รับบริการและความพึงพอใจมากที่สุด โดยการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยควรได้รับการพัฒนาให้สูงขึ้นก่อน

ประกาศคุณูปการ

การวิจัย เรื่องการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครอง บุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ไพฑูรย์ โพธิ์สาร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภันท์ ศกโกศล จากสำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ซึ่งให้ความรู้และให้คำปรึกษาในการทำวิจัย ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ คุณเฉลา สุขเกษม หัวหน้าหอผู้ป่วยชาย 1 คุณสุรัญญา อภัยขานุกร หัวหน้าหอผู้ป่วยชาย 3 และคุณอารี เวชาคม หัวหน้าหอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ซึ่งได้กรุณาเป็นผู้ตรวจคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย และคุณ ชนิศา เวชวิรุห์ หัวหน้าฝ่ายวิจัย กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำในการวิเคราะห์ข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลทางสถิติ

ขอขอบคุณ โรงพยาบาลราชานุกูล ที่กรุณาให้มีการจัด โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนานักวิจัยและงานวิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ประกาศศฤงคาร	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมุติฐานการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	19
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	74
ประวัติผู้วิจัย	85

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูล	24
2. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ ได้รับจากบริการ	27
3. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการ	30
4. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ	32
5. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ	34
6. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย	36
7. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูล	38
8. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจาก บริการ	41
9. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการ	44
10. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ	46
11. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพจากการบริการ	48
12. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย	50

ตารางที่	หน้า
13. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูล	52
14. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	55
15. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการ	58
16. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ	60
17. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ	61
18. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย	62
19. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1	64
20. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2	65
21. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4	66
22. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกุล โดยรวม	67

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงพยาบาลราชานุกูลเป็นโรงพยาบาลของรัฐบาล ตั้งก่อกกรมศุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข เป็นโรงพยาบาลเฉพาะทางที่ให้บริการแก่บุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาแบบครบวงจร ตั้งแต่ป้องกัน การตรวจวินิจฉัย การบำบัดรักษา และการฟื้นฟูสมรรถภาพและอาชีพการให้การศึกษาซึ่งมีโรงเรียนการศึกษาพิเศษภายในโรงพยาบาล รวมตลอดทั้งการฝึกอบรมเตรียมทักษะการดูแลเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาให้แก่บิดามารดาหรือผู้ปกครองของเด็ก

Abdellah and Levine ได้สรุปความเห็นการบริการด้านศุขภาพ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจอยู่ห้าประการ ได้แก่ การมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ความมีประสิทธิภาพของโครงสร้างองค์กร คุณภาพเชิงวิชาชีพ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ และผลที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับบริการ

ปี พ.ศ. 2532 โรงพยาบาลราชานุกูลได้สำรวจสถิติบุคคลที่มีความบกพร่องทางสติปัญญาในประเทศไทย พบว่ามีจำนวนเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 2 ของประชากร โดยคาดว่าจะมีประมาณ 1,000,000 คน ในขณะที่ประชากรทั้งประเทศในปี 2533 มีจำนวน 56,000,000 คน (วารสารราชานุกูล 2537) โดยที่กลุ่มงานการพยาบาล (หอผู้ป่วยใน) เป็นกลุ่มงานที่รับผิดชอบฝึกสอนเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของผู้ปกครองเด็ก ในการนำทักษะต่างๆที่เด็กได้รับจากโรงพยาบาลไปฝึกอย่างต่อเนื่องที่บ้าน ซึ่งจะช่วยให้เด็กสามารถช่วยเหลือตนเองได้ตามสมควร และดำรงชีวิตอยู่ในสังคมและชุมชนได้อย่างปกติศุข

ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ผู้ปกครองได้รับข้อมูลที่ได้จากบริการน้อย เช่น สิทธิบัตรต่างๆ ความไม่สะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการบริการ

Aday and Anderson ได้ทำการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการเกิดจากพื้นฐาน 6 ประเภท คือ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ การประสานงานที่ดี การได้รับความสะดวกจากบริการ การมีคุณภาพของงาน ทัศนคติของผู้ให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

John D.Mellet ทำการศึกษาความพึงพอใจพบว่าพิจารณาได้จากการให้บริการโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ คือ ให้บริการโดยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร การให้บริการอย่างรวดเร็ว เพียงพอ ต่อเนื่อง และมีความก้าวหน้า

กลุ่มงานผู้ป่วยในเป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ป่วยและผู้ปกครอง เพื่อตอบสนองความต้องการพร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ การศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล จะทำให้ได้ข้อมูลมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาล เพื่อสอดคล้องกับแผนงานพัฒนาของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพของบริการที่มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการได้รับการบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพของการบริการในกลุ่มผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกูล
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยใน ตลอดจนลักษณะและสาเหตุของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
3. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขงานบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยใน ได้ตรงจุด สามารถสนองความพึงพอใจของผู้ปกครองได้ทุกระดับอย่างแท้จริง
4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อหน่วยงานอื่นๆ ของโรงพยาบาลในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นผู้ปกครองของบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับ ที่เข้ามาฝึกในหอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1, หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2, หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองของบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับ ที่เข้ามาฝึกไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ ในหอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1, หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2, หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล จำนวน 40 คน โดยวิธีเก็บข้อมูลตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับ ทุกคนที่เข้ามาฝึกในหอผู้ป่วย ภายในเดือนเมษายน พ.ศ. 2545

2. ตัวแปรที่ศึกษา มี 2 ตัวแปร ได้แก่

2.1 การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกูล

2.2 ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกูล

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

การได้รับบริการ หมายถึง บริการที่เด็กและผู้ปกครองได้รับจากบุคลากรในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกูล ในด้านการได้รับข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่าย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนที่ได้รับบริการจากหอผู้ป่วยในด้านการได้รับข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่าย

การได้รับบริการด้านการได้รับข้อมูล หมายถึง บริการที่เด็กและผู้ปกครองได้รับจากบุคลากรในหอผู้ป่วยใน เกี่ยวกับการได้รับข้อมูลแรกรับ เมื่อเด็กเข้ามาอยู่ในหอผู้ป่วย การแนะนำสถานที่ บุคลากร ชี้แจงกฎระเบียบ ชี้แจงบริการที่ได้รับ คำแนะนำเรื่องสิทธิบัตร ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย อาการ แนะนำการดูแลรักษา การฝึกสอนเด็ก แจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของเด็ก และข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ เช่น ผลเลือด ผลตรวจวัดระดับเซาวานปีญญา

การได้รับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง บริการที่เด็กและผู้ปกครองได้รับจากบุคลากรในหอผู้ป่วยใน เกี่ยวกับการได้รับความสะดวกเมื่อต้องการพบแพทย์ บุคลากรวิชาชีพอื่น โอกาสซักถามข้อมูล ความเพียงพอของอุปกรณ์ฝึกสอนเด็ก การบริการให้ยืมอุปกรณ์ฝึกสอนเด็ก หอผู้ป่วยในมีความปลอดภัย สะอาดเป็นระเบียบ อากาศถ่ายเท มีแสงสว่างพอเหมาะ มีที่นั่งสำหรับเด็กและผู้ปกครองมีการอำนวยความสะดวกในเรื่องที่วางกระเป๋าและบริการนำดื่ม

การได้รับบริการด้านการประสานงานบริการ หมายถึง บริการที่เด็กและผู้ปกครองได้รับจากบุคลากรในหอผู้ป่วยใน เกี่ยวกับการให้ความสนใจติดต่อสื่อสาร อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง ในเรื่องฝึกพูด ทำฟัน กายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และทดสอบเชาวน์ปัญญา

การได้รับบริการด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ หมายถึง บริการที่เด็กและผู้ปกครองได้รับจากบุคลากรในหอผู้ป่วยใน เกี่ยวกับการที่บุคลากรมีทัศนียภาพยิ้มแย้ม ปฏิบัติต่อเด็กด้วยความนุ่มนวล มีความตั้งใจรับฟังปัญหาและตอบคำถามที่ท่านถามใช้ภาษาและน้ำเสียงด้วยความเป็นกันเอง และกระตือรือร้นในการให้บริการ

การได้รับบริการด้านคุณภาพของการบริการ หมายถึง บริการที่เด็กและผู้ปกครองได้รับจากบุคลากรในหอผู้ป่วยใน เกี่ยวกับการได้รับบริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม เสมอภาค การดูแลเด็กอย่างสนใจ ตามความคาดหวัง เด็กมีพัฒนาการดีขึ้น และเป็นการพัฒนาด้านพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

การได้รับบริการด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง บริการที่เด็กและผู้ปกครองได้รับจากบุคลากรในหอผู้ป่วยใน เกี่ยวกับค่ายา ค่าฝึกสอน ค่ากิจกรรมบำบัด ค่ากายภาพบำบัด ค่าทำฟัน ค่าตรวจวัดระดับเชาวน์ปัญญา และค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูล หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อความต้องการในการได้รับข้อมูลแรกเริ่ม เมื่อเด็กเข้ามาอยู่ในหอผู้ป่วย เกี่ยวกับการแนะนำสถานที่ บุคลากร ชี้แจงกฎระเบียบ ชี้แจงบริการที่ได้รับ คำแนะนำเรื่องสิทธิบัตร ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุ การเจ็บป่วย อาการ แนะนำการดูแลรักษา การฝึกสอนเด็ก แจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของเด็ก และข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ เช่น ผลเลือด ผลตรวจวัดระดับเชาวน์ปัญญา

ความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อความต้องการในการได้รับความสะดวกเมื่อต้องการพบแพทย์ บุคลากร วิชาชีพอื่น โอกาสซักถามข้อมูล ความเพียงพอของอุปกรณ์ฝึกสอนเด็ก การบริการให้ยืมอุปกรณ์ ฝึกสอน

เด็ก หอผู้ป่วยในมีความปลอดภัย สะอาด เป็นระเบียบ อากาศถ่ายเท มีแสงสว่างพอเหมาะ มีที่นั่งสำหรับเด็กและผู้ปกครอง มีการอำนวยความสะดวกในเรื่องที่วางกระเป๋าและบริการน้ำดื่ม

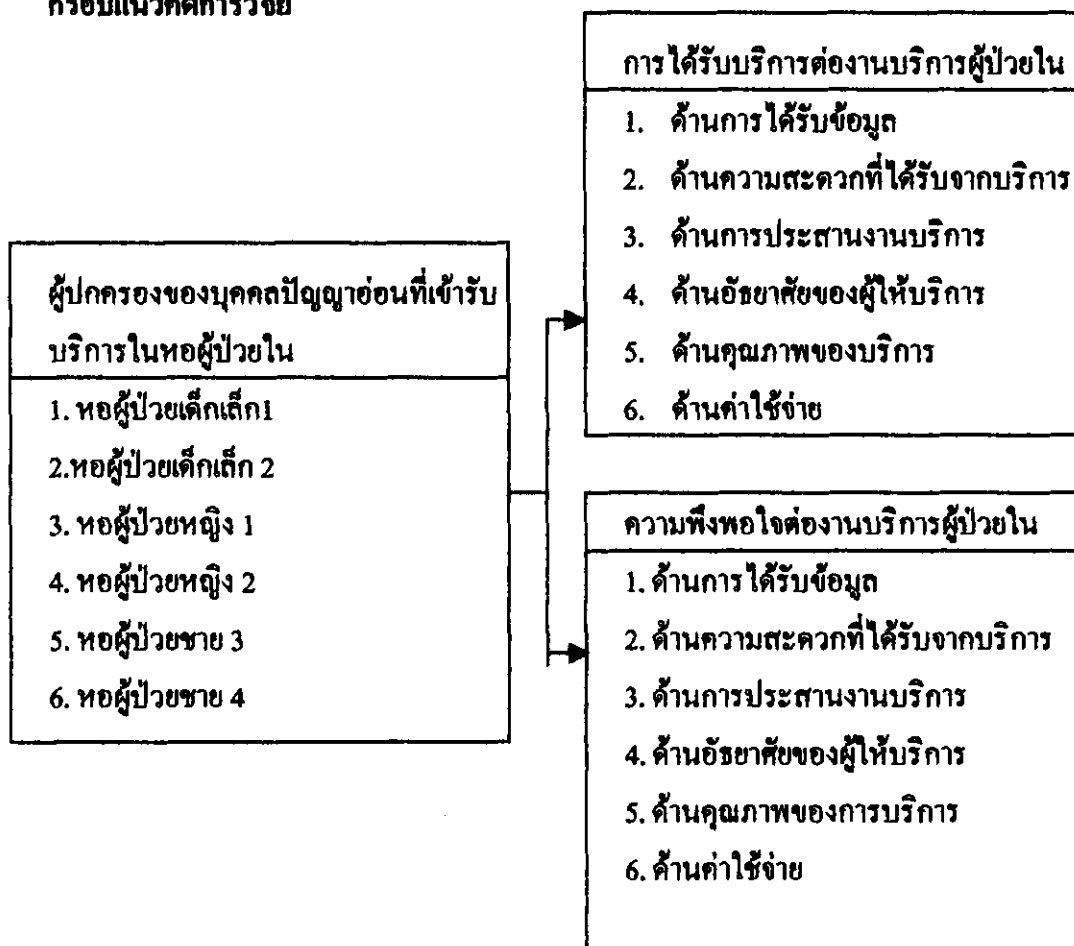
ความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อความต้องการในการให้ความสนใจติดต่อสื่อสาร อย่างรวดเร็วต่อเนื่อง ในเรื่องฝึกพูด ทำฟัน กายภาพบำบัด กิจกรรมบำบัด และทดสอบเชาวน์ปัญญา

