



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

ห้องสมุด
โรงพยาบาลราชานุกูล

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อน
มารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชานุกูล

โดย

แพทย์หญิงวารุณี เมฆอริยะ

นางศิริลักษณ์ วัชรเนทรวงศ์

นางอัจฉรา พิทักษ์สังข์

นายแสวง กายแก้ว

ห้องสมุด
โรงพยาบาลราชานุกูล

(1)

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ทำในปี 2539 ข้อมูลได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครอง วัตถุประสงค์ของการศึกษานี้ เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านสังคม ประชากร และการเข้าถึงบริการของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก และเพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของผู้ปกครอง

ผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการที่แต่ละหน่วยบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกได้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาที่สำคัญมีดังนี้

ส่วนใหญ่ของผู้ป่วย (ร้อยละ 58.8) ที่มารับบริการที่หน่วยตรวจโรคเป็นผู้ป่วยเก่า ร้อยละ 74, 90 และ 84.6 ของผู้ป่วยที่มารับบริการที่หน่วยรังสีวิทยา, ชั้นสูตรและศึกษาพันธุศาสตร์ตามลำดับเป็นผู้ป่วยใหม่

ร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อสภาพทั่วไปของหน่วยรังสีวิทยา, หน่วยชั้นสูตรและหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ ส่วนของหน่วยตรวจโรค พบจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมากจำนวนร้อยละ 98.7

ร้อยละ 90, 92.3, 98 และ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มารับบริการมีระดับความพึงพอใจมากต่องานบริการของหน่วยตรวจโรค, หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์, หน่วยรังสีวิทยา และหน่วยชั้นสูตรตามลำดับ

เลขทะเบียน	003, A-8.
วันที่ลงทะเบียน	1/4/89
เลขเรียกหนังสือ	๑๐. ๗๒๐. 5. ๐๔๘๖๗. ๒5๓๐.

Abstract

This study at the outpatient service department was done in 1996. Datas were taken from the parents' satisfaction survey. The aims of this study are as follow : 1. To study demographic- social factors and service - accessing factors of parents or caregivers who bring patients to the outpatient service department. 2. To study level of satisfaction scores of parents.

Parents or caregivers who bring patients to each unit of the outpatient service department answered the questionnaires. Here are the important findings.

Most of the patients (58.8 %) who came to outpatient unit were old patients. 74% , 90% and 84.6% of the patients who came to radiology, laboratory and genetic unit respectively were new ones.

100 percents of the respondents have high level of satisfaction scores with general situation of radiology, laboratory and genetic unit respectively. 98.7% of the respondents have high level of satisfaction scores with general situation of outpatient unit.

90, 92.3, 98 and 100 percents of the respondents have high level of satisfaction scores with services of outpatient, genetic, radiology and laboratory unit respectively.

(3)

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลง ได้ด้วยความกรุณาของสำนักพัฒนาสุขภาพจิตที่ให้ทุนสนับสนุน คณะผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณท่านผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชานุกูล ซึ่งอนุญาตให้คณะผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลภายในโรงพยาบาลราชานุกูล และบุคลากรของงานพยาบาลผู้ป่วยนอกที่กรุณาให้ความช่วยเหลือในการเก็บข้อมูล

วารุณี เมฆอริยะ

พฤษภาคม 2540

(4)

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(5)
บทที่	
1. บทนำ	
ความสำคัญและความเป็นมา	1
กรอบแนวคิดในการวิจัย	2
วัตถุประสงค์ในการวิจัย	3
นิยามศัพท์	3
ขอบเขตการศึกษา	3
ระเบียบวิธีวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
การบริหารงานวิจัย	7
2. เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
3. ผลการศึกษา	15
4. สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	32
ภาคผนวก	36
บรรณานุกรม	39

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญหาอ่อน มารับบริการจำแนกตามหน่วยบริการ	15
2. ประเภท อายุ ระยะเวลาที่มาทำการรักษาและ ค่าใช้จ่ายของผู้ป่วย	16
3. ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและลักษณะทางสังคม และประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม	18-19
4. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครอง ที่นำผู้ป่วยมารับบริการต่อสภาพทั่วไปของหน่วยตรวจโรค	20
5. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำ ผู้ป่วยมารับบริการต่อสภาพทั่วไปของหน่วยรังสี	21
6. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำ ผู้ป่วยมารับบริการต่อสภาพทั่วไปของหน่วยชันสูตร	22
7. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำ ผู้ป่วยมารับบริการต่อสภาพทั่วไปของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์	23
8. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำ ผู้ป่วยมารับบริการต่องานบริการของหน่วยตรวจโรค	24
9. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำ ผู้ป่วยมารับบริการต่องานบริการของหน่วยรังสี	25
10. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำ ผู้ป่วยมารับบริการต่องานบริการของหน่วยชันสูตร	27
11. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำ ผู้ป่วยมารับบริการต่องานบริการของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์	28
12. ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำ ผู้ป่วยมารับบริการต่อสภาพทั่วไปของหน่วยบริการต่าง ๆ	29

ตารางที่**หน้า**

- | | |
|--|----|
| 13. จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วฒมารับ
บริการที่มีความพึงพอใจต่าง ๆ กันต่อสภาพทั่วไปของหน่วยบริการ
ต่าง ๆ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก | 29 |
| 14. ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วฒมารับบริการ
ต่องานบริการ ของหน่วยบริการต่าง ๆ | 30 |
| 15. จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วฒมารับบริการ
ที่มีความพึงพอใจต่าง ๆ กันต่องานบริการของหน่วย
บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก | 31 |

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมา

กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบสุขภาพอนามัยของประชาชนชาวไทย ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่จัดให้บริการทางด้านสุขภาพอนามัย โดยได้จัดให้มีบริการที่ครอบคลุมด้านการรักษาโรค การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพ การบริการสาธารณสุขของประเทศไทย ครอบคลุมประชากรได้เพียงร้อยละ 15 - 30 ของประชากรทั้งหมด และมักเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ใกล้สถานบริการเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่โรงพยาบาลมีจุดประสงค์หลักในการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ โดยถือเอาผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง การบริการที่ให้จึงขึ้นกับอาการและโรคของผู้ป่วย ผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกมีจำนวนมาก และต้องรับการตรวจเป็นระยะเวลายาวนานภายในห้องแคบ จึงมักเกิดปัญหาขึ้นเนื่องจากการรอคอยนาน ๆ¹