ความพึงพอใจในด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อความต้องการในการที่บุคลากรมีสีหน้ายิ้มแย้ม ปฏิบัติต่อเด็กด้วยความนุ่มนวล มีความตั้งใจรับฟังปัญหาและตอบคำถามที่ท่านถาม ใช้ภาษาและน้ำเสียงด้วยความเป็นกันเอง และกระตือรือร้นในการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อความต้องการในการได้รับบริการอย่างเท่าเทียม ยุติธรรม เสมอภาค การดูแลเด็กอย่างสนใจ ตามความคาดหวัง เด็กมีพัฒนาการดีขึ้น และเป็นการพัฒนาด้านพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นต่อความต้องการด้านค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับค่ายา ค่าฝึกสอน ค่ากิจกรรมบำบัด ค่ากายภาพบำบัด ค่าทำฟัน ค่าตรวจวัดระดับเชาวน์ปัญญา และค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมุติฐานการวิจัย

1. การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกูล ของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนอยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกูล ของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนอยู่ในระดับมาก

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล มีผลการศึกษา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นิยามของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกบรรลุดังความต้องการก่อให้เกิดความรู้ความสนใจ (Webster's dictionary, 1983)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2525 หน้า 577 ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกสนใจ พอใจ ชอบใจ

นักวิจัยให้ความหมายความพึงพอใจของผู้ป่วยว่า (Donabedian, 1980 : 25) ผู้ให้การประสบความสำเร็จในการทำให้สมคูล ระหว่างสิ่งที่ผู้ป่วยให้ค่าความคาดหวังของผู้ป่วย เป็นเรื่อง que ผู้ป่วยมีอำนาจหน้าที่ในการตัดสินใจ

ความพึงพอใจต่องานบริการ ของผู้รับบริการสามารถนำมาใช้เป็นข้อบ่งชี้คุณภาพของการดูแลหรือการให้บริการได้ รวมทั้งยังเป็นถึงซึ่งแสดงถึงความสำเร็จของผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในแง่ของคุณค่า และความคาดหวังของเขา (Donabedian, 1966 อ้างถึงในเทียนใจ ศิริวัฒนกุล, 2534) ซึ่ง Shank และ Kennedy (1970) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของผู้ป่วยขณะเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลไว้ดังนี้คือ

1. ต้องการได้รับการพยาบาลที่ช่วยทำให้มีสุขภาพอนามัยที่ดี
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องมีความรู้ ประสบการณ์ และบุคลิกลักษณะที่ดี
3. เจ้าหน้าที่พยาบาลต้องเป็นบุคคลที่ช่างสังเกต ไว้ต่อความรู้สึกและการแสดงออกของผู้มารับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้

4. ผู้ป่วยและครอบครัวควร จะได้รับการสอนและคำแนะนำเกี่ยวกับโรค ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ครอบครัวสามารถเข้าใจและช่วยเหลือผู้ป่วยได้

5. เจ้าหน้าที่พยาบาลที่จะมีการวางแผนร่วมกันกับผู้ป่วยและครอบครัวของเขา เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการพยาบาลอย่างต่อเนื่องและได้รับบริการอื่นๆ ตามความต้องการของผู้ป่วย โดยใช้บุคลากรและแหล่งชุมชนต่างๆ อย่างเหมาะสม

6. เจ้าหน้าที่พยาบาลควรจะได้ช่วยเก็บรวบรวมแผ่นบันทึก รายงานต่างๆ ของผู้ป่วย เพื่อประโยชน์ในการรักษา ตลอดจนเก็บรักษาความลับของผู้ป่วย

7. เจ้าหน้าที่พยาบาลควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้ดีและเหมาะสม เพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายจากโรคและช่วยให้สุขภาพอนามัยดีขึ้น

Ware และคณะ (1978 อ้างใน เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันธ์ 2539)กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ป่วย หรือผู้รับบริการไว้ว่าเป็นแนวคิดที่มีหลายด้านโดยให้นิยามด้านต่างๆ ไว้ดังนี้

1. ศิลปะของการดูแลคือ ปริมาณของการดูแลที่ให้แก่ผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ
2. เทคนิคคุณภาพของการดูแล คือ ความมีสมรรถภาพในการทำงานของผู้ให้บริการ อันบ่งบอกถึงควมมีมาตรฐานสูงเกี่ยวกับวินิจฉัยโรคและการรักษา
3. ความสะดวกสบายคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการเตรียมเพื่อให้ได้รับการดูแลจากแพทย์
4. การเงิน คือ ความสามารถที่จะจ่ายเพื่อการบริการหรือการเตรียมตัวสำหรับการจ่าย
5. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ คือสิ่งแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้การดูแล
6. ความพร้อม คือ ความพร้อมของบริการสุขภาพ บริการทางการแพทย์ และความพร้อมของผู้ให้บริการ
7. ความต่อเนื่องของการดูแล คือ ความต่อเนื่องในการให้การดูแล หรือความสม่ำเสมอของแหล่งที่ให้การดูแล
8. ประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของการดูแล คือ ความต่อเนื่องในการให้การดูแล หรือความสม่ำเสมอของแหล่งที่ให้การดูแล

Spitzer (1988) ได้ระบุลักษณะที่แสดงถึงคุณภาพที่ผู้รับบริการรับรู้ได้แก่ การที่พยาบาล แสดงความเป็นมิตร สุภาพอ่อนโยน และมีมารยาทอันดีพยาบาลเอื้อเฟื้อและเป็นกันเอง พยาบาลให้การดูแลโดยคำนึงถึงความเป็นบุคคล การมีเทคโนโลยีทันสมัย ผู้รับบริการได้รับคำปรึกษาจากผู้ชำนาญการที่มีชื่อเสียง มีการจัดลำดับการรับบริการ เป็นการบริการที่มีชื่อเสียงได้รับความสะดวกสบาย และสภาพแวดล้อมเรียบร้อยสวยงาม

ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับถือได้ว่าเป็นระดับของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังที่ผู้ป่วยมีต่อการดูแลที่ได้รับ กับการดูแลให้การพยาบาลที่ได้รับจริง ดังที่ เจริญ แจ่มแจ้ง (2538) กล่าวถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยว่า คือ สภาพสุดท้ายของความรู้สึกรู้สึกของผู้ป่วยที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จ ในความคาดหวังที่มีต่อการดูแลนั้นคือ ผู้ป่วยรู้สึกพอใจที่ได้รับการดูแลจากผู้ให้บริการในความเป็นจริงอย่างสอดคล้องกับการดูแลที่ผู้ป่วยคาดหวังไว้ ซึ่งความพึงพอใจในงานบริการของผู้ป่วยนี้อาจมีความแตกต่างกันอันเนื่องมาจากสภาพความเจ็บป่วย ดังที่เคยมีการศึกษาพบว่าผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยว่ามีอาการเจ็บป่วยทางจิตเวชจะมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการดูแลน้อยกว่าผู้ป่วยที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเจ็บป่วยทางด้านร่างกาย (Hermann and others, 1988) สอดคล้องกับ Naylor (1991) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ได้แก่ เจตคติ ความคาดหวังต่อการพยาบาล สภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลนั้น ตลอดจนกระบวนการของการให้การพยาบาลและผลลัพธ์จากการพยาบาลนั้น ทั้งนี้ระดับของความพึงพอใจที่สูงขึ้นสัมพันธ์กับคุณสมบัติเฉพาะตัวของผู้ให้การพยาบาล เช่นทักษะการติดต่อสื่อสาร ความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ และวิธีการของการให้การพยาบาล

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจต่องานบริการ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของผู้ป่วยที่มีต่อการให้การดูแลรักษา อันเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผู้ป่วยได้รับจากการปฏิบัติการดูแลของเจ้าหน้าที่ระหว่างเข้ารับการรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล

ความเป็นมาและการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วย

ได้มีการศึกษาวิจัยถึงความพึงพอใจในบริการสุขภาพจำนวนมากในต่างประเทศ นับตั้งแต่ ค.ศ. 1950 เป็นต้นมา

อับเดลลาห์และเลวิน (Abdellah and Levine 1957:100-8 Quoted in Eckal 1988:4) ได้เสนองานที่ทำไว้ดั้งเดิม ซึ่งได้เริ่มต้นสร้างเครื่องมือในการวัด และนำไปทดสอบวัดความพึงพอใจ

ใจในการบริการสุขภาพ ทำให้ได้ข้อมูลทางคุณภาพที่มีค่ามาก และในบทความต่อๆ มาของเขาที่ได้รับจนถึงโฉมหน้าของความพึงพอใจในการบริการด้านสุขภาพไว้ 5 ประการ คือ

- เป็นเรื่องของการมีสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) อย่างเพียงพอ
- ความมีประสิทธิภาพของโครงสร้างองค์การ
- คุณภาพเชิงวิชาชีพ
- ความสามารถให้บริการอย่างเอาใจใส่
- ผลที่เกิดขึ้นในตัวผู้รับบริการ (Consumer outcome)

เทสเลอร์ และ แมคคานิค (Tessler and Mechanic , 1975:95-112) ได้ศึกษาการรักษาเบื้องต้นในสหรัฐอเมริกา โดยเปรียบเทียบผู้รับบริการในกลุ่มผู้ประกันตนในจำนวนหนึ่ง พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการที่ได้รับจะแตกต่างกัน เนื่องจากความคาดหวัง และ ประสิทธิภาพที่ได้รับไม่เหมือนกัน

Aday and Anderson (1981 อ้างถึงในเบญญา ลอกโรตง,2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการรักษาพยาบาลในประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970-1975 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการเกิดจากพื้นฐาน 6 ประเภทคือ

1. ความพึงพอใจต่อการบริการที่สะดวก (Convenience) ประกอบด้วย
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of care when needed)
 - 1.3 การได้รับการดูแลพื้นฐานต่างๆ ไป (Base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อบริการที่มีการประสานงาน (Coordination) ประกอบด้วย
 - 2.1 การได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จ (Getting all needs meet at one place) คือ ได้รับบริการทุกประเภทในจุดเดียวกัน
 - 2.2 การตรวจของแพทย์ให้ความสนใจทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต (Concern of doctor for overall health)
 - 2.3 การได้รับการติดตามการรักษา (Follow up care)
3. ความพึงพอใจต่อมารยาทของผู้ให้บริการ (Courtesy)
4. ความพึงพอใจที่จะได้รับข้อมูลทางการแพทย์ (Medical information) ประกอบด้วย
 - 4.1 ข้อมูลถึงผิดปกติในตัวผู้รับบริการ (Information about what was wrong)
 - 4.2 ข้อมูลถึงที่ผู้รับบริการได้รับการรักษา (Information about)

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการดูแล (Quality of care)
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Out of pocket cost)

John D. Mellet ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) พบว่าพิจารณาได้จาก

1. การให้บริการโดยไม่เลือกชั้นวรรณะ (Equitabel Service) คือให้บริการโดยความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างรวดเร็ว (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
5. การให้บริการอย่างมีความก้าวหน้า (Progressive Service)

2. งานบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลราชพฤกษ์

โรงพยาบาลราชพฤกษ์ได้รับมอบหมายจากกรมสุขภาพจิต ให้มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. พัฒนางานวิชาการด้านการส่งเสริม ป้องกัน บำบัดรักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพจิตใจ รวมทั้งระบบ รูปแบบ และวิธีการแก้ปัญหาบุคคลปัญญาอ่อน
2. ให้บริการทางการแพทย์และฟื้นฟูสมรรถภาพแก่บุคคลปัญญาอ่อนในระดับตติยภูมิ เพื่อพัฒนาวิชาการด้านภาวะปัญญาอ่อน
3. สอนและฝึกอบรมวิชาการด้านภาวะปัญญาอ่อนระดับก่อนและหลังปริญญา
4. สนับสนุนให้บริการทางการแพทย์แก่บุคคลปัญญาอ่อนอย่างครบวงจรแก่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน
5. เป็นฐานปฏิบัติงานวิชาการด้านภาวะปัญญาอ่อนของกรมสุขภาพจิต
6. ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

โรงพยาบาลราชพฤกษ์แบ่งส่วนราชการออกเป็น 16 กลุ่มงาน/ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป
2. ฝ่ายการเงินและพัสดุ
3. ฝ่ายโภชนาการ
4. ฝ่ายประชาสัมพันธ์
5. ฝ่ายวิจัย

6. ฝ่ายแรงงาน
7. กลุ่มงานการพยาบาล
8. กลุ่มงานการแพทย์
9. กลุ่มงานผู้ป่วยนอก
10. กลุ่มงานทันตกรรม
11. กลุ่มงานเภสัชกรรม
12. กลุ่มงานส่งเสริมวิชาการและบริการสุขภาพจิต
13. กลุ่มงานจิตวิทยา
14. กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์
15. กลุ่มงานฟื้นฟูสมรรถภาพ
16. กลุ่มงานการศึกษาพิเศษ

กลุ่มงานการพยาบาลรับผิดชอบในการให้บริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน การบริการผู้ป่วยในสำหรับบุคคลปัญญาอ่อนได้แบ่งหอผู้ป่วยทั้งหมด 10 หอผู้ป่วย และศูนย์ส่งเสริมพัฒนาการเด็กราชนนุถอีก 2 ศูนย์ คือ ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาการเด็กราชนนุถ (ม่วงแค) และศูนย์ส่งเสริมพัฒนาการเด็กราชนนุถ (คลองกุ่ม) หอผู้ป่วยทั้ง 10 หอผู้ป่วยมีดังนี้

1. หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1
2. หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2
3. หอผู้ป่วยอภิบาล
4. หอผู้ป่วยชาย 1
5. หอผู้ป่วยชาย 2
6. หอผู้ป่วยชาย 3
7. หอผู้ป่วยชาย 4
8. หอผู้ป่วยหญิง 1
9. หอผู้ป่วยหญิง 2
10. หอผู้ป่วยหญิง 3

เกณฑ์การรับบุคคลปัญญาอ่อน

1. รับจากบุคคลปัญญาอ่อนที่เข้าคิวไว้แล้ว
2. รับจากผู้ป่วยใหม่ ที่แผนกผู้ป่วยนอกโดยตรง
3. รับตามเกณฑ์การจำแนกประเภทบุคคลปัญญาอ่อน คือ
 - Respite Care
 - Emergency Care
 - Short term
 - Long term
4. รับตามเกณฑ์อายุ ตั้งแต่อายุ 1-15 ปี
5. รับไว้ตามหอผู้ป่วยตามวัยดังต่อไปนี้
 - วัยเด็ก (อายุ 1-3 ปี) หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1
 - วัยก่อนเรียน (อายุ 3-6 ปี) หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2
 - วัยเรียน (อายุ 6-9 ปี) หอผู้ป่วยชาย 1, หอผู้ป่วยหญิง 1
 - (อายุ 9-11 ปี) หอผู้ป่วยชาย 2
 - (อายุ 11-13 ปี) หอผู้ป่วยชาย 3, อายุ 9-13 ปี หอผู้ป่วยหญิง 2
 - วัยรุ่น (อายุ 13-15 ปี) หอผู้ป่วยชาย 4, หอผู้ป่วยหญิง 3

บุคคลปัญญาอ่อนที่มีความเจ็บป่วยทางกาย รับไว้อภิบาล

บุคคลปัญญาอ่อนอายุต่ำกว่า 6 ปี รับเฉพาะ ไป-กลับ เท่านั้น

6. การรับไม่จำกัดเพศ อายุ ระดับเขาวงกตปัญญาอ่อนวัยเด็กที่มีความพิการทางตา ทั้ง 2 ข้าง
7. รับทั้งประเภทประจำและ ไป-กลับ
 - ประเภทประจำรับเด็กอายุมากกว่า 6 ปี และมีภูมิลำเนาต่างจังหวัด
 - ประเภทไป-กลับรับเฉพาะเด็กที่มีภูมิลำเนาอยู่กรุงเทพฯ และเขตปริมณฑล
8. ผู้ปกครองจะต้องมีส่วนร่วมในการวางแผนการดูแลและฝึกเด็ก
9. ผู้ปกครองจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงพยาบาล
10. การจำหน่ายคนไข้ จะจำหน่ายตามเกณฑ์ในการรับผู้ป่วยแต่ละประเภท

เกณฑ์การรับบุคคลปัญญาอ่อนแต่ละประเภท

1. Respite Care

เกณฑ์

1. ไม่จำกัดเพศ อายุ และระดับเชาวน์ปัญญา เด็กที่มีอายุต่ำกว่า 6 ปี รับเฉพาะประเภท ไป-กลับ
2. รับไว้ไม่เกิน 2 ปีคาบ
3. คิดค่าบริการในอัตราพิเศษ

วัตถุประสงค์

รับไว้เพื่อให้ความช่วยเหลือและผ่อนคลายปัญหาครอบครัวชั่วคราว และผู้อำนวยการได้สอบถามถึงเหตุผลของการที่ไม่รับเด็กอายุต่ำกว่า 6 ปี ไว้เป็นประเภทประจำ ที่ประชุมให้เหตุผลว่า เนื่องจากโรงพยาบาลยังไม่มีความพร้อมในการดูแลเด็ก เวกกลางคืนจะเป็นผู้ช่วยเหลือคนไข้ซึ่งไม่เหมาะสมที่จะดูแล Respite Care

2. Emergency Care

เกณฑ์

1. ไม่จำกัดเพศ อายุ และระดับเชาวน์ปัญญา
2. รับไว้ที่หออภิบาล เพื่อรักษาทางกาย
3. รับไว้ตามตึกต่างๆ เพื่อลดปัญหาทางจิตและปัญหาพฤติกรรม
4. รับไว้ไม่เกิน 1 เดือน

วัตถุประสงค์

รับเด็กที่มีภาวะวิกฤติทางกาย จิตใจและพฤติกรรม และถ้าจำหน่ายได้ก่อน 1 เดือน ก็จะเป็นผลดีกับโรงพยาบาล

3. Short term

เกณฑ์

1. ไม่จำกัดเพศ อายุ และระดับเชาวน์ปัญญา
2. รับไว้ฝึก 2 เดือน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อฝึกกิจกรรม ให้เด็กตามความต้องการของผู้ปกครองและปัญหาของเด็ก
2. เพื่อฝึกผู้ปกครองให้สามารถกลับไปฝึกเด็กต่อที่บ้านได้
3. ต้องการให้เด็กมีความพร้อมในด้านการศึกษาเพื่อส่งเข้าโรงเรียนในโรงเรียนส่วนรวม

เรียนส่วนรวม

ผู้อำนวยการ ให้ข้อเสนอแนะว่าให้แบ่งแยกกลุ่มเป้าหมายให้ชัดเจนประเมิน และวิเคราะห์ปัญหาของเด็กให้ได้ว่ามีปัญหาคำคัญ ที่ต้องได้รับการแก้ไขอะไรบ้าง เด็กอาจเข้าสู่ระบบการศึกษาได้เลย โดยไม่จำเป็นต้องผ่านหอผู้ป่วยก็ได้ หรืออาจนัดให้เด็กมาเป็นช่วงๆ ไม่จำเป็นต้องมาทุกวันก็ได้

4. Long term

เกณฑ์

1. ไม่จำกัดเพศ อายุ และระดับความรุนแรง
2. รับไว้ฝึก 1 ปี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อรับเด็กที่ไม่มีผู้ดูแลและไม่สามารถดูแลตนเองได้
2. เพื่อรับเด็กที่ส่งต่อมาจากสถานบริการของทางราชการอื่นๆ

ผู้อำนวยการให้ข้อเสนอแนะว่า เหตุผลในการรับเด็กไม่ใช่มุ่งเฉพาะเหตุผลทางการแพทย์อย่างเดียว จะต้องคำนึงถึงเหตุผลทางการเมืองด้วย ซึ่งเป็นเหตุผลที่เราจะปฏิเสธไม่ได้ และท่านไม่เห็นด้วยกับการรับเด็กอายุ 1-6 ปี ไว้ในประเภท Long term ให้นำไปพิจารณาปรับไว้ในประเภท Short term

ที่ประชุมมีมติให้จัดสัดส่วนในการรับเด็กประเภทต่างๆ ดังนี้

Long term	รับร้อยละ 10
Short term	รับร้อยละ 50
Emergency care	รับร้อยละ 30
Respite care	รับร้อยละ 10

เด็กที่เข้าคิวรอการเรียกเข้าในพยานาถ ให้นักตั้งคณตงเคราะห้ตงแบบตอบถาณไปที่ บานเพื่อตอบถาณความตองการของผู้ปกครองวา ยงตองการจะเข้ารับบริการในโรงพยานาถอยู่ หรือไม่ ถ้าไม่ตองการให้ตอบถาณวาในปัจจุบันใครเป็นผู้ดูแล ตองระวังอย่าให้ผู้ปกครองคิดวา เด็กจะได้รับการรับบริการรับไว้ในโรงพยานาถ และการรับไม่จำเป็นตองรับทุกราย ในรายที่อยู๋ โภถ ควรหาวิธีให้เด็กได้รับบริการในสถานทีที่โภถและสะดวกทีสุด

3. ผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน

ผู้ปกครอง หมายถึง พ่อ แม่ พี่เลี้ยง หรือญาติ ซึ่งเป็นผู้พานบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป- กถับ มารับบริการ โดยเข้ามาฝึกในหอผู้ป่วยในของโรงพยานาถราชานุกถ

บทบาทของผู้ปกครองของบุคคลปัญญาอ่อน

โรงพยานาถราชานุกถ (2535) ให้ความสำคัญของผู้ปกครองในการตงเสริมพัฒนาการ ของเด็ก โดยผู้ปกครองมีบทบาทในการตงเสริมเด็กดังต้อไปนี้

1. ค้นหาตงที่เด็กชอบและถนัด
2. ให้อิทธระในการคิด การทำของเด็ก เพื่อให้เด็กเกิดแรงจูงใจในการทำตงต่างว
3. เข้ใจความตองการตามธรรมชาติของเด็ก
4. แสหาแสวงหาข้อมูลข่าวสาร ความรู้ทางวิชาการ และตงที่เด็กสนใจทุกรูปแบบมาใช้

กับเด็ก

5. เตรียมความพร้อมด้านบุคลิกภาวะทางอารบณ และจิตใจของเด็กให้เหมาะกะบวัย

วงพักตร์ ผู้พันธ์ศรี (2529: 78) ได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปกครองในการอบรมเลี้ยงดู เด็กทีมีความบกพร่องทางสติปัญญาดังต้อไปนี้ คือ

1. พ่อ แม่ ควรทำใจให้ยอมรับความจริงทีมีเขา และยอมรับวาเป็นเรื่งธรรมชาติที่อาจ เกิดขึ้นได้ ไม่งโทษตนเองหรือผู้อื่น

2. ผู้ปกครองควรเลี้ยงดูเขาเหมือนเด็กปกติ โดยเฉพาะในเรื่องความรัก ความสนใจ และเอาใจใส่

3. ไม่ควรเปรียบเทียบเด็กทีมีภาวะปัญญาอ่อนกับเด็กปกติ

4. ควรเข้ใจสมรรถภาพของเขาว่ามีขีดความสามารถจำกัด และต่างกันหลายระดับ ควรตงเสริมให้เด็กเกิดความมั่นใจในตนเอง

5. เด็กสามารถพัฒนาการเรียนรู้ได้โดยสอนซ้ำๆ บ่อยๆ สอนทีละอย่าง
ฉวีวรรณ กิมวงศ์ (2526:82) กล่าวถึงบทบาทของผู้ปกครองในการเลี้ยงดูตามหลักจิต
วิทยาว่ามีดังต่อไปนี้

1. การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเด็กอย่างเพียงพอ โดยที่พ่อแม่มีหน้าที่คอย
ดูแลเด็ก แสดงความห่วงใยในทุกข์สุขของลูก หาเวลาเล่นและพูดคุยกับลูก การตั้งสอนหรือการ
ลงโทษลูก ควรทำด้วยเหตุผล โดยเฉพาะพ่อแม่ที่มีลูกหลายคน ควรระมัดระวังในการแสดงความ
รักน้องๆ ต่อหน้าทุกคนใด อย่าให้ลูกคนใดเห็นว่าเรารักเขาน้อยกว่า

2. การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ส่งเสริมการพัฒนาการของเด็กให้เด็กเรียนรู้สิ่งที่ตนเอง
ทำเอง ฝึกให้ใช้ความคิดริเริ่ม โดยจัดสิ่งแวดล้อมให้เหมาะสมกับความสามารถและความถนัด
ของเด็กแต่ละระดับและแต่ละบุคคล และพ่อแม่ควรหยุดยั้งพฤติกรรมที่อาจเป็นอันตรายต่อตัว
เด็ก หรือละเมิดสิทธิของผู้อื่น พร้อมเป็นตัวอย่างที่ดีให้เด็กเลียนแบบ ซึ่งมีผลมากกว่าการตั้ง
สอนอบรม เพื่อให้เด็กเกิดความประทับใจจดจำ

3. การยอมรับในสิทธิของความเป็นคนของเด็ก เลี้ยงดูลูกแบบประชาธิปไตยอย่างมี
เหตุผล เข้าใจความคิดของเด็กให้อิสระในการที่เด็กจะเลือกทำสิ่งที่ตนต้องการ โดยไม่ฝ่าฝืนกฎ
เกณฑ์ หรือเป็นอันตรายต่อผู้อื่น และไม่เปรียบเทียบเด็กกับผู้อื่น

การที่ผู้ปกครองจะมีความรู้ความสามารถในการพัฒนาเด็กที่มีภาวะปัญญาอ่อน ได้อย่าง
เหมาะสมนั้น นักการศึกษาและนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องรวมทั้งองค์การของรัฐ จึงมีบทบาทหน้าที่
ในการช่วยเหลือเสริมสร้างให้ผู้ปกครองมีความรู้ความเข้าใจให้ถูกต้อง ตลอดจนพัฒนาความ
สามารถในการอบรมเลี้ยงดูเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา

ครอบครัวเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการฝึกสอนเด็ก โรงพยาบาลราชานุกุลได้
ตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมมือจากบิดามารดาและผู้ปกครองของเด็ก ในการนำทักษะ
ต่างๆ ที่เด็กได้รับการฝึกจากโรงพยาบาล ไปฝึกต่อที่บ้านอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยให้เด็กมี
พัฒนาการที่ดีขึ้น จึงได้ให้ผู้ปกครองเข้ามาฝึกในหอผู้ป่วยด้วย

วัตถุประสงค์ในการฝึก

1. เพื่อให้เด็กสามารถช่วยเหลือตัวเองในค่านกิจวัตรประจำวัน
2. เพื่อช่วยให้เด็กสามารถปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข
3. เพื่อให้เด็กมีสุขภาพอนามัยที่สมบูรณ์และสุขภาพจิตที่ดี