แผนกผู้ป่วยนอกเปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล จึงเป็นแห่งแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ป่วยและญาติ² เป็นแหล่งหนึ่งที่จะเป็นที่ติดต่อกันระหว่างผู้คนในชุมชนของโรงพยาบาล ในปัจจุบันกระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายที่จะพัฒนาขีดความสามารถของสถานบริการควบคู่ไปกับการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการพร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ การสำรวจความพึงพอใจ ทักษะ และความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการรักษาพยาบาล และส่งเสริมสุขภาพของสถานบริการสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนในชุมชนนั้นมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการให้กับสถานบริการสาธารณสุข เพื่อให้เป็นไปตามความประสงค์ของผู้มาใช้บริการเท่าที่จะกระทำได้

โรงพยาบาลราชานุกูล เป็นโรงพยาบาลของรัฐที่มุ่งเน้นให้บริการแก่บุคคลปัญญาอ่อนแบบครบวงจร ตั้งแต่การตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษา ส่งเสริมป้องกัน และฟื้นฟูสมรรถภาพ และเป็นที่ให้ความรู้ด้านภาวะปัญญาอ่อนแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน โรงพยาบาลแบ่งสายงานเป็นกลุ่มงานและฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ การบริหาร และวิชาการ กลุ่มงานผู้ป่วยนอก มีหน้าที่ให้บริการตรวจวินิจฉัย บำบัดรักษา รวมทั้งให้บริการตรวจทางรังสี งานชันสูตร งานศึกษาพันธุศาสตร์ เพื่อสนับสนุนในการวินิจฉัยของแพทย์ ดังนั้นผู้ให้บริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก จึงมีความสัมพันธ์กับผู้ปกครอง และบุคคลปัญญาอ่อนโดยตรง จากรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานประจำปี ตั้งแต่ปี 2535 - 2538 ผู้ป่วยนอกเพิ่มจำนวนขึ้นทุกปี ดังเช่นปี 2536 มีจำนวนผู้ป่วยนอก 17,197 ราย ในปี 2537 มีจำนวน 17,548 ราย แต่จำนวนผู้ป่วยนอก

ใหม่กลับลดลง โดยในปี 2536 มีจำนวนผู้ป่วยนอกใหม่ 1,548 ราย ในปี 2537 มีจำนวน 1,142 ราย ซึ่งการที่จำนวนผู้ป่วยนอกใหม่ลดลง อาจมีสาเหตุจากผู้ป่วยที่นำผู้ป่วยปัญหาอ่อนมารับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล จึงไปใช้บริการที่สถานบริการสาธารณสุขแห่งอื่น หรืออาจมีสาเหตุอื่น ๆ ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความจำเป็นที่จะสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญหาอ่อนมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาล เพื่อสอดคล้องกับแผนงานพัฒนาของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งมุ่งเน้นในการพัฒนาคุณภาพของการบริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบความคิด ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญหาอ่อนมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชานุกูล

ปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร

- อายุ
- เพศ
- ระดับการศึกษา
- ถิ่นที่อยู่อาศัย
- ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น

ปัจจัยการเข้าถึงการบริการ

- การใช้เวลารอคอย
- การใช้เวลาเดินทาง

ความพึงพอใจ

- ความสะดวก
- การประสานงาน
- อรรถาศัย
- ข้อมูลที่ได้รับ
- คุณภาพการบริการ
- ค่าใช้จ่าย

จากรูป ปัจจัยทางด้านซ้ายมือทั้งหมดเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจทางด้านขวามือ โดยความพึงพอใจเป็นตัวแปรตาม

กรอบความคิดนี้ได้ดัดแปลงมาจากแนวความคิดของ Aday และ Andersen ที่ศึกษาการเข้าถึงการบริการ และการเลือกใช้บริการว่าเป็นผลมาจากลักษณะของระบบการให้บริการ ลักษณะทางด้านสังคมและประชากร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านสังคมและประชากร และปัจจัยการเข้าถึงบริการของผู้มารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกในหน่วยตรวจโรค หน่วยรังสีวิทยา - คลื่นสมอง หน่วยชันสูตร และหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกในหน่วยงานดังกล่าว

นิยามศัพท์

เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเฉพาะผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชานุกูล จึงควรมีการนิยามศัพท์บางคำ เพื่อมิให้เกิดความสับสนในการใช้ ศัพท์ที่จะนิยามคือ

ผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนมารับบริการ หมายถึง ผู้ปกครองผู้ป่วยปัญญาอ่อนที่มาใช้บริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ทั้งผู้ป่วยใหม่และเก่า

บริการ หมายถึง บริการทั้ง 4 หน่วยงานของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกที่ศึกษาได้แก่ หน่วยตรวจโรค หน่วยรังสีวิทยา-คลื่นสมอง หน่วยชันสูตร และหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์

หน่วยตรวจโรค หมายถึง หน่วยตรวจรักษาผู้ป่วยปัญญาอ่อน และพบแพทย์

หน่วยรังสีวิทยา-คลื่นสมอง หมายถึง หน่วยตรวจเอกซเรย์และคลื่นสมองผู้ป่วยปัญญาอ่อน

หน่วยชันสูตร หมายถึง หน่วยตรวจเลือดหาความผิดปกติทางพยาธิวิทยาคลินิก ที่เป็นสาเหตุ หรือพบร่วมกับภาวะปัญญาอ่อน

หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ หมายถึง หน่วยตรวจเลือด หาความผิดปกติทางโครโมโซม

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับในการให้บริการและรักษาผู้ป่วยนอกของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก อันได้แก่ แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ พยาบาลเทคนิค เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ เจ้าหน้าที่รังสีการแพทย์ เจ้าหน้าที่งานวิทยาศาสตร์การแพทย์

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกในหน่วยบริการที่กำหนดทุกวัย โดยไม่จำกัดเพศ อายุ และความรู้ แต่มีความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม

ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการศึกษาแบบเชิงพรรณนา และตัดขวาง ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Descriptive and cross sectional study) เพื่อต้องการประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อ บริการที่ได้รับ

2. ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรเป้าหมาย คือผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนซึ่งเป็นผู้ป่วยนอกใหม่และเก่า มาใช้บริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก โดยไม่มีญาติหรือผู้ที่คุ้นเคยที่เป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้ความช่วยเหลือ ซึ่งผู้ป่วยนอกเหล่านี้ได้ผ่านขั้นตอนที่หน่วยเวชระเบียน และต้องการมารับบริการ ที่หน่วยบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โดยศึกษาเฉพาะจุดบริการต่อไปนี้

- หน่วยตรวจโรค
- หน่วยรังสีวิทยา-คลื่นสมอง
- หน่วยชันสูตร
- หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนทั้งผู้ป่วยเก่าและใหม่มารับบริการที่ กลุ่มงานผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลราชานุกูล ในหน่วยบริการที่กำหนดทุกรายโดยไม่จำกัดเพศ อายุ และความรู้ แต่มีความพร้อมในการตอบแบบสอบถาม โดยเป็นผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลราชานุกูล ระหว่างวันที่ 1 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2539 ในเวลาราชการ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยกำหนดรายละเอียดในแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนหลักคือ

1. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ป่วยและผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไป
3. ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยบริการ

คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจ จะเป็นคำถามที่แสดงถึงลักษณะของบริการ 4 ประเภท คือ ความพึงพอใจต่อความสะดวก ต่ออรรถาศัย ต่อข้อมูลที่ได้รับ และต่อคุณภาพของ บริการ

3.2 การสังเกตและการวัด

1. ตัวแปรในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ฯลฯ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับคะแนนความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

2. เกณฑ์การให้คะแนน

- กรณีข้อความเชิงบวก

ถ้าตอบ "ใช่" ให้ 3 คะแนน

ถ้าตอบ "ไม่แน่ใจ" ให้ 2 คะแนน

ถ้าตอบ "ไม่ใช่" ให้ 1 คะแนน

- กรณีข้อความเชิงลบ

ถ้าตอบ "ใช่" ให้ 1 คะแนน

ถ้าตอบ "ไม่แน่ใจ" ให้ 2 คะแนน

ถ้าตอบ "ไม่ใช่" ให้ 3 คะแนน

3. เกณฑ์การวัดระดับความพึงพอใจคือ

- กรณีคะแนนรวมเท่ากับ 30 (คำถาม 10 ข้อ)

คะแนน 26 - 30 = ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 21 - 25 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนน้อยกว่า 21 = ระดับความพึงพอใจต่ำ

- กรณีคะแนนรวมเท่ากับ 21 (คำถาม 7 ข้อ)

คะแนน 17 - 21 = ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 12 - 16 = ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนน้อยกว่า 12 = ระดับความพึงพอใจต่ำ

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

1. ชี้แจง วัตถุประสงค์ของการศึกษาแก่ตัวแทนของหน่วยบริการที่ต้องการศึกษาและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

2. กระจายแบบสอบถามไปตามหน่วยบริการต่าง ๆ เมื่อผู้มารับบริการที่หน่วยบริการใดแล้วเสร็จก็ให้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และส่งคืน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

3. เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับในแต่ละวัน นำมาจัดให้เข้าชุดกันแล้ว จึงนำไปลงข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของข้อมูล
2. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. นำข้อมูลทั้งหมดมาบันทึกในโปรแกรม Dbase III plus เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในรูปความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อคุณภาพของการบริการในกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลราชานุกูล
2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกตลอดจนลักษณะ และสาเหตุของความพึงพอใจของผู้มารับบริการ
3. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลปรับปรุงแก้ไขงานบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกได้ตรงจุด สามารถสนองความพึงพอใจของผู้ป่วยได้ทุกระดับอย่างแท้จริง
4. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อหน่วยงานอื่น ๆ ของโรงพยาบาลในอนาคต

การบริหารงานวิจัย

กิจกรรม	ระยะเวลา (เดือน)												
	ต.ค. 38	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค. 39
1. เขียนโครงร่างวิจัย	↔												
2. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	↔												
3. สร้างเครื่องมือและทดลองหรือปรับใช้			↔										
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล						↔							
5. วิเคราะห์ข้อมูล									↔				
6. เขียนรายงานการวิจัย										↔			
7. จัดพิมพ์รูปเล่มและเผยแพร่ งานวิจัย													↔

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากกรอบแนวคิดที่ว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการขึ้นกับปัจจัยทางด้านสังคม และประชากรของผู้มารับบริการ และปัจจัยการเข้าถึงการบริการ มีผู้ทำการศึกษาปัจจัยทางด้านสังคมและประชากรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจดังนี้

1. ด้านอายุ Abdellah และ Leviene³ (1957) ได้ส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปโรงพยาบาล 40 แห่ง ทั่วประเทศสหรัฐอเมริกา รวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วย 8,000 ราย และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 12,000 ราย พบว่าผู้ป่วยที่อายุมาก มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลมากกว่าผู้ที่ยุ่่น้อย

จากการศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลรามาริบัติ" ของสุวดี ศรีโสมวดี และคณะ⁴ (2524) โดยรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2521 ถึงธันวาคม พ.ศ. 2521 จำนวน 500 ราย พบว่าผู้ป่วยวัยแตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

จากการศึกษาของวงเดือน ศิริรักษ์และคณะ⁵ (2536) พบว่าผู้ป่วยในที่มีอายุสูงขึ้นจะพอใจต่อบริการมากขึ้น เนื่องจากผู้ที่มีอายุสูงขึ้นผ่านสภาพการต่าง ๆ มากมาย จะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงกว่าผู้ที่ยุ่่น้อย และสามารถปรับตัวต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่า ทำให้ผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน

จากการศึกษาของสุชาติ ศรีทิพย์ธิคุณและคณะ⁶ (2532) พบว่าอายุไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ป่วยนอกใหม่และเก่าต่อนุเคราะห์ และบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

สมบัติ สรรพอุดม⁷ (2537) ได้ศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์" พบว่าระดับอายุมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชากรกลุ่มตัวอย่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ด้านเพศ Hulka และคณะ⁸ ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจทางการแพทย์ เมื่อเดือนเมษายน ค.ศ. 1972 - กันยายน ค.ศ. 1973 ที่พอร์ตเวย์น รัฐอินเดียนา สหรัฐอเมริกา โดยสัมภาษณ์ทัศนคติของประชาชนในหมู่บ้าน 1,713 คน ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าชาย ทั้งนี้ น่าจะเป็นเพราะผู้หญิงชอบรับความเจ็บป่วย และเสาะแสวงหาการรักษาพยาบาลในเวลาทีรวดเร็วกว่าชาย ทำให้แพทย์ให้การรักษาง่ายตั้งแต่เริ่มเจ็บป่วย

มลิวัลย์ คำรงค์ศักดิ์ และคณะ⁹ (2531) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยหญิงและชาย ในด้านบริการพยาบาลไม่มีความแตกต่างกัน

จากการศึกษาของสุชาติ ศรีทิพย์ธิคุณ และคณะ⁶ (2532) พบว่าเพศของผู้ป่วยนอกใหม่ และเก่าไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อบุคลากรและบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

จากการศึกษาของวงเดือน ศิริรักษ์และคณะ⁵ (2536) เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี" . พบว่าผู้ป่วยในชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อ บริการพยาบาล และบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่อื่น ๆ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

3. ด้านระดับการศึกษา จากการศึกษาของ Jitmuss พบว่า การใช้บริการทางการแพทย์มี แนวโน้มที่จะแปรผันตามระดับการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีความระแวงระวังเกี่ยวกับ ปัญหาสุขภาพมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ การศึกษาของ Hulka และคณะ⁸ พบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงมี ความพึงพอใจต่อความสามารถของแพทย์ และท่าทีของแพทย์ที่ปฏิบัติต่อผู้ป่วยมากกว่าผู้ที่มี การศึกษาต่ำ