4. เพื่อลดภาระการดูแลให้น้อยลง
5. เพื่อให้เด็กรู้จักใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ และสามารถช่วยเหลืองานบ้านง่ายๆ ได้
จะเป็นพื้นฐานในการฝึกประกอบอาชีพได้ต่อไป

ควรมีอะไรให้กับเด็ก

1. การฝึกอบรมช่วยเหลือตัวเองในด้านกิจวัตรประจำวัน
2. การปรับตัวเองเข้ากับสังคม
3. การฝึกด้านภาษาและการรับรู้
4. การฝึกด้านการเคลื่อนไหว
5. การฝึกพื้นฐานงานบ้าน

ขั้นตอนในการฝึก

1. ประเมินความสามารถของเด็ก
2. ต้องคำนึงถึงอายุสมองของเด็กว่าอยู่ในระดับใด
3. คำนึงถึงความพร้อมของเด็ก ในด้านร่างกายให้เด็กมีความสามารถในการใช้อวัยวะต่างๆ และร่างกายในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ได้ เช่น ควรใช้มือ ตา ประสานกัน การเตรียมความพร้อมด้านการใช้ประสาทสัมผัส
4. ต้องสังเกตพฤติกรรมและอารมณ์ ถ้าเด็กมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต้องแก้ไขพฤติกรรมนั้นก่อน ผู้ปกครองต้องเข้าใจลักษณะและคุณสมบัติทั่วไปของเด็กเป็นอย่างดี และพร้อมที่จะยอมรับความบกพร่องโดยไม่มุ่งหวังหรือคาดหวังจนเกินไป
5. ต้องให้รางวัลเป็นแรงเสริม เมื่อเด็กทำกิจกรรมนั้นๆ สำเร็จ รางวัลประกอบด้วยคำชมเชย การกอดรัด การจูบ การยิ้ม การแสดงท่าทาง การพยักหน้า หรือรางวัลที่เป็นสิ่งของอาหารหรือขนมที่เด็กชอบ ควรให้รางวัลที่เป็นของที่รับประทานได้จำนวนน้อย อย่าให้เด็กงอนอึดมิฉะนั้นเด็กจะไม่สนใจการฝึกอีกต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครอง
บุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล ได้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive
Research) โดยมีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นผู้ปกครองของบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับ ที่เข้ามาฝึกในหอผู้ป่วย
เด็กเล็ก 1, หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2, หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วย
ชาย 4 ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ปกครองของบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับ ที่เข้ามาฝึกไม่น้อย
กว่า 2 สัปดาห์ ในหอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1, หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2, หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอ
ผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูลจำนวน 40 คน
โดยวิธีเก็บข้อมูลตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน
ประเภท ไป-กลับ ทุกคนที่เข้ามาฝึกในหอผู้ป่วย ภายในเดือนเมษายน พ.ศ. 2545

การกำหนดเครื่องมือรวบรวมข้อมูล

การศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครอง
บุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะเป็นแบบสอบ
ถามเรื่องการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญา
อ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของเด็กและผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สอบถามการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน
ของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านการได้รับข้อมูล
 - 2.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

- 2.3 ด้านการประสานงานบริการ
- 2.4 ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ
- 2.5 ด้านคุณภาพของการบริการ
- 2.6 ด้านค่าใช้จ่าย

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ศึกษาแนวคิดของ Aday and Anderson พบว่าความพึงพอใจของประชากรต่อบริการเกิดจากพื้นฐาน 6 ประเภท คือ ความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูล ความสะดวกที่ได้รับ การประสานงานบริการอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ คุณภาพของบริการ และด้านค่าใช้จ่าย

2. สร้างแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ข้อถามในแบบสอบถาม จะแบ่งเป็นตอนๆดังนี้

2.1 สอบถามข้อมูลพื้นฐานของเด็กและผู้ตอบแบบสอบถาม

2.2 สอบถามการได้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการผู้ป่วยในของผู้

ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน

3. สร้างแบบสอบถาม โดยยึดทฤษฎีของ Aday and Anderson

4. นำแบบสอบถามไปให้ ผู้ทรงคุณวุฒิ (ตำแหน่งหัวหน้าผู้ปวชชาย 1, หอผู้ปวชชาย 3 และหอผู้ปวชเด็กเล็ก 2) ^{ตรวจ} สอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

5. ทำการปรับปรุงข้อคำถามที่ไม่ชัดเจน ตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

ด้านการได้รับข้อมูล

- ตัดคำว่า การให้หน้าข้อคำถาม
- เพิ่มเติมคำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรต่างๆ เช่น บัตรประจำตัวคนพิการ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) เป็นต้น

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

- เปลี่ยนสภาพของการถ่ายเทอากาศที่ดีเป็นสถานที่ที่มีอากาศถ่ายเทดี
- ให้แยกที่วางกระเป๋าและบริการนำดื่มเป็นคนละข้อ

ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ

- บุคลากรรอคทนในการตอบคำถาม เปลี่ยนเป็นบุคลากรมีความตั้งใจรับฟังปัญหา และตอบคำถามที่ท่านถาม
- ดัดข้อบุคลากรมีกวางอำนาจ และดูแลเด็กของท่าน

ด้านค่าใช้จ่าย

- ให้วงเล็บแล้วเขียนค่าบริการไว้ด้วย เช่น ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพ ค่าฝึกสอน (100บาท/วัน) ค่ากายภาพบำบัด (60 บาท/ครั้ง)

6. นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล ที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้กับผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน เมื่อวันที่ 11-15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือรวบรวมข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ชื่อ SPSS FOR WINDOWS ดังนี้

การได้รับบริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .8665

ความพึงพอใจในงานบริการ ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .8952

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

เกณฑ์การให้คะแนน

ถ้าตอบ "มากที่สุด"	ให้	5	คะแนน
ถ้าตอบ "มาก"	ให้	4	คะแนน
ถ้าตอบ "ปานกลาง"	ให้	3	คะแนน
ถ้าตอบ "น้อย"	ให้	2	คะแนน
ถ้าตอบ "น้อยที่สุด"	ให้	1	คะแนน

การแปลความหมายคะแนน

คะแนนเฉลี่ย	4.50	ขึ้นไป	หมายถึงมีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50-4.49		หมายถึงมีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50-3.49		หมายถึงมีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50-2.49		หมายถึงมีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	ต่ำกว่า 1.50		หมายถึงมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาต่อหัวหน้าหอผู้ป่วยใน และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. แจกแบบสอบถามไปตามหอผู้ป่วยต่างๆ เพื่อให้ผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยแจกในวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2545 โดยมีการติดตามทวงถาม

ครั้งที่ 1 วันที่ 25 เมษายน พ.ศ. 2545

ครั้งที่ 2 วันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2545

ครั้งที่ 3 วันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2545

ได้แบบสอบถามครบวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2545

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องของการตอบแบบสอบถามจากทั้งหมด 44 ฉบับ คัดเลือกที่มีความสมบูรณ์ไว้เพื่อทำการวิเคราะห์ได้จำนวน 40 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.90

2. ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติด้วยคอมพิวเตอร์ ชื่อ SPSS FOR WINDOWS ดังนี้

2.1 การศึกษาการได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.2 การศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอตามลำดับความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาการได้รับการบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล
2. การศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล

การได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 1-22 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนของผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 จำนวนตามการให้บริการและความพึงพอใจด้านการให้บริการ ได้รับข้อมูล

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
ด้านการได้รับข้อมูล												
1. ข้อมูลแรกเริ่มเมื่อเด็กเข้ามาอยู่ในหอผู้ป่วย												
1.1 แนะนำสถานที่ในหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องฝึกสอน	2	11	4	-	-		3	9	4	1	-	
1.2 แนะนำบุคลากรของหอผู้ป่วย	11.8	64.7	23.5	-	-		17.6	52.9	23.5	5.9	-	
1.3ชี้แจงกฎระเบียบของหอผู้ป่วย	1	8	7	1	-		2	7	8	-	-	
1.4ชี้แจงบริการที่เด็กแต่ละท่านจะได้รับ	5.9	47.1	41.2	5.9	-		11.8	41.2	47.1	-	-	
	5	6	6	-	-		4	8	5	-	-	
	29.4	35.3	35.3	-	-		23.5	47.1	29.4	-	-	
	3	10	4	-	-		4	10	3	-	-	
	17.6	58.8	23.5	-	-		23.5	58.8	17.6	-	-	
	3	6	7	-	-		4	6	5	1	-	
	17.6	35.3	41.2	-	-		23.5	35.3	29.4	5.9	-	
2. คำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรต่างๆ เช่น บัตรประจำตัวคนพิการ บัตรสุขภาพถ้วนหน้า(30 บาท) และบัตร สปร.												

ตารางที่ 1 (ต่อ)

รายการ	การให้บริการ					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของเด็ก										
3.1 ซึ่งแจ้งสาเหตุและอาการป่วย	4 23.5	8 47.1	4 23.5	1 5.9	-	3 17.6	8 47.1	5 29.4	1 5.9	-
3.2 แนะนำการดูแลรักษา	4 23.5	10 58.8	3 17.9	-	-	4 23.5	10 58.8	3 17.6	-	-
4. คำแนะนำเกี่ยวกับกรณี กศชนเด็ก	8 47.1	8 47.1	1 5.9	-	-	8 47.1	7 41.2	2 11.8	-	-
5. การแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ของเด็ก เช่น พฤติกรรม การเรียนรู้ อาการเจ็บป่วย	5 29.4	9 52.9	3 17.6	-	-	6 35.3	9 52.9	2 11.8	-	-
6. ข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ เช่น ผลเลือด ผลตรวจจักษุระดับ เขานมปัญญา	1 5.9	7 41.2	8 47.1	1 5.9	-	2 11.8	6 35.3	8 47.1	1 5.9	-
รวม	36	83	47	3	-	40	80	45	4	-
ร้อยละ	21.3	49.1	27.8	1.8	-	23.7	47.3	26.6	2.4	-

จากตารางที่ 1 พบว่า การให้บริการด้านการได้รับข้อมูลของผู้ปกครองผู้ปกครองปัญญาอ่อน หรือผู้ช่วยเหลือเด็กเล็ก 1 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องการแนะนำบุคลากรของหอผู้ป่วยซึ่งแจ้งสาเหตุและอาการป่วย และข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางส่วน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ส่วนความพึงพอใจในด้านการได้รับข้อมูลของผู้ปกครองปัญญาอ่อน หรือผู้ช่วยเหลือเด็กเล็ก 1 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่อง การแนะนำสถานที่ในหอผู้ป่วย คำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรต่างๆ ที่แจ้งสาเหตุและอาการป่วยและข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางส่วนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้วัยเด็กเล็ก 1 จำนวนตามการให้บริการและความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ												
1. การอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการพบ												
1.1 แพทย์												
5	11	1	-	-	7	2	7	2	1	1		
29.4	64.7	5.9	-	-	41.2	11.8	41.2	11.8	5.9	5.9		
1.2 บุคลากรทางวิชาชีพอื่น เช่น นักกาย												
2	10	4	-	-	1	5	10	5	-	-		
11.8	58.8	23.5	-	-	5.9	29.4	58.8	29.4	-	-		
ภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด นักฝึกหัด พูด เป็นต้น												
2	12	3	-	-	2	2	12	2	1	1		
11.8	70.6	17.6	-	-	5.9	70.6	11.8	70.6	5.9	5.9		
2. โอกาสซักถามข้อมูล												
5	5	6	1	-	6	6	4	6	1	1		
29.4	29.4	35.5	5.9	-	35.5	35.3	23.5	35.3	5.9	5.9		
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์ฝึกสอนเด็ก												
3	8	5	1	-	6	5	6	5	-	-		
17.6	47.1	29.4	5.9	-	35.5	29.4	35.5	29.4	-	-		
4. มีบริการให้ยืมอุปกรณ์ฝึกสอนเด็ก												
5. สถานที่ของห้องผู้ป่วยใน												
3	10	4	-	-	2	5	10	5	-	-		
17.6	58.8	23.5	-	-	11.8	29.4	58.8	29.4	-	-		
5.1 การจัดสถานที่มีความปลอดภัย												
จากอุบัติเหตุ												

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	การได้รับบริการ				ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
5.2 การรักษาความสะอาดของสถานที่	4 23.5	9 52.9	4 23.5	-	3 17.6	9 52.9	5 29.4	-	-
5.3 ความเป็นระเบียบของห้องฝึกสอน/ สถานที่	4 23.5	11 64.7	2 11.8	-	3 17.6	12 70.6	2 11.8	-	-
5.4 สถานที่ที่มีอากาศถ่ายเทดี	2 11.8	11 64.7	4 23.5	-	3 17.6	11 64.7	3 17.6	-	-
5.5 มีแสงสว่างพอเหมาะ	5 29.4	8 47.1	4 23.5	-	5 29.4	9 52.9	3 17.6	-	-
5.6 ความสะอาดของห้องน้ำ	4 23.5	8 47.1	5 29.4	-	4 23.5	10 58.8	3 17.6	-	-
6. ที่นั่งสำหรับเด็กและผู้ปกครอง	2 11.8	8 47.1	5 29.4	2 11.8	2 11.8	9 52.9	5 29.4	1 5.9	-
7. การอำนวยความสะดวกในเรื่อง									
7.1 ที่วางกระเป๋า	3 17.6	6 35.3	6 35.3	2 11.8	2 11.8	6 35.3	9 52.9	-	-
7.2 บริการน้ำดื่ม	2 11.8	7 41.2	6 35.3	1 5.9	1 5.9	10 58.8	4 23.5	1 5.9	-

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รายการ	การได้รับบริการ						ความพึงพอใจ													
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย		มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด							
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ						
รวม	46		124		59		7		-		47		125		61		5		-	
ร้อยละ	19.5		52.5		25		3		-		19.8		52.5		25.6		2.1		-	

จากตารางที่ 2 พบว่า การได้รับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องความเพียงพอและบริการ ให้ยืมอุปกรณ์ฝึก กสอนเด็ก ที่นั่งสำหรับเด็กและผู้ปกครอง ที่พบว่ายังมีบางคนได้รับน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.9, 5.9 และ 11.8 ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่องการอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการพบแพทย์ โอกาสซักถามข้อมูล ความเพียงพอของอุปกรณ์ฝึก กสอนเด็ก ที่นั่งสำหรับเด็กและผู้ปกครอง และบริการน้ำดื่ม ที่พบว่ายังมีบางคนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.9 เท่ากัน

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองของผู้ป่วยอ่อนห่วยเด็กเล็ก 1 จำแนกตามการได้รับการบริการและความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการ

รายการ	การได้รับการบริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ		จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
ด้านการประสานงานบริการ												
การประสานงานบริการของพยาบาลให้												
ความสนใจในการติดต่อสื่อสาร												
เร็วต่อเนื่อง ในด้าน												
1. ด้านสีกชุด	2	5	8	2	-	2	5	8	2	-	-	-
	11.8	29.4	47.1	11.8	-	11.8	29.4	47.1	11.8	-	-	-
2. ด้านการทำฟัน	3	7	5	2	-	4	4	7	2	-	-	-
	17.6	41.2	29.4	11.8	-	23.5	23.5	41.2	11.8	-	-	-
3. ด้านกายภาพบำบัด	3	5	4	1	1	4	5	5	1	1	-	-
	17.6	29.4	23.5	5.9	5.9	23.5	29.4	29.4	5.9	5.9	-	-
4. ด้านกิจกรรมบำบัด	4	6	4	1	-	4	4	7	-	-	-	-
	23.5	35.3	23.5	5.9	-	23.5	23.5	41.2	-	-	-	-
5. ด้านทดสอบเชาวน์ปัญญา	3	4	6	1	-	3	5	6	1	-	-	-
	17.6	23.5	35.3	5.9	-	17.6	29.4	35.3	5.9	-	-	-
รวม	15	27	27	7	1	17	23	33	6	6	6	6
ร้อยละ	19.4	35.1	35.1	9.1	1.3	21.5	29.1	41.8	7.6	7.6	7.6	7.6

จากการวิจัยที่ 3 พบว่าการให้บริการด้านการประสานงานบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องด้านสภาพบำบัด ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนได้รับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.9

ส่วนความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่องด้านสี กพูด ด้านการทำฟัน ด้านสภาพบำบัด และด้านทัศนคติของบางคนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 11.8, 11.8, 5.9 และ 5.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนของผู้ป่วยเด็กเล็ก จำนวนตามการให้บริการและความพึงพอใจด้านอรรถยาของผู้ให้บริการใด

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
ด้านอรรถยาของผู้ให้บริการ												
1. บุคลากรมีทัศนคติที่ดี	6	10	1	-	-	4	12	1	-	-	-	-
	35.3	58.8	5.9	-	-	23.5	70.6	5.9	-	-	-	-
2. บุคลากรปฏิบัติต่อเด็กด้วยความนุ่มนวล	6	9	2	-	-	4	10	3	-	-	-	-
	35.3	52.9	11.8	-	-	23.5	58.8	17.6	-	-	-	-
3. บุคลากรมีความตั้งใจรับฟังปัญหาและตอบคำถามที่ถามตาม	7	8	1	1	-	4	12	1	-	-	-	-
	41.2	47.1	5.9	5.9	-	23.5	70.6	5.9	-	-	-	-
4. บุคลากรใช้ภาษาและน้ำเสียงในการติดต่อสื่อสารกับเด็กและทำงานด้วยความเป็นกันเอง	6	9	2	-	-	5	9	3	-	-	-	-
	35.3	52.9	11.8	-	-	29.4	52.9	17.6	-	-	-	-
5. บุคลากรกระตือรือร้นในการให้บริการ	5	10	1	-	-	6	8	3	-	-	-	-
	29.4	58.8	5.9	-	-	35.3	47.1	17.6	-	-	-	-
	30	46	7	1	-	23	53	11	-	-	-	-
	35.7	54.8	8.3	1.2	-	26.4	61	12.6	-	-	-	-

จากตารางที่ 4 พบว่าการได้รับบริการด้านอรรถศาสตร์ของผู้ปกครองผู้ปกครองปัญญาอ่อน 1 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องบุคลากรมีความตั้งใจรับฟังปัญหาและตอบปัญหาที่ทันตาม ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ส่วนความพึงพอใจด้านอรรถศาสตร์ของผู้ปกครองปัญญาอ่อน 1 ไม่พบว่ามีเรื่องใดที่มีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้พิการที่มีความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ

รายการ	การได้รับบริการ						ความพึงพอใจ						
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	
ด้านคุณภาพของบริการ													
1. การได้รับบริการอย่างเท่าเทียม คือ มีความยุติธรรม และเสมอภาค	6 35.3 5	6 35.3 10	5 29.4 2	- - -	- - -	4 23.5 5	9 52.9 9	4 23.5 3	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -
2. การได้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลเด็ก อย่างสนใจ	29.4 2 11.8	58.8 10 4	11.8 4 23.5	- - -	- - -	29.4 2 11.8	52.9 9 5	17.6 5 29.4	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะ หายเมื่อยมีอาการเจ็บป่วยทางกาย	3 17.6 5	10 58.8 9	4 23.5 3	- - -	- - -	3 17.6 5	11 64.7 9	3 17.6 3	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -
4. การให้บริการตามที่คาดหวังตรงกับ ความต้องการ	29.4 2 11.8	52.9 14 82.4	17.6 1 5.9	- - -	- - -	29.4 4 23.5	52.9 13 76.5	17.6 - -	- - -	- - -	- - -	- - -	- - -
5. เด็กมีพัฒนาการดีขึ้น หลังจากรับ บริการที่หอผู้ป่วยใน	23 22.8	59 58.4..	19 18.8	- -	- -	23 22.8	60 59.4	18 17.8	- -	- -	- -	- -	- -
6. เด็กได้รับการเพื่อพัฒนา พัฒนาการอย่างต่อเนื่อง													
รวม	23	59	19	-	-	23	60	18	-	-	-	-	-
ร้อยละ	22.8	58.4..	18.8	-	-	22.8	59.4	17.8	-	-	-	-	-

จากการวิจัยพบว่า การได้รับการให้บริการด้านคุณภาพของบริการของผู้ปกครองของเด็ก 1 ไม่พบว่ามีเรื่องใดที่ได้รับบริการน้อย ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการของผู้ปกครองของเด็ก 1 ไม่พบว่ามีเรื่องใดที่มีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 จำนวนตามความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย

รายการ	ความพึงพอใจ										
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด		
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	
ด้านค่าใช้จ่าย											
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการของแผนกต่างๆ											
1. ค่ายา	2	7	4	4	4	4	-	-	-	-	
2. ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพ (ค่าฝึกสอน) (100 บาท/วัน)	23.5	41.2	11.8	11.8	11.8	11.8	-	-	-	-	
3. ค่ากิจกรรมบำบัด (50 บาท/ครั้ง)	4	3	5	5	5	5	-	-	-	-	
4. ค่ากายภาพบำบัด (60 บาท/ครั้ง)	23.5	17.6	29.4	29.4	29.4	29.4	-	-	-	-	
5. ค่าทำฟัน	2	5	6	6	6	6	-	-	-	-	
6. ค่าตรวจวัดระดับเขาวนปัญญา(IQ) (100-300 บาท/ครั้ง)	11.8	29.4	35.3	35.3	35.3	35.3	-	-	-	-	
7. ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ เช่น ตรวจเลือด	3	2	7	7	7	7	1	1	-	-	
	17.6	11.8	41.2	41.2	41.2	41.2	5.9	5.9	-	-	
	3	2	6	6	6	6	-	-	-	-	
	17.6	11.8	35.5	35.5	35.5	35.5	-	-	-	-	
	3	1	7	7	7	7	-	-	-	-	
	17.6	5.9	41.2	41.2	41.2	41.2	-	-	-	-	

ตารางที่ 6 (ต่อ)

รายการ	ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	20		22		42		1	
ร้อยละ	23.5		25.9		49.4		1.2	

จากตารางที่ 6 พบว่าความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่องค่าทำฟัน ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 5.9



ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้พิการเด็กเล็ก 2 จำแนกตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูล

รายการ	การได้รับบริการ				ความพึงพอใจ			
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
ด้านการได้รับข้อมูล								
1. ข้อมูลแรกเริ่มเมื่อเด็กเข้ามาอยู่ในหอผู้ป่วย								
1.1 แนะนำสถานที่ในหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องฝึกสอน	4	2	-	2	7	3	-	-
1.2 แนะนำบุคลากรของหอผู้ป่วย	33.3	16.7	-	16.7	58.3	25	-	-
1.3 ชี้แจงกฎระเบียบของหอผู้ป่วย	4	3	-	3	6	3	-	-
1.4 ชี้แจงบริการที่เด็กและท่านจะได้รับ	33.3	25	-	25	50	25	-	-
2. คำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรต่างๆ เช่น บัตรประจำตัวคนพิการ บัตรสุขภาพถ้วน หน้า(30 บาท) และบัตร สปร.	3	2	-	2	8	2	-	-
	25	16.7	-	16.7	66.7	16.7	-	-
	3	2	-	2	5	4	-	-
	25	16.7	-	16.7	41.7	33.3	-	-
	3	2	-	2	5	4	-	-
	25	16.7	-	16.7	41.7	33.3	-	-

ตารางที่ 7 (ต่อ)

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของเด็ก	2	5	4	1	-		2	6	4	-	-	
3.1 ชีแจงสาเหตุและอาการป่วย	16.7	41.7	33.3	8.3	-		16.7	50	33.3	-	-	
3.2 แนะนำการดูแลรักษา	4	6	2	-	-		2	7	3	-	-	
4. คำแนะนำเกี่ยวกับการฝึกสอนเด็ก	33.3	50	16.7	-	-		16.7	58.3	25	-	-	
5. การแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ของเด็ก เช่น พฤติกรรม การเรียนรู้ อาการเจ็บป่วย	5	5	2	-	-		4	5	3	-	-	
6. ข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ เช่น ผลเลือด ผลตรวจวัณโรค เขานับปัญญา	41.7	41.7	16.7	-	-		33.3	41.7	25	-	-	
	1	8	3	-	-		2	8	2	-	-	
	8.3	66.7	25	-	-		16.7	66.7	16.7	-	-	
	1	1	4	2	-		3	3	2	-	-	
	8.3	8.3	33.3	16.7	-		25	25	16.7	-	-	
รวม	31	54	26	3		24	60	30				
ร้อยละ	27.2	47.4	22.8	2.6		21.1	52.6	26.3				

จากตารางที่ 7 พบว่าการได้รับการบริการด้านการการ ได้รับข้อมูลของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หรือผู้ช่วยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องการจัดแจงสาเหตุและอาการป่วยของเด็ก และข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนได้รับบริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ 16.7 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูลของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน ไม่พบว่ามีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้วัยเด็กเล็ก 2 จำนวนตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านความระแวกที่ได้รับจากบริการ

รายการ	การได้รับบริการ				ความพึงพอใจ			
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
ด้านความระแวกที่ได้รับจากบริการ								
1. การอำนวยความสะดวกแก่ความต้องการพบ								
1.1 แพทย์	6	-	-	-	7	5	-	-
	50	-	-	-	58.3	41.7	-	-
1.2 บุคลากรทางวิชาชีพอื่น เช่น นักกาย	2	5	1	2	1	2	2	-
ภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด นักฝึกหัด	16.7	41.7	8.3	16.7	8.3	16.7	16.7	-
พูด เป็นต้น								
2. โอกาสซักถามข้อมูล	1	4	1	1	-	6	1	1
	8.3	33.3	8.3	8.3	-	50	8.3	8.3
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับเด็ก	2	4	-	-	2	6	-	-
	16.7	33.3	-	-	16.7	50	-	-
4. มีบริการให้ยืมอุปกรณ์สำหรับเด็ก	3	3	-	-	2	7	-	-
	25	41.7	-	-	16.7	58.3	-	-
5. สถานที่ของหอผู้ป่วยใน								
5.1 การจัดสถานที่มีความปลอดภัย	5	2	-	-	4	6	-	-
จากอุบัติเหตุ	41.7	16.7	-	-	33.3	50	-	-