จากการศึกษาในประเทศไทย ซึ่งมีสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมแตกต่างจากทางตะวันตก พบว่ามีลักษณะตรงข้าม เช่น จากการศึกษาของอัมพร เจริญชัย¹⁰ (2521) พบว่าผู้ป่วยที่มีการ ศึกษาต่ำส่วนมากมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลขอนแก่นสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง การที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง ย่อมมีความคาดหวังในการบริการด้านการ แพทย์สูงด้วย

สมบัติ สรรพอุดม⁷ (2537) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ พบว่า ผู้มารับ บริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการแตกต่างกัน เพราะว่ามี การศึกษาไม่สูงนัก จะมีความคาดหวังในด้านบริการทางการแพทย์ ต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาสูง ซึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของนัชชา โตเต็มและคณะ¹¹ (2536) พบว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับ ประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญที่ ระดับ .05

จากการศึกษาของสุชาติ ศรีทิพย์ธิคุณและคณะ⁶ (2532) พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความ สัมพันธ์กับทัศนคติของผู้ป่วยนอกใหม่ แต่สำหรับผู้ป่วยนอกเก่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ กับทัศนคติ โดยผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่ามีทัศนคติต่อบุคลากร และบริการของโรงพยาบาลดีกว่าผู้ที่มี การศึกษาสูงกว่า

จากการศึกษาของวงเดือน ศิริรักษ์และคณะ⁵ (2536) พบว่าผู้ป่วยในที่มีความแตกต่างกัน ในด้านระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการของแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่อื่นๆ และบริการ ด้านอื่นๆ และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01, .001, และ .05 ตามลำดับ และผู้ป่วยในที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีคะแนนความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีการ ศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .0001

4. ด้านอาชีพ จากการศึกษานี้ของประภัสร์ พิศาลพงษ์และคณะ¹² (2526) ในเรื่อง "ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลราชวิถี" โดยเก็บข้อมูลจากผู้ป่วยนอก 345 ราย ผู้ป่วยใน 202 ราย พบว่าอาชีพต่างกันมีทัศนคติแตกต่างกัน โดยพบว่าอาชีพกรรมกรมีทัศนคติที่ สุด รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง เกษตรกรรม ส่วนผู้ป่วยที่รับราชการ พนักงานในกิจการเอกชน และอาชีพส่วนตัวเป็นกลุ่มที่มีทัศนคติต่ำที่สุด

การศึกษาของสุชาติ ศรีทิพย์ธิคุณและคณะ⁶ (2532) พบว่าในผู้ป่วยนอกใหม่ อาชีพมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อบุคลากรและบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น อาชีพที่มีทัศนคติดีเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ อาชีพอื่นๆ, เกษตรกรรม, ค้าขาย, ไม่ได้ทำงาน, รับจ้าง, บรรพชิต และรับราชการ ส่วนผู้ป่วยนอกเก่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

เมื่อพิจารณาถึงรายได้ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งบอกถึงอาชีพหลัก จากการ ศึกษาของสันต์ เสริมศรี และไรสัย¹³ (2517) ได้ศึกษาที่หมู่บ้านในชุมชนภาคกลาง ซึ่งอยู่ใกล้ กรุงเทพฯ พบว่าปัจจัยที่สำคัญและเด่นชัดที่มีผลต่อการเลือกรับบริการการรักษาจากแหล่งต่างๆ ที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือระดับเศรษฐฐานะ

กองวิชาการ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข¹⁴ ได้รายงานการศึกษาโรงพยาบาล เอกชนในประเทศไทย ศึกษาตั้งแต่วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2521 - กรกฎาคม พ.ศ. 2522 ได้สรุป ผลในส่วนที่เกี่ยวกับรายได้ครอบคลุมกับการเลือกใช้บริการทางการแพทย์ จากจำนวนครอบคลุม 1,170 ครอบคลุมพบว่ารายได้ครอบคลุม มีความสัมพันธ์กับประเภทของบริการทางการแพทย์ที่ ประชาชนเลือกใช้อย่างมีนัยสำคัญ และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 21,001 บาทเป็นกลุ่มที่มีการใช้บริการ ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเอกชนมากที่สุด

นัยนา โตเต็ม และคณะ¹¹ (2536) ศึกษาพบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 1,000 - 2,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อบริการรักษายาบาลสูงกว่าประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป

จากการศึกษาของสมบัติ สรรพอุดม⁷ (2537) ให้ผลการวิจัยที่สอดคล้องกัน โดยพบว่าผู้ รับบริการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีรายได้ สูงมีความต้องการที่จะได้รับบริการ จากผู้ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีความเป็นกันเอง

มีการรักษาพยาบาลที่ดี ใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย โดยไม่คำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ ระบบบริการและระยะเวลาในการให้บริการ มีผู้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

Boesch¹⁵ (1972) ได้ศึกษาในประเทศไทยเรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับผู้ป่วย" พบว่าผู้ป่วยไม่พึงพอใจมากในเรื่องการรอคอยตรวจต้องเสียเวลานาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนวลจันทร์ ทัศนชัยกุล ในเรื่องการสำรวจ ปัญหา และความต้องการของคนไข้ที่โรงพยาบาลของรัฐ เมื่อปี 2523 โดยรวบรวมข้อมูลจากโรงพยาบาลอุบลราชธานี อุรธานี และนครราชสีมา โรงพยาบาลละ 150 ราย ซึ่งเก็บข้อมูลทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน พบว่าผู้ป่วยไม่พอใจที่แพทย์ออกตรวจสายทำให้เสียเวลาคอยนาน

สุนี ชลาภิรมย์และคณะ¹⁶ (2524) ได้ศึกษาเรื่อง "ความต้องการด้านบริการจากฝ่ายเภสัชกรรม ของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมเด็จพระยา" พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่ (73.10 %) ต้องการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับยาที่ตนเองได้รับ ต้องการให้ปรับปรุงบริการด้านต่าง ๆ เพราะบริการช้าและเป็นจุดที่รอนานที่สุด สถานที่คับแคบ พนักงานจัดหาน้อย และต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการซื้อยา

นงศราญ ผาสุขและคณะ¹⁷ (2525) ได้ศึกษา "องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดในผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาชินดี" โดยศึกษาใน 5 แผนก คือ แผนกโรคทั่วไป, อายุรกรรม, ศัลยกรรม, หู คอ จมูก และแผนกตา โดยเปรียบเทียบในแต่ละปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดต่าง ๆ เช่น บุคลากร, ความเจ็บป่วยและการรักษาพยาบาล, บรรยากาศและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล, ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่าผู้ป่วยในแต่ละแผนกมีความเครียดพอ ๆ กันในทุกปัจจัย ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาค่อนข้างดีจะเครียดง่ายในเรื่องบรรยากาศสิ่งแวดล้อม