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	การให้บริการ					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
5.2 การรักษาความสะอาดของสถานที่	2 16.7	8 66.7	2 16.7	-	-	1 8.3	10 83.3	1 8.3	-	-
5.3 ความเป็นระเบียบของห้องฝึกสอน/ สถานที่	6 50	2 16.7	4 33.3	-	-	1 8.3	7 58.3	4 33.3	-	-
5.4 สถานที่มีอากาศถ่ายเทดี	7 58.3	3 25	2 16.7	-	-	4 33.3	7 58.3	1 8.3	-	-
5.5 มีแสงสว่างพอเหมาะ	4 33.3	7 58.3	1 8.3	-	-	4 33.3	7 58.3	1 8.3	-	-
5.6 ความสะอาดของห้องน้ำ	1 8.3	6 50	5 41.7	-	-	1 8.3	6 50	5 41.7	-	-
6. ที่นั่งสำหรับเด็กและผู้ปกครอง	1 8.3	7 58.3	4 33.3	-	-	1 8.3	6 50	5 41.7	-	-
7. การอำนวยความสะดวกในเรื่อง										
7.1 ที่วางกระเป๋า	5 41.7	7 58.3	-	-	-	3 25	8 66.7	1 8.36	-	-
7.2 บริการน้ำดื่ม	1 8.3	4 33.3	7 58.3	-	-	1 8.3	3 25	8 66.7	-	-

ตารางที่ 8 (ต่อ)

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	46		72	43	2	3	31	86	44	3	1			
ร้อยละ	27.7		43.4	25.9	1.2	1.8	18.8	52.1	26.7	1.8	0.6			

จากตารางที่ 8 พบว่า การให้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับความนิยมสูงสุดของผู้ปกครองอยู่ก่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องการบริหารบุคลากรทางวิชาชีพอื่น และ โอกาสซักถามข้อมูล ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคน ได้รับบริการน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 8.3 ตามลำดับ ได้รับบริการน้อยทั้ง 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 8.3

ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับความนิยมสูงสุดของผู้ปกครอง บุคคลที่อยู่ก่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่องโอกาสซักถามข้อมูล ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 8.3 เรื่องการอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการพบบุคลากรทางวิชาชีพอื่น และ โอกาสซักถามข้อมูลพบว่ามีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 16.7 และ 8.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้พิการที่ได้รับการและความพึงพอใจด้านการบริการ

รายการ	การได้รับบริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
ด้านการประสานบริการ การประสานใจในการติดต่อสื่อสาร รวดเร็ว ต่อเนื่อง ในด้าน	1	3	4	1	-		1	4	3	1	-	
	8.3	25	33.3	1.83	-		8.3	33.3	25	8.3	-	
	7	3	2	-	-		7	4	1	-	-	
	58.3	25	16.7	-	-		58.3	33.3	8.3	-	-	
	1	2	6	-	-		1	2	6	-	-	
3. ด้านกายภาพบำบัด	8.3	16.7	50	-	-		8.3	16.7	50	-	-	
	1	6	4	-	-		2	4	4	1	-	
	8.3	50	33.3	-	-		16.7	33.3	33.3	8.3	-	
5. ด้านทดสอบเชาวน์ปัญญา	1	3	4	3	-		2	2	6	1	-	
	8.3	25	33.3	25	-		16.7	16.7	50	8.3	-	
รวม	11	17	20	4		13	16	20	3			
ร้อยละ	21.1	32.7	38.5	7.7		25	30.8	38.4	5.8			

จากตารางที่ 9 พบว่าการให้บริการด้านการประสานงานบริการ ของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องการประสานงานด้านสีกพูด และด้านทดสอบเขาว่าปัญญา ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนได้รับบริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.3 และ 25 ตามลำดับ

ส่วนความพึงพอใจด้านการบริการของผู้ปกครองปัญญาอ่อน หรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่อง การประสานงานด้านสีกพูด ด้านกิจกรรมบำบัด และด้านทดสอบเขาว่าปัญญา ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนได้รับบริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำนวนตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านอรรถยาของผู้ให้บริการ

รายการ	การได้รับบริการ					ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ			
คำอรรถยาของผู้ให้บริการ													
1. บุคลากรมีทัศนคติที่ดี	4	6	2	-	-	5	7	-	-	-	-	-	-
	33.3	50	16.7	-	-	41.7	58.3	-	-	-	-	-	-
2. บุคลากรปฏิบัติต่อเด็กด้วยความนุ่มนวล	3	4	5	-	-	3	7	2	-	-	-	-	-
	25	33.3	41.7	-	-	25	58.3	16.7	-	-	-	-	-
3. บุคลากรมีความตั้งใจรับฟังปัญหาและตอบคำถามที่ท่านถาม	6	4	1	1	-	6	2	3	1	-	-	-	-
	50	33.3	8.3	8.3	-	50	16.7	25	8.3	-	-	-	-
4. บุคลากรใช้ภาษาและน้ำเสียงในการติดต่อสื่อสารกับเด็กและท่านด้วยความเป็นกันเอง	4	8	-	-	-	5	7	-	-	-	-	-	-
	33.3	66.7	-	-	-	41.7	58.3	-	-	-	-	-	-
5. บุคลากรกระตือรือร้นในการให้บริการ	1	7	4	-	-	1	7	4	-	-	-	-	-
	8.3	58.3	33.3	-	-	8.3	58.3	33.3	-	-	-	-	-
รวม	18	29	12	1	-	20	30	9	1	-	-	-	-
ร้อยละ	30	48.3	20	1.7	-	33.3	50	15	1.7	-	-	-	-

จากการที่ 10 พบว่าการได้รับการด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หรือผู้วัยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องบุคลากรมีความตั้งใจรับฟังปัญหา และตอบคำถามที่ท่านถาม ที่พบว่ามีผู้ปกครองบางคน ได้รับบริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.3

ส่วนความพึงพอใจด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หรือผู้วัยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่องบุคลากรมีความตั้งใจรับฟังปัญหาและตอบคำถาม ที่พบว่ามีผู้ปกครองบางคน ได้รับบริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหอนผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำนวนตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ

รายการ	การได้รับบริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
ด้านคุณภาพของบริการ												
1. การได้รับบริการอย่างเท่าเทียม คือ มีความยุติธรรม และเสมอภาค	3 25	4 33.3	5 41.7	-	-		2 16.7	6 50	4 33.3	-	-	
2. การได้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลเด็ก อย่างสนใจ	3 25	7 58.3	2 16.7	-	-		2 16.7	7 58.3	3 25	-	-	
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะ หายมีอัมพาการเจ็บป่วยทางกาย	5 41.7	5 41.7	2 16.7	-	-		3 25	7 58.3	2 16.7	-	-	
4. การให้บริการตามที่คาดหวังตรงกับ ความต้องการ	1 8.3	5 41.7	5 41.7	1 8.3	-		2 16.7	5 41.7	5 41.7	-	-	
5. เด็กมีพัฒนาการดีขึ้น หลังจากได้รับ บริการที่หอผู้ป่วยใน	3 25	7 58.3	1 8.3	1 8.3	-		6 50	5 41.7	1 8.3	-	-	
6. เด็กได้รับการเพื่อพัฒนาด้าน พัฒนาการอย่างต่อเนื่อง	3 25	6 50	3 25	-	-		4 33.3	6 50	2 16.7	-	-	
รวม	18	34	18	2			19	36	17			
ร้อยละ	25	47.2	25	2.8			26.4	50	23.6			

จากตารางที่ 11 พบว่าการได้รับบริการด้านคุณภาพของการบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับบริการน้อย ยกเว้นเรื่องการได้รับบริการตามที่คาดหวังกว้างขวางซึ่งตรงกับความต้องการและเด็กมีพัฒนาการดีขึ้น ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนได้รับการบริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.3

ส่วนความพึงพอใจด้านคุณภาพจากการบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หรือผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ไม่พบว่ามีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 จำแนกตามความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย

รายการ	ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ			
ด้านค่าใช้จ่าย								
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการของแผนกต่างๆ								
1. ค่ายา	4 33.3	6 50	1 8.3	-	-			
2. ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพ (ค่าฝึกสอน) (100 บาท/วัน	3 25	5 41.7	3 25	-	-			
3. ค่ากิจกรรมบำบัด (50 บาท/ครั้ง)	1 8.3	4 33.3	4 33.3	-	-			
4. ค่ากายภาพบำบัด (60 บาท//ครั้ง)	1 8.3	3 25	3 25	1 8.3	-			
5. ค่าทำฟัน	4 33.3	5 41.7	2 16.7	-	-			
6. ค่าตรวจวัดระดับเขาวงกตปัญญา(IQ) (100-300 บาท/ครั้ง)	-	3 25	1 8.3	-	-			
7. ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ เช่น ตรวจเลือด	-	3 25	1 8.3	-	-			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

รายการ	ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	13		29		15		1	
ร้อยละ	22.4		50		25.9		1.7	

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้น เรื่องค่ากายภาพบำบัด ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 8.3

ตารางที่ 13 จำนวนร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนของผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำแนกตามการให้บริการและ ความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูล

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
ด้านการได้รับข้อมูล												
1. ข้อมูลแรกเริ่มเมื่อเด็กเข้ามาอยู่ในหอผู้ป่วย	4	5	2	-	-	-	3	7	1	-	-	-
1.1 แนะนำสถานที่ในหอผู้ป่วย เช่น ห้องน้ำ ห้องฝึกสอน	36.4	45.5	18.3	-	-	-	27.3	63.6	9.1	-	-	-
1.2 แนะนำบุคลากรของหอผู้ป่วย	1	8	2	-	-	-	2	8	1	-	-	-
	9.1	72.7	18.3	-	-	-	18.2	72.7	9.1	-	-	-
1.3 ชี้แจงกฎระเบียบของหอผู้ป่วย	3	7	1	-	-	-	3	7	1	-	-	-
	27.3	63.6	9.1	-	-	-	27.3	63.6	9.1	-	-	-
1.4 ชี้แจงบริการที่เด็กและท่านจะได้รับ	1	9	1	-	-	-	3	7	1	-	-	-
	9.1	81.8	9.1	-	-	-	27.3	63.6	9.1	-	-	-
2. คำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรต่างๆ เช่น บัตรประจำตัวคนพิการ บัตรสุขภาพถ้วน หน้า(30 บาท) และบัตร สปร.	2	9	-	-	-	-	4	5	1	1	-	-
	18.2	81.8	-	-	-	-	36.4	45.5	9.1	9.1	-	-

ตารางที่ 13 (ต่อ)

รายการ	การได้รับบริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
3. ข้อมูลเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของเด็ก												
3.1 ซึ่งแจ้งสาเหตุและอาการป่วย	1 9.1	6 54.5	4 36.4	-	-	-	2 18.2	6 54.5	3 27.3	-	-	-
3.2 แนะนำการดูแลรักษา	3 27.3	5 45.5	3 27.3	-	-	-	3 27.3	5 45.5	3 27.3	-	-	-
4. คำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษานักเรียน	5 45.5	3 27.3	3 27.3	-	-	-	6 54.5	2 18.2	3 27.3	-	-	-
5. การแจ้งให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ของเด็ก เช่น พฤติกรรม การเรียนรู้ อาการเจ็บป่วย	1 9.1	7 63.6	3 27.3	-	-	-	2 18.2	7 63.6	2 18.2	-	-	-
6. ข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ เช่น ผลเลือด ผลตรวจวิเคราะห์ เซาวินิจฉัย	-	3 27.3	7 63.6	-	-	-	3 27.3	4 36.4	3 27.3	-	-	-
รวม	21	62	26	-	-	-	31	58	19	1	-	-
ร้อยละ	19.3	56.9	23.8	-	-	-	28.4	53.2	17.4	1.0	-	-

จากตารางที่ 13 พบว่าการได้รับการดำเนินการ ได้รับข้อมูลของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนของผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ไม่พบว่ามีเรื่องใดที่ได้รับการน้อย

ส่วนความพึงพอใจด้านการได้รับข้อมูลของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยชาย 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่า มีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่องคำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรต่างๆ ที่พบว่ายังมีผู้ปกครองบางคนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนของผู้ป่วย 4 จำนวนตามการให้บริการและความพึงพอใจ
 ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย		มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	2	8	1	-	-	-	4	6	1	-	-	-
	18.2	72.7	9.1	-	-	-	36.4	54.5	9.1	-	-	-
	3	3	3	1	1	3	3	5	5	-	-	-
1.2 บุคลากรทางวิชาชีพอื่น เช่น นักกายภาพบำบัด นักกิจกรรมบำบัด นักฝึกหัดพูด เป็นต้น	27.3	27.3	27.3	9.1	9.1	-	27.3	45.5	18.2	-	-	-
	1	7	3	-	-	-	2	5	4	-	-	-
	9.1	63.6	27.3	-	-	-	18.2	45.5	36.4	-	-	-
2. ใจกาซ้กถวมซ้กมุต	1	5	3	1	1	-	-	7	2	-	-	-
	9.1	45.5	27.3	9.1	9.1	-	-	63.6	18.2	-	-	-
	-	2	3	1	1	-	2	3	1	2	-	-
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์ฝึ กสอนเด็ก	-	18.2	27.3	9.1	9.1	-	18.2	27.3	9.1	18.2	-	-
	1	9	1	-	-	-	2	9	-	-	-	-
	9.1	81.8	9.1	-	-	-	18.2	81.8	-	-	-	-
4. มีบริการให้ืมอุปกรณ์ฝึ กสอนเด็ก	1	9	1	-	-	-	2	9	-	-	-	-
	9.1	81.8	9.1	-	-	-	18.2	81.8	-	-	-	-
	1	9	1	-	-	-	2	9	-	-	-	-
5. สถานที่ของหอผู้ป่วยใน	1	9	1	-	-	-	2	9	-	-	-	-
	9.1	81.8	9.1	-	-	-	18.2	81.8	-	-	-	-
	1	9	1	-	-	-	2	9	-	-	-	-
5.1 การจัดสถานที่มีความปลอดภัย จากอุบัติเหตุ	1	9	1	-	-	-	2	9	-	-	-	-
	9.1	81.8	9.1	-	-	-	18.2	81.8	-	-	-	-
	1	9	1	-	-	-	2	9	-	-	-	-

ตารางที่ 14 (ต่อ)

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ		มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	
5.2 การรักษาความสะอาดของสถานที่	5	5	1	-	-		4	7	-	-	-	
5.3 ความเป็นระเบียบของห้องฝึกสอน/สถานที่	45.5	45.5	9.1	-	-		36.4	63.6	-	-	-	
5.4 สถานที่มีอากาศถ่ายเทดี	5	5	1	-	-		6	5	-	-	-	
5.5 มีแสงสว่างพอเหมาะ	45.5	45.5	9.1	-	-		54.5	45.5	-	-	-	
5.6 ความสะดวกของห้องน้ำ	7	3	1	-	-		8	3	-	-	-	
6. ที่นั่งสำหรับเด็กและผู้ปกครอง	63.6	27.3	9.1	-	-		72.7	27.3	-	-	-	
7. การอำนวยความสะดวกในเรื่อง	4	6	1	-	-		4	7	-	-	-	
7.1 ที่วางกระเป๋า	36.4	54.5	9.1	-	-		36.4	63.6	-	-	-	
7.2 บริการน้ำดื่ม	5	5	1	-	-		6	5	-	-	-	
	45.5	45.5	9.1	-	-		54.5	45.5	-	-	-	
	5	4	2	-	-		4	6	1	-	-	
	45.5	36.4	18.2	-	-		36.4	54.5	9.1	-	-	
	3	5	3	-	-		4	5	2	-	-	
	4	5	2	-	-		4	6	1	-	-	

ตารางที่ 14 (ต่อ)

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ
รวม	46	26	3	-	53	-	79	14	2	-	-	-
ร้อยละ	31.3	17.7	2	-	35.8	-	53.4	9.5	1.3	-	-	-

จากตารางที่ 14 พบว่าการให้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการของผู้ปกครองบุญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่าได้รับการอำนวยความสะดวก ยกเว้นเรื่องการอำนวยความสะดวก เมื่อต้องการพบบุคลากรทางวิชาชีพอื่น ความเพียงพอของอุปกรณ์เด็ก และมีบริการให้ยืมอุปกรณ์เด็ก ที่พบว่ามีผู้ปกครองบางคนได้รับบริการน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.1 เท่านั้น

ส่วนความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการของผู้ปกครองบุญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ปกครองตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่องมีบริการให้ยืมอุปกรณ์เด็ก ที่พบยังมีผู้ปกครองบางคนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 18.2

รายการ	การให้บริการ				ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
ด้านการประสานงานบริการ									
การประสานงานบริการของพยาบาลให้									
ความสนใจในการติดต่อสื่อสาร รวดเร็ว									
ต่อเนื่อง ในด้าน									
1. ด้านสีกชุด	2	3	3	-	4	2	-	-	-
	18.2	27.3	27.3	-	36.4	18.2	18.2	-	-
2. ด้านการทำฟัน	4	6	1	-	6	4.36	1	-	-
	36.4	54.5	9.1	-	54.5	4	9.1	-	-
3. ด้านกายภาพบำบัด	2	4	2	-	4	3	1	-	-
	18.2	36.4	18.2	-	36.4	27.3	9.1	-	-
4. ด้านกิจกรรมบำบัด	2	5	2	-	3	6	-	-	-
	18.2	45.5	18.2	-	27.3	54.5	-	-	-
5. ด้านทดสอบเชาวน์ปัญญา	2	4	2	-	4	2	2	-	-
	18.2	36.4	18.2	-	36.4	18.2	18.2	-	-
รวม	12	22	10	-	21	17	6	-	-
ร้อยละ	27.3	50	22.7	-	47.7	38.7	13.6	-	-

จากตารางที่ 15 พบว่า การได้รับบริการด้านการประสานงานบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ไม่พบว่ามีเรื่องใดได้รับบริการน้อย

ส่วนความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ไม่พบว่ามีเรื่องใดมีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำนวนตามการให้บริการและความพึงพอใจด้านอัตราของผู้ให้บริการ

รายการ	การให้บริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย		มากที่สุด		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านอัตราของผู้ให้บริการ												
1. บุคลากรมีเสถียรภาพ	4	36.4	6	54.5	1	9.1	-	-	-	-	-	-
2. บุคลากรปฏิบัติต่อกับความนุ่มนวล	4	36.4	6	54.5	1	9.1	-	-	-	-	-	-
3. บุคลากรมีความตั้งใจรับฟังปัญหาและตอบคำถามที่ถามตาม	5	45.5	5	45.5	1	9.1	-	-	-	-	-	-
4. บุคลากรใช้ภาษาและน้ำเสียงในการติดต่อสื่อสารกับเด็กและทำด้วยความเป็นกันเอง	4	36.4	5	45.5	2	18.2	-	-	-	-	-	-
5. บุคลากรกระตือรือร้นในการให้บริการ	2	18.2	7	63.6	2	18.2	-	-	-	-	-	-
รวม	19	29	7	7	20	30	5	5	36.4	54.5	9.1	9.1
ร้อยละ												

จากตารางที่ 16 พบว่าการให้บริการและความพึงพอใจด้านอัตราของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ไม่พบว่ามีเรื่องใด ได้รับการบริการและมีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนและผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำนวนตามการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการ

รายการ	การได้รับบริการ					ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ
ด้านคุณภาพของการบริการ										
1. การได้รับบริการอย่างเท่าเทียม คือ มีความยุติธรรม และเสมอภาค	3	8	-	-	-	5	6	-	-	-
2. การได้รับบริการเกี่ยวกับการดูแลเด็กอย่างสนใจ	3	8	-	-	-	5	6	-	-	-
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่องจนกว่าจะหายเมื่อนี้อาการเจ็บป่วยทางกาย	3	8	-	-	-	5	6	-	-	-
4. การได้รับบริการตามที่คาดหวังตรงกับความต้องการ	2	7	2	-	-	5	4	2	-	-
5. เด็กมีพัฒนาการดีขึ้น หลังจากได้รับบริการที่ หอผู้ป่วยใน	4	6	1	-	-	5	5	1	-	-
6. เด็กได้รับการเพื่อพัฒนาด้านพัฒนาการ อย่างต่อเนื่อง	3	7	1	-	-	5	5	1	-	-
รวม	18	44	4			30	32	4		
ร้อยละ	27.3	66.6	6.1			45.4	48.5	6.1		

จากตารางที่ 17 พบว่าการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านคุณภาพของการบริการของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ไม่พบว่ามีความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 จำนวนตามความพึงพอใจตามค่าใช้จ่าย

รายการ	ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด จำนวน ร้อยละ	มาก จำนวน ร้อยละ	ปานกลาง จำนวน ร้อยละ	น้อย จำนวน ร้อยละ	น้อยที่สุด จำนวน ร้อยละ			
ค่าเงินค่าใช้จ่าย								
ค่าใช้จ่ายในการให้บริการของแผนกต่างๆ								
1. ค่ายา	4 36.4	5 45.5	1 9.1	-	-			
2. ค่าฟื้นฟูสมรรถภาพ (ค่าฝึกสอน) (100 บาท/วัน)	5 45.5	4 36.4	-	-	-			
3. ค่ากิจกรรมบำบัด (50 บาท/ครั้ง)	4 36.4	2 18.2	1 9.1	-	-			
4. ค่ากายภาพบำบัด (60 บาท/ครั้ง)	1 9.1	2 18.2	3 27.36	1 9.1	-			
5. ค่าทำฟัน	2 18.2	3 27.3	4 36.4	-	-			
6. ค่าตรวจวัดระดับเชาวน์ปัญญา(IQ) (100-300 บาท/ครั้ง)	-	2 18.2	5 45.5	-	-			
7. ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ เช่น ตรวจเลือด	-	1 9.1	6 54.5	-	-			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

รายการ	ความพึงพอใจ									
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
รวม	16		19		20		1		-	
ร้อยละ	28.6		33.9		35.7		1.8		-	

จากตารางที่ 18 พบว่าความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย ของผู้ประกอบการบุญคุณบุญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1,หอผู้ป่วยหญิง 2,หอผู้ป่วยชาย 3และหอผู้ป่วยชาย 4 ส่วนใหญ่ไม่มีผู้ประกอบการตอบว่ามีความพึงพอใจน้อย ยกเว้นเรื่องค่ากายภาพบำบัดพบว่าผู้ประกอบการบางส่วนมีความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการได้รับบริการ ความพึงพอใจด้านต่างๆต่อ
งานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1

ด้าน	การได้รับบริการ			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการได้รับข้อมูล	3.93	.51	มาก	3.93	.54	มาก
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.87	.35	มาก	3.89	.33	มาก
3. ด้านการประสานงานบริการ	3.58	.81	มาก	3.68	.77	มาก
4. ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ	4.28	.54	มาก	4.14	.56	มาก
5. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.03	.43	มาก	4.05	.53	มาก
6. ด้านค่าใช้จ่าย				3.75	.78	มาก
รวม	3.95	.45	มาก	3.95	.43	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญา
อ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.95$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้าน
อรรถาศัยของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}= 4.28$) และด้านการประสานงานบริการมี
คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}= 3.58$)

ส่วนความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหอผู้ป่วยเด็ก
เล็ก 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.95$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ
มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด
($\bar{X}=3.68$)

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการได้รับบริการ ความพึงพอใจด้านต่างๆต่อ
งานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2

ด้าน	การได้รับบริการ			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการได้รับข้อมูล	3.97	.43	มาก	3.95	.32	มาก
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.92	.43	มาก	3.83	.33	มาก
3. ด้านการประสานงานบริการ	3.40	.47	ปานกลาง	3.51	.45	มาก
4. ด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ	4.06	.52	มาก	4.15	.51	มาก
5. ด้านคุณภาพของการบริการ	3.94	.54	มาก	4.02	.55	มาก
6. ด้านค่าใช้จ่าย				3.71	.45	มาก
รวม	3.85	.43	มาก	3.90	.36	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญา
อ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.85$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลายด้าน
อยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการประสานงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านอัตราค่าของผู้ให้
บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด($\bar{X}= 4.06$)

ส่วนความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็ก
เล็ก 2 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.90$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัตราค่าของผู้ให้
บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}= 4.15$) และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด
($\bar{X}= 3.51$)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านต่างๆต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4

ด้าน	การได้รับบริการ			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการได้รับข้อมูล	3.98	.35	มาก	4.13	.48	มาก
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.84	.63	มาก	4.33	.31	มาก
3. ด้านการประสานงานบริการ	4.20	.48	มาก	4.51	.45	มาก
4. ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ	4.21	.52	มาก	4.27	.50	มาก
5. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.21	.36	มาก	4.39	.46	มาก
6. ด้านค่าใช้จ่าย	-	-	-	3.73	.45	มาก
รวม	4.11	.53	มาก	4.27	.38	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ, ด้านคุณภาพของการบริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) และด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.84$)

ส่วนความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนหอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.27$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$) นอกจากนั้นอยู่ในระดับมาก โดยด้านค่าใช้จ่ายมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.73$)

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านต่างๆ
 ต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกุลโดยรวม

ด้าน	การได้รับบริการ			ความพึงพอใจ		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1. ด้านการได้รับข้อมูล	3.95	.44	มาก	4.00	.48	มาก
2. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.88	.41	มาก	3.96	.37	มาก
3. ด้านการประสานงานบริการ	3.70	.70	มาก	3.85	.73	มาก
4. ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ	4.20	.52	มาก	4.18	.52	มาก
5. ด้านคุณภาพของการบริการ	4.05	.45	มาก	4.14	.53	มาก
6. ด้านค่าใช้จ่าย	-	-	-	3.74	.62	มาก
รวม	3.95	.44	มาก	4.01	.41	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกุลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ที่ว่าการได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกุลของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$) และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.70$)

ส่วนความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกุลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ที่ว่า ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกุลของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนอยู่ในระดับมาก และด้านค่าใช้จ่ายมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.74$)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล มีผลสรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล

สมมุติฐานการวิจัย

1. การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกูล ของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนอยู่ในระดับมาก
2. ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน โรงพยาบาลราชานุกูล ของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนอยู่ในระดับมาก

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรเป็นผู้ปกครองของบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับ ที่เข้ามาฝึกในหอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1, หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2, หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มตัวอย่างเลือกมาจากประชากรโดยวิธีเก็บข้อมูลตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เฉพาะผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับทุกคนที่เข้ามาฝึกในหอผู้ป่วยไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ จำนวน 40 คน

เครื่องมือในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม การได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ

การได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล ด้านการได้รับข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานการบริการ ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของการได้รับบริการเท่ากับ .8665 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของความพึงพอใจเท่ากับ .8952

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยแจกแบบสอบถามไปตามหอผู้ป่วยทั้งหมด 8 หอ ระหว่างวันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2545 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2545 โดยผู้เก็บข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผล

สรุปผลโดยรวม

1. การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$) และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.70$)
2. ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 4.01$) พบว่าด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($X=4.18$) และพบว่าด้านค่าใช้จ่ายมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}= 3.74$)

สรุปผลแยกเป็นหอผู้ป่วยดังนี้

หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1

การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.28$) และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.58$)

ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด($\bar{X}=4.14$) และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.68$)