ประภัสร์ พิศาลพงศ์ และผจงจิต อินทรสุวรรณ¹² (2526) ได้ศึกษาเรื่อง "ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลราชวิถี" พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีทัศนคติในระดับดี และดีมากต่อบุคลากรของโรงพยาบาล แต่กลุ่มของบุคลากรที่ได้รับคะแนนทัศนคติในระดับดีน้อยคือ เจ้าหน้าที่เวรเปล, ห้องประชาสัมพันธ์ ข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตที่ผู้ป่วยให้ไว้ เช่น การพูดและกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ควรปรับปรุง และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่บริการให้เพียงพอ แพทย์ออกตรวจช้า และเจ้าหน้าที่หลายระดับใช้เวลาคุยกันเอง หรือคุยกับแขกที่มาหาานานเกิน

พรธณี เหมือนวงศ์ และคณะ¹⁸ (2522) ได้ศึกษา "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการอนามัยของประชาชนจังหวัดขอนแก่น" โดยทำการศึกษาในเขต 5 อำเภอ คือบ้านไผ่, ชุมแพ,

น้ำพอง, ภูเวียง, และหนองเรือ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่เมื่อเจ็บป่วยจะไปโรงพยาบาลอำเภอมากที่สุด รองลงมาก็คือโรงพยาบาลจังหวัด, สถานีอนามัยใกล้บ้าน และรักษาทางไสยศาสตร์

ทวีพงษ์ พรพงษ์อภิสิทธิ์ และวิจิต บัวศรี¹⁹ (2524) ได้ศึกษาเรื่อง "การวิเคราะห์ระบบบริการคนไข้นอกของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น" พบว่าอัตราเข้าเฉลี่ยต่อหน่วยเวลาของคนไข้ นอกในแต่ละแผนกตรวจโรคอยู่ระหว่าง 0.40 - 1.11 (คน/5 นาที)

- เวลาบริการ (นาที/คนไข้ 1 ราย) อยู่ระหว่าง 9.21 - 30.4

- จำนวนคนไข้ในแต่ละแผนกตรวจโรคในวัน (คิดเวลาทำงาน 3 ชั่วโมงต่อแพทย์ 1 คน) เท่ากับ 8 - 13 คน (คิดจากโอกาส 95 % ที่แพทย์จะตรวจเสร็จใน 3 ชั่วโมง)

- "ปัญหาแถวคอย" คือคนไข้ไม่มีการขึ้นรอเข้าคิวตามลำดับก่อนหลังตรงจุดแรก คือที่รับบัตรเก่าและทำบัตรใหม่ ได้เสนอทางออก คือ การให้คนไข้ที่อาการหนักได้ลัดคิวตรวจก่อน ซึ่งจำเป็นต้องมีผู้ที่คอยตรวจคัดเลือกผู้ป่วยอาการหนัก

สุชาติ ตริทิพย์พิชญ์และคณะ⁶ (2532) ได้ศึกษา "ปัญหาของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น" โดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอกใหม่และเก่ากลุ่มละ 500 ราย ในปีงบประมาณ 2530 ได้ผลการวิจัยดังนี้

- ทักษะคติต่อบุคลากรของโรงพยาบาล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ (นักจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ เจ้าหน้าที่ห้องประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ห้องตรวจโรค เจ้าหน้าที่ห้องยา) พบว่าผู้ป่วยใหม่มีทัศนคติต่อบุคลากรดีกว่าผู้ป่วยเก่าในทุก ๆ กลุ่มบุคลากร ส่วนคะแนนรวมของทัศนคติของผู้ป่วยทั้งสองกลุ่มต่อบุคลากรและบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับ "ดี"

- ความต้องการบริการและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้ป่วยที่สำคัญคือ ต้องการให้โรงพยาบาลให้ความรู้เกี่ยวกับโรคทางจิตเวชในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การบรรยาย การแจกเอกสาร เป็นต้น ต้องการมีเวลาพูดคุยกับแพทย์มากกว่าเดิม

- ระยะเวลาที่ใช้ในจุดให้บริการต่าง ๆ พบว่าจุดนั่งรอพบแพทย์ เสียเวลามากที่สุดคือ 37.1 นาที สำหรับผู้ป่วยใหม่ และ 29.2 นาที สำหรับผู้ป่วยเก่า จุดที่เสียเวลาน้อยที่สุดคือการเข้าพบแพทย์ ซึ่งใช้เวลาระหว่าง 1 - 3 นาทีสำหรับผู้ป่วยใหม่ และน้อยกว่า 1 นาที สำหรับผู้ป่วยเก่า เวลาที่ผู้ป่วยใช้ไปทั้งหมดในโรงพยาบาล สำหรับผู้ป่วยใหม่เฉลี่ยเท่ากับ 1 ชั่วโมง 39 นาที และ 1 ชั่วโมง 14 นาที สำหรับผู้ป่วยเก่า

ภรณ์ ภูวัฒนศิริและคณะ²⁰ (2535) ได้ศึกษา "การตรวจสอบคุณภาพทางการพยาบาลงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสกลนคร" พบว่าร้อยละ 76.11 ตอบว่าโรงพยาบาลมีโครงสร้างบริการในด้านต่าง ๆ อยู่ในเกณฑ์พอใช้ และควรมีการพัฒนาในด้านบริการทำบัตร การคัด

กรองผู้ป่วย บริการด้านสังคมสงเคราะห์ การให้สุศึกษา การรับผู้ป่วยไว้รักษาในโรงพยาบาล และการจัดระบบไหลเวียนในการให้บริการ และพึงพอใจมากและมากที่สุดเกี่ยวกับการจัดสถานที่ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง

จงดี ภรณ์ไชย²¹ (2536) ได้ศึกษา "ความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านไผ่" พบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่ในเกณฑ์ดีและเมื่อจำแนกตามชั้นตอน 3 ชั้นตอนคือ งานเวชระเบียน งานตรวจวินิจฉัยโรคและการจ่ายยา พบว่ามีความพึงพอใจต่องานทั้ง 3 อย่างอยู่ในเกณฑ์ดีเช่นกัน

อุไร มณีภาค และคณะ²² (2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจและเวลาในการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 480 ราย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากคือ ร้อยละ 82.50 ผู้รับบริการได้รับแจ้งถึงโรคและวิธีปฏิบัติตนร้อยละ 73.13 และร้อยละ 63.45 ตามลำดับ มีความรู้ความเข้าใจในตารางให้บริการของโรงพยาบาลน้อยมากเพียงร้อยละ 16.75 ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการที่นานที่สุดได้แก่ ระยะเวลารอแพทย์ตรวจ 64.29 นาที ระยะเวลาทำบัตร 33.35 นาที และรอรับยา 33.06 นาที