หออผู้ป่วยเด็กเล็ก 2

การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน หออผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.85$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน หลายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านการประสานงานบริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.06$) และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.51$)

หออผู้ป่วยหญิง 1, หออผู้ป่วยหญิง 2, หออผู้ป่วยชาย 3 และหออผู้ป่วยชาย 4

การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านอัตราค่าของผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของการบริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}=4.21$) และด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.84$)

ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.27$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประสานงานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51$) นอกนั้นอยู่ในระดับมาก โดยด้านค่าใช้จ่ายมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.73$)

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณาแยกตามหออผู้ป่วย ถึงแม้จะพบว่าในภาพรวมของแต่ละหออผู้ป่วยในเรื่องการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนจะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังพบว่า มีผู้ปกครองบางคนที่ตอบว่าทั้งการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับน้อย ดังนี้

หออผู้ป่วยเด็กเล็ก 1 ในด้านการได้รับข้อมูลพบในเรื่องชี้แจงสาเหตุและอาการป่วยของเด็กและข้อมูลเกี่ยวกับผลการให้บริการต่างๆ เช่น ผลเลือด ผลตรวจวัดระดับเซรุ่มปัญหา ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ พบในเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ฝึกสอนเด็ก ที่นั่งสำหรับเด็กและผู้ปกครอง ด้านการประสานงานบริการของพยาบาลในการติดต่อสื่อสารรวดเร็ว ต่อเนื่อง พบในเรื่องการฝึกพูด การทำฟัน กายภาพบำบัด และการทดสอบเซรุ่มปัญหา ส่วนด้านค่าใช้จ่ายที่ศึกษาเฉพาะความพึงพอใจ พบว่าค่าทำฟันเท่านั้นที่มีผู้ปกครองบางคนมีความพึงพอใจน้อย

หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ พบในเรื่องการอำนวยความสะดวกเมื่อต้องการพบบุคลากรทางวิชาชีพอื่น และโอกาสซักถามข้อมูล ด้านการประสานงานบริการของพยาบาลในการติดต่อสื่อสารรวดเร็ว ต่อเนื่อง พบในเรื่องด้านฝึกหัดและด้านทดสอบเชาวน์ปัญญา ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ พบในเรื่องบุคลากรมีความตั้งใจรับฟังปัญหาและตอบคำถามที่ท่านถาม ส่วนด้านค่าใช้จ่ายที่ศึกษาเฉพาะด้านพึงพอใจ พบว่าค่ากายภาพบำบัดเท่านั้นที่มีผู้ปกครองบางคนมีความพึงพอใจน้อย

หอผู้ป่วยหญิง 1, หอผู้ป่วยหญิง 2, หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ในด้านการได้รับข้อมูล เรื่องคำแนะนำเรื่องสิทธิบัตรต่างๆ เช่นบัตรประจำตัวคนพิการ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) ได้รับบริการมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ พบในเรื่องมีบริการให้ยืมอุปกรณ์ฝึกสอนเด็ก

จากผลที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ พบว่าแม้จะมีผู้ปกครองจำนวนน้อยที่ตอบว่าได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในอยู่ในระดับน้อย แต่ก็เป็นที่ควรให้ความสนใจเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น โดยสอดคล้องกับ CQI (Continuous Quality Improvement) เป็นการประยุกต์ ระเบียบวิธีทางวิทยาศาสตร์ในการปรับปรุงระบบงานขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยความร่วมมือของทีมงานและฝ่ายบริหาร กิจกรรมพัฒนาคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง ทำได้โดยร่วมกันพัฒนางานเขียนมาตรฐาน สร้างระบบตรวจสอบตนเอง พัฒนาให้ดีขึ้น วางแผนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

แม้การได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนจะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไปอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่ระดับของการได้รับบริการและความพึงพอใจมากที่สุด โดยการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยควรได้รับการพัฒนาให้สูงขึ้นก่อน

บรรณานุกรม

1. วาภูมิ เมฆอารีชะ และคณะ . การสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชานุกูล. รายงานการวิจัย โรงพยาบาลราชานุกูล
2. รวมนพร สาดถานนท์ . การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่มีต่อพฤติกรรมบริการของบุคลากรในโรงพยาบาลราชานุกูล . รายงานการวิจัย โรงพยาบาลราชานุกูล , 2540
3. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข . มาตรฐานโรงพยาบาล แนวทางพัฒนาคุณภาพโดยมุ่งผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง , 2540
4. ชนัยพรรณ รัตนทัตถนี . การศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ป่วยและญาติที่มีต่อบริการพยาบาลในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ . รายงานการวิจัย โรงพยาบาลสวนสราญรมย์ , 2538
5. ศุภมาศ อุ่นสาเกตและคณะ . ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการด้านกายภาพบำบัด ณ โรงพยาบาลราชานุกูล . รายงานการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538
6. พิศวัตน์ เพ็งคุ้มและคณะ . ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชานุกูล. รายงานการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2538
7. กัตยา สุตะบุตร . การแบ่งประเภทของภาวะปัญญาอ่อนตาม ICD 10. วารสารราชานุกูล ปีที่ 7(กันยายน - ธันวาคม 2535): 24-28
8. ศรียา นิยมธรรม . การเขียนร่วมสำหรับเด็กปฐมวัย กรุงเทพฯ : บริษัทต้นอ้อจำกัด, 2534
9. ชโลม สรรพสุ . ความคิดเห็นของผู้ป่วยและครอบครัวที่มีต่อบริการพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา. รายงานการวิจัย โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา 2538
10. เจริญ แจ่มแจ้งและคณะ . ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ. รายงานวิจัย โรงพยาบาลนิติจิตเวช กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2538
11. เพ็ญศรี พงษ์ประภาศรี . ความพึงพอใจของประชาชนในเขตชนบทต่อการปฏิบัติกรพยาบาลอนามัยชุมชนของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์ . วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ลำปาง สถาบันพระบรมราชชนก . กระทรวงสาธารณสุข , 2539

12. เทียมใจ ศิริวัฒนกุล . ผลของการพยาบาลที่ส่งเสริมการดูแลตนเองต่อความพึงพอใจและการสุขภาพของผู้ป่วยกล้ามเนื้อหัวใจตาย . วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต . สาขาบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2534
13. เบญญา ทวกโรตง . ความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ . วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล , 2541.
14. จันทร์ศรี ทองขาวและคณะ . ความพึงพอใจของผู้ป่วยจิตเวชต่องานบริการผู้ป่วยในโรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ . รายงานการวิจัย โรงพยาบาลจิตเวช นครสวรรค์ กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข , 2543.
15. Stroman , F.D. Mental Retardation in Social Content. Boston : University Press of American , 1989
16. Aday and Anderson, Development of Indices of Access to Medical Care (Midingan Ann Arbor, Health Administration Press , 1975)
17. Spitzor, R.B. Meeting consumer expectation. Nursing Administration Quaterly .12 (1988) 31-39

ภาคผนวก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนาม	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. นางฉลดา ศุภเกษม	พยาบาลวิชาชีพ 7 หัวหน้าหอผู้ป่วยชาย 1 โรงพยาบาลราชานุกูล
2. นางสุรัชนีญา อภัยยานุกร	พยาบาลวิชาชีพ 7 หัวหน้าหอผู้ป่วยชาย 3 โรงพยาบาลราชานุกูล
3. นางสาวอารี เวชาคม	พยาบาลวิชาชีพ 7 หัวหน้าหอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2 โรงพยาบาลราชานุกูล



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล
 ที่..... วันที่..... 12 เมษายน 2545
 เรื่อง..... ขออนุญาตเก็บข้อมูล

เรียน หัวหน้ากลุ่มงาน..... การพยาบาล.....

เนื่องจากคิฉินได้เข้ารับการอบรมหลักสูตร “การพัฒนาวิจัยและงานวิจัยของโรงพยาบาล” รุ่นที่ 3 ใน การอบรมครั้งนี้ อาจารย์ผู้สอนกำหนดให้ผู้เข้ารับการอบรมทำวิจัย คนละหนึ่งเรื่องเพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ รับการเรียนรู้การทำวิจัยอย่างแท้จริง ซึ่งคิฉินได้ทำวิจัยเรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจต่องานการบริการผู้ป่วยใน ของผู้ป่วยครอบครัวบุคคลปัญญาอ่อน”

คิฉินขออนุญาตเก็บข้อมูลซึ่งเป็นแบบสอบถาม สำหรับผู้ป่วยครอบครัวบุคคลปัญญาอ่อนที่รับไว้เป็นผู้ป่วยใน กลุ่มงานการพยาบาล โดยจะฝากแบบสอบถามให้หัวหน้าหอผู้ป่วยในแต่ละหอผู้ป่วย เป็นผู้แจกแบบสอบถาม แก่ผู้ป่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

พรรณเพ็ญ อมรรักษ์วารณ์
 (นางพรรณเพ็ญ อมรรักษ์วารณ์)
 ผู้เข้ารับการอบรมวิจัย

เรียน คิฉิน

บันทึกข้อความนี้ด้วย

- 81 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 82 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 83 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 84 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 85 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 86 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 87 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 88 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 89 ทรงม 12 เม.ค. 45
- 90 ทรงม 12 เม.ค. 45

- ทรงม 12 เม.ค. 45
- ทรงม 12 เม.ค. 45
- ทรงม 12 เม.ค. 45
- ทรงม 12 เม.ค. 45
- ทรงม 12 เม.ค. 45
- ทรงม 12 เม.ค. 45

แบบสอบถามการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของ ผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนโรงพยาบาลราชานุกูล

คำชี้แจง

แบบสอบถามการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนโรงพยาบาลราชานุกูล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครอง ข้อมูลจากการสอบถามจะนำไปวิเคราะห์สรุปเป็นภาพรวมของความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยใน เพื่อประกอบการวางแผน กำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพของการให้บริการบุคคลปัญญาอ่อนในหอผู้ป่วยในต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 2 ตอน คือ

- | | |
|----------|--|
| ตอนที่ 1 | สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานของเด็กและผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ตอนที่ 2 | สอบถามการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โดยแบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ |
| | 2.1 ด้านการได้รับข้อมูล |
| | 2.2 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ |
| | 2.3 ด้านการประสานงานบริการ |
| | 2.4 ด้านอริยาสัยของผู้ให้บริการ |
| | 2.5 ด้านคุณภาพของบริการ |
| | 2.6 ด้านค่าใช้จ่าย |

ขอความร่วมมือจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงของท่าน
และ โปรดตอบทุกข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของเด็ก และผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำในการกรอกข้อมูล

โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่เป็นความจริงมากที่สุดเพียง 1 ช่อง และกรอกข้อมูลในช่วงที่ว่างไว้

1. เด็ก

1.1 เด็กของท่านมารับบริการที่หอผู้ป่วย

1.2 ค่าใช้จ่ายในการรักษา () 1. เบิกคืนสังกัด () 2. จ่ายเงินเอง

3. ใช้สิทธิบัตร

() 3.1 สมุดประจำตัวคนพิการ

() 3.2 บัตร สปร.

() 3.3 บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท)

2. ผู้ตอบแบบสอบถาม

2.1 เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง

2.2 อายุ () 1. 20 ปีหรือน้อยกว่า () 2. 21-30 ปี

() 3. 31-40 ปี () 4. 41-50 ปี

() 5. 51-60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

2.3 ท่านเกี่ยวข้องกับเด็กโดยเป็น () 1. บิดา () 2. มารดา

() 3. ญาติ () 4. พี่เลี้ยง

() 5. อื่นๆ ระบุ

2.4 ระดับการศึกษา () 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ

() 2. ประถมศึกษาปีที่ 1-6

() 3. มัธยมศึกษาปีที่ 1-6

() 4. อาชีวศึกษา (ปวช., ปวส.)

() 5.ปริญญาตรี

() 6. สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของ
ผู้ปกครอง โรงพยาบาลราชานุกูล

ตัวอย่างวิธีการตอบแบบสอบถาม

รายการ	การได้รับบริการ					ความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ไม่ได้รับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี	
พยาบาลให้ความสนใจต่ออาการเจ็บป่วยของเด็กทุกคนที่มาใช้บริการ			✓				✓					

รายการ	การได้รับบริการ						ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ได้รับ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มี
4. ค่ากายภาพบำบัด (60 นาที / ครั้ง)
5. ค่าทำฟัน
6. ค่าตรวจวัดระดับความดันโลหิต (IQ) (100-300 บาท/ ครั้ง)
7. ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ เช่น ตรวจเลือด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางพรรณเพ็ญ อมรรักษ์ยาวิจารณ์
 สถานที่ทำงาน หอผู้ป่วยชาย 1 โรงพยาบาลราชานุกูล ตังค์กักรวมสุขภาพจิต
 กระทรวงสาธารณสุข
 ที่อยู่ บ้านเลขที่ 206/36 ซอยวัดตะพาน ถนนดินแดง เขตดินแดง
 กรุงเทพฯ

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2529 ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง
 วิทยาลัยบรมราชชนนีสระบุรี จังหวัดสระบุรี

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ.	ตำแหน่งงาน	ตังค์กักรวมสุขภาพจิต
2529	พยาบาลวิชาชีพ 3	โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
2531	พยาบาลวิชาชีพ 4	โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
2534	พยาบาลวิชาชีพ 5	โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
2537	พยาบาลวิชาชีพ 6	โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี
2540	พยาบาลวิชาชีพ 7	โรงพยาบาลพระพุทธบาท จังหวัดสระบุรี