สุพัตรา ฉายประสาธ²³ (2536) ได้ศึกษา "ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์" โดยศึกษาจากผู้มารับบริการจำนวน 447 ราย พบว่า เจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลไม่ได้ให้คำแนะนำถึงวิธีการดูแลตนเองแก่ผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่องคิดเป็นร้อยละ 52.41 แพทย์ผู้ตรวจไม่ได้อธิบายถึงปัญหา สาเหตุของการเจ็บป่วยตลอดจนวิธีการรักษาให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 23.69 และเจ้าหน้าที่ห้องยาไม่ได้อธิบายวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดให้ผู้รับบริการเข้าใจอย่างชัดเจนคิดเป็นร้อยละ 20.68

สมบัติ สรรพอุดม⁷ (2537) ได้ศึกษา "ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการใช้บริการในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์" กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยนอกจำนวน 200 ราย และผู้ป่วยใน 200 ราย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับผู้ให้บริการ สถานที่สิ่งแวดล้อม ระบบการให้บริการ โดยงานด้านผู้ให้บริการ พนักงานห้องบัตร เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา และพยาบาล พุดไม่สุภาพ แพทย์ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้บอกปัญหา และตรวจซ้ำ ด้านสถานที่ ห้องน้ำไม่สะอาด ห้องตรวจมีน้อย และไม่สะอาด

วรรณภา สุทธิธรรม และคณะ²⁴ (2537) ได้ศึกษา "การสำรวจเปรียบเทียบการเสริมสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีของโรงพยาบาลเครือข่าย พ.บ.ส. 4/3 จังหวัดสมุทรสาคร" โดยศึกษาจากผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร โรงพยาบาลกระทุ่มแบน โรงพยาบาลบ้านแพ้ว จำนวน 400 ราย พบว่าปัญหาที่ผู้มาใช้บริการได้เสนอแนะไว้คือ ความสะดวก รวดเร็ว บริการ

ต้อนรับ การประชาสัมพันธ์ด้วยรอยยิ้ม การตรงต่อเวลาในการรักษา เพิ่มการให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพอนามัย และเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้เพียงพอ

เกศณี กุลตั้งวัฒนา (2537)²⁵ ได้ศึกษา "การสำรวจความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจของงานผู้ป่วยนอก แบบประเมินการพัฒนางานบริการ รพศ./รพท. กองโรงพยาบาลภูมิภาคตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข" โดยศึกษาจากผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกจำนวน 200 ราย พบว่าร้อยละ 81.50 มีความรู้ความเข้าใจในตารางการให้บริการ ส่วนการได้รับแจ้งถึงโรค และวิธีปฏิบัติตนมีน้อยมากเพียงร้อยละ 35 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการนานที่สุด ได้แก่ ระยะเวลารอพบแพทย์ใช้เวลา 60.20 นาที ระยะเวลาทำบัตร 31 นาที ระยะเวลารอรับยา 32 นาที

ประหยัด พงษ์สุทธิรักษ์ และคณะ²⁶ (2538) ได้ศึกษา "ทัศนคติของผู้รับบริการทางทันตกรรมในโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา" โดยสอบถามผู้รับบริการทางทันตกรรมจำนวน 100 ราย ตั้งแต่ 1 เมษายน 2537 - 30 พฤษภาคม 2537 พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการในระดับดีร้อยละ 91 เมื่อจำแนกเป็นประเภทพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำมากที่สุดและมีความพึงพอใจต่อความสะดวกน้อยที่สุด โดยเฉพาะเรื่องเสียเวลารอคอยเพื่อรับการบำบัดนาน

วรรณภา แห้วคี และคณะ²⁷ (2539) ได้ศึกษา "โครงการพัฒนาบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น" โดยศึกษาจากผู้ป่วยนอก และญาติที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ทั้งผู้ป่วยเก่าและผู้ป่วยใหม่ จำนวน 300 ราย พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่พัฒนาขึ้นมาโดยมีเจ้าหน้าที่บริการแจกน้ำดื่ม และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ทำให้เกิดความรู้สึกเร็ว ถูกต้อง และเกิดความประทับใจในการบริการมากยิ่งขึ้น การสำรวจได้คะแนนความพึงพอใจในระดับดี ร้อยละ 75.85 ของผู้มารับบริการ

พงษ์ศักดิ์ สมใจและคณะ²⁸ (2539) ได้ศึกษา "การศึกษาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาด้วยยา และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ณ ห้องจ่ายยาโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น" โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ณ ห้องจ่ายยา จำนวน 300 ราย ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลประมาณ 1 เดือน ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมาก 10 ราย (3.3 %) ปานกลาง 265 ราย (88.4%)

บทที่ 3

ผลการศึกษา

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกในหน่วยบริการที่กำหนด ในระหว่างวันที่ 1 มีนาคม - 31 พฤษภาคม 2539 ในเวลาราชการ ได้จำนวนผู้ปกครองตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนมารับบริการจำแนกตามหน่วยบริการ

หน่วยบริการ	จำนวน (คน)
หน่วยตรวจโรค	150
หน่วยรังสีวิทยา	50
หน่วยชันสูตร	20
หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์	13

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยที่มารับบริการแสดงตามตารางที่ 2 พบว่าส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการที่หน่วยตรวจโรคเป็นผู้ป่วยเก่า อายุระหว่าง 5 - 12 ปี มีจำนวนมากที่สุด และมาติดตามรักษาที่โรงพยาบาลเป็นระยะเวลา 1 - 5 ปี ส่วนของหน่วยรังสีวิทยา ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใหม่ อายุระหว่าง 5 - 12 ปี มีจำนวนมากที่สุดและมาติดตามรักษาที่โรงพยาบาลเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปี ส่วนของหน่วยชันสูตรส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใหม่ อายุระหว่าง 5 - 12 ปี มีจำนวนมากที่สุด มาติดตามรักษาที่โรงพยาบาลเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี และ 5 - 10 ปี ส่วนของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใหม่ อายุระหว่าง 5 - 12 ปี มีจำนวนมากที่สุด มาติดตามรักษาที่โรงพยาบาลเป็นระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี ค่าใช้จ่ายในการรักษาของผู้ป่วยที่มารับบริการที่หน่วยตรวจโรค หน่วยรังสีวิทยา และหน่วยชันสูตร จ่ายเองมีจำนวนมากที่สุด ส่วนของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ขอสงวนสงเคราะห์มากที่สุด

ตารางที่ 2 แสดงประเภท อายุ ระยะเวลาที่มาทำการรักษาและค่าใช้จ่ายของผู้ป่วย

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย	จำนวน				ร้อยละ			
	ตรวจ โรค	รังสี	ชั้น สูตร	พันธุ ศาสตร์	ตรวจ โรค	รังสี	ชั้น สูตร	พันธุ ศาสตร์
1. ประเภทผู้ป่วย								
(1) เก่า	87	13	2	2	58	26	10	15.4
(2) ใหม่	63	37	18	11	42	74	90	84.6
2. อายุของผู้ป่วย								
(1) น้อยกว่า 1 ปี	11	1	2	2	7.3	2	10	15.3
(2) 1 - 2 ปี	13	3	1	-	8.7	6	5	-
(3) 2 - 5 ปี	34	15	5	5	22.7	30	25	38.5
(4) 5 - 12 ปี	55	21	11	6	36.7	42	55	46.2
(5) 12 - 18 ปี	14	6	1	-	9.3	12	5	-
(6) มากกว่า 18 ปี	23	4	-	-	15.3	8	-	-
3. ระยะเวลาที่มาทำการรักษา								
(1) น้อยกว่า 1 ปี	22	-	1	2	25.3	-	50	100
(2) 1 - 5 ปี	30	5	-	-	34.5	38.5	-	-
(3) 5 - 10 ปี	15	1	1	-	17.2	7.7	50	-
(4) มากกว่า 10 ปี	20	7	-	-	23	53.8	-	-
4. ค่าใช้จ่ายในการรักษา								
(1) เบิกต้นสังกัด	31	5	3	-	20.7	10	15	-
(2) จ่ายเอง	73	30	9	3	48.7	60	45	23.1
(3) มีสมุดประจำตัวคนพิการ	23	5	3	2	15.3	10	15	15.4
(4) สังกมสงเคราะห์	23	10	5	8	15.3	20	25	61.5

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการแสดงตามตารางที่ 3 พบว่าส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามของทั้ง 4 หน่วยบริการ เกี่ยวข้องเป็นบิดาหรือมารดาของผู้ป่วย โดยเมื่อแบ่งตามเพศแล้วส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการอยู่ในช่วง 31 - 40 ปี มีจำนวนมากที่สุด มีสถานภาพของการสมรสเป็นคู่ ระดับการศึกษาของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการของหน่วยตรวจโรค หน่วยรังสี และหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ พบว่าจบชั้นประถมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด ส่วนของหน่วยชันสูตรพบว่าจบชั้นมัธยมศึกษา มีจำนวนมากที่สุด อาชีพของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการที่หน่วยตรวจโรค หน่วยรังสี และหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ พบว่าอาชีพรับจ้าง มีจำนวนมากที่สุด ส่วนของหน่วยชันสูตรพบว่าอาชีพค้าขายมีจำนวนมากที่สุด

รายได้ของครอบครัว พบว่าอยู่ระหว่าง 3,001 - 6,000 บาทต่อเดือน มีจำนวนมากที่สุด และส่วนใหญ่ของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการที่หน่วยตรวจโรคและหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ มีที่อยู่อาศัยในกรุงเทพฯ ส่วนของหน่วยรังสี และหน่วยชันสูตรส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยอยู่ในต่างจังหวัด

ตารางที่ 3 แสดงความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและลักษณะทางสังคมและประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน				ร้อยละ			
	ตรวจโรค	รังสี	ชั้นสูง	พันธุศาสตร์	ตรวจโรค	รังสี	ชั้นสูง	พันธุศาสตร์
1. ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย								
(1) บิดา/มารดา	130	36	17	12	86.6	72	85	92.3
(2) ญาติพี่น้อง	19	14	3	1	12.7	28	15	7.7
(3) สามเณร/ภรรยา	-	-	-	-	-	-	-	-
(4) เพื่อนบ้าน	1	-	-	-	0.7	-	-	-
2. เพศ								
(1) ชาย	61	20	9	4	40.7	40	45	30.8
(2) หญิง	89	30	11	9	59.3	60	55	69.2
3. อายุ								
(1) 20 ปี หรือน้อยกว่า	17	5	3	1	11.3	10	15	7.7
(2) 21 - 30 ปี	37	3	6	4	24.7	6	30	30.8
(3) 31 - 40 ปี	49	28	7	6	32.6	56	35	46.2
(4) 41 - 50 ปี	27	8	4	2	18	16	20	15.3
(5) 51 - 60 ปี	13	5	-	-	8.7	10	-	-
(6) มากกว่า 60 ปี	7	1	-	-	4.7	2	-	-
4. สถานภาพสมรส								
(1) โสด	12	7	3	2	8	14	15	15.3
(2) คู่	120	40	17	10	80	80	85	77.0
(3) หย่า	6	2	-	-	4	4	-	-
(4) หม้าย	8	1	-	1	5.3	2	-	7.7
(5) ว่าง	4	-	-	-	2.7	-	-	-

ตารางที่ 3 แสดงความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและลักษณะทางสังคมและประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน				ร้อยละ			
	ตรวจ โรค	รังสี	ชั้น บุตร	พันธุ ศาสตร์	ตรวจ โรค	รังสี	ชั้น บุตร	พันธุ ศาสตร์
5. ระดับการศึกษา								
(1) ไม่ได้เรียน	18	3	3	1	12	6	15	7.7
(2) ประถมศึกษาปีที่ 1 - 6	54	20	9	10	36	40	45	77.0
(3) มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6	26	11	4	1	17.3	22	20	7.7
(4) อาชีวศึกษา (ปวช, ปวส)	23	10	2	-	15.4	20	10	-
(5) ปริญญาตรี	26	6	2	1	17.3	12	10	7.7
(6) สูงกว่าปริญญาตรี	3	-	-	-	2	-	-	-
6. อาชีพ								
(1) ไม่ได้ทำงาน	31	11	5	2	20.7	22	25	15.4
(2) รับจ้าง	49	19	2	5	32.6	38	10	38.5
(3) ค้าขาย	32	10	6	2	21.3	20	30	15.4
(4) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	30	8	4	1	20	16	20	7.7
(5) เกษตรกร	7	2	3	3	4.7	4	15	23.0
(6) อื่น ๆ ระบุ...	1	-	-	-	0.7	-	-	-
7. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน								
(1) ต่ำกว่า 3,000 บาท	33	5	3	2	22	10	15	15.3
(2) 3,001 - 6,000 บาท	44	17	10	8	29.3	34	50	61.6
(3) 6,001 - 9,000 บาท	21	13	1	1	14	26	5	7.7
(4) 9,001 - 12,000 บาท	12	11	4	1	8	22	20	7.7
(5) 12,001 - 15,000 บาท	13	2	1	1	8.7	4	5	7.7
(6) มากกว่า 15,000 บาท	27	2	1	-	18	4	5	-
8. ที่อยู่ปัจจุบัน								
(1) กรุงเทพฯ	77	19	8	7	51.3	38	40	53.8
(2) ต่างจังหวัด	73	31	12	6	48.7	62	60	46.2

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของแต่ละหน่วยบริการแสดงดังตารางที่ 4, 5, 6 และ 7 ตามลำดับ ความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของหน่วยตรวจโรค หน่วยรังสี หน่วยชันสูตร และ หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ พบว่า ร้อยละ 92, 98, 90 และ 100 ตามลำดับ เห็นว่าไม่มีความยากลำบากในการหาห้องตรวจ ส่วนความพึงพอใจด้านอื่น ๆ ของหน่วยตรวจโรค หน่วยรังสี และ หน่วยชันสูตร พบว่ามากกว่าร้อยละ 85, 90 และ 80 ตามลำดับ มีความเห็นในเชิงบวกต่อสภาพทั่วไป ซึ่งได้แก่ พอใจที่จะมาตรวจตามนัดทุกครั้ง, การมาตรวจแต่ละครั้งได้ประโยชน์คุ้มกับเวลาที่เสียไป, แพทย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอัธยาศัยดี, ห้องตรวจมีความสะอาดเพียงพอ, ห้องสุขามีเพียงพอกับความต้องการและขั้นตอนมารับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ ส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 90 มีความเห็นในเชิงบวก ต่อข้อคำถามข้อ 1 ถึง 6 ส่วนความเห็นต่อข้อคำถามข้อที่ 7 คือ ขั้นตอนมารับบริการที่ยุ่งยากซับซ้อน มีร้อยละ 69.3 ที่มีความเห็นเชิงบวก

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการ ต่อสภาพทั่วไปของหน่วยตรวจโรค (n = 150)

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความยากลำบากในการหาห้องตรวจ	4	2.7	8	5.3	138	92
2. ท่านพอใจที่จะมาตรวจตามที่แพทย์นัดหมายทุกครั้ง	142	94.7	8	5.3	-	-
3. ท่านคิดว่าการมาตรวจแต่ละครั้งได้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มกับเวลาที่เสียไป	5	3.3	15	10	130	86.7
4. แพทย์ และพยาบาลส่วนใหญ่ มีอัธยาศัยดีพร้อมจะช่วยเหลือท่านเสมอ	145	96.7	5	3.3	-	-
5. ห้องตรวจมีความสะอาดเพียงพอ	147	98	3	2	-	-
6. ห้องสุขามีบริการเพียงพอกับความต้องการ	134	89.4	14	9.3	2	1.3
7. ท่านรู้สึกว่าการขั้นตอนมารับบริการที่ห้องตรวจยุ่งยากซับซ้อนและไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	7	4.7	14	9.3	129	86

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ปวยมารับบริการ ต่อสภาพทั่วไปของหน่วยรังสี (n = 50)

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความขากลำบากในการหาห้องตรวจ	-	-	1	2	49	98
2. ท่านพอใจที่จะมาตรวจตามที่เจ้าหน้าที่นัดหมายทุกครั้ง	47	94	3	6	-	-
3. ท่านคิดว่าการมาตรวจแต่ละครั้งได้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มกับเวลาที่เสียไป	-	-	3	6	47	94
4. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอัธยาศัยดีพร้อมจะช่วยเหลือท่านเสมอ	49	98	1	2	-	-
5. ห้องตรวจมีความสะอาดเพียงพอ	50	100	-	-	-	-
6. ห้องสุขามีบริการเพียงพอกับความต้องการ	50	100	-	-	-	-
7. ท่านรู้สึกว่าการขั้นตอนการมารับบริการที่ห้องตรวจยุ่งยากซับซ้อนและไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	-	-	1	2	49	98

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ช่วยมารับบริการ ต่อสภาพทั่วไปของหน่วยชั้นบุตร (n = 20)

ข้อความ	ใช่		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความยากลำบากในการหาห้องตรวจ	-	-	2	10	18	90
2. ท่านพอใจที่จะมาตรวจตามที่เจ้าหน้าที่นัดหมายทุกครั้ง	20	100	-	-	-	-
3. ท่านคิดว่าการมาตรวจแต่ละครั้งได้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มกับเวลาที่เสียไป	1	5	1	5	18	90
4. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอัธยาศัยดีพร้อมจะช่วยเหลือท่านเสมอ	20	100	-	-	-	-
5. ห้องตรวจมีความสะอาดเพียงพอ	19	95	1	5	-	-
6. ห้องสุขามีบริการเพียงพอกับความต้องการ	18	90	2	10	-	-
7. ท่านรู้สึกว่าการขึ้นตอนการมารับบริการที่ห้องตรวจยุ่งยากซับซ้อนและไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	-	-	3	15	17	85

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการ ต่อสภาพทั่วไปของหน่วยศึกษาพิเศษศาสตร์ (n = 13)

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านมีความยากลำบากในการหาห้องตรวจ	-	-	-	-	13	100
2. ท่านพอใจที่จะมาตรวจตามที่เจ้าหน้าที่นัดหมายทุกครั้ง	13	100	-	-	-	-
3. ท่านคิดว่าการมาตรวจแต่ละครั้งได้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มกับเวลาที่เสียไป	-	-	1	7.7	12	92.3
4. เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอัธยาศัยดีพร้อมจะช่วยเหลือท่านเสมอ	13	100	-	-	-	-
5. ห้องตรวจมีความสะอาดเพียงพอ	13	100				
6. ห้องสุขามีบริการเพียงพอกับความต้องการ	12	92.3	1	7.7	-	-
7. ท่านรู้สึกว่าการขั้นตอนการมารับบริการที่ห้องตรวจยุ่งยากซับซ้อนและไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ	3	23	1	7.7	9	69.3

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยตรวจโรคแสดงดังตารางที่ 8 พบว่า ร้อยละ 21.3 เห็นด้วยหรือไม่แน่ใจว่าการมาตรวจต้องรอนาน ร้อยละ 33.3 ไม่แน่ใจว่าเครื่องมือมีความทันสมัยและใช้งานได้ดี ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ พบว่ามากกว่าร้อยละ 80 มีความเห็นในเชิงบวกต่อหน่วยตรวจโรค ได้แก่ แพทย์ให้ความสนใจและเอาใจใส่ดี ไม่แสดงความรำคาญเมื่อถูกซักถาม มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ และเห็นว่าแพทย์ให้ความช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยรังสี แสดงดังตารางที่ 9 พบว่า ร้อยละ 22 ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำก่อนการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ พบว่ามากกว่าร้อยละ 85 มีความเห็นในเชิงบวกต่อหน่วยรังสี ได้แก่ ไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่ให้

ความเอาใจใส่ดี ไม่แสดงความรำคาญเมื่อถูกซักถาม มีการอธิบายขั้นตอน ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด เครื่องมือมีความทันสมัย มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการ ต่องานบริการของหน่วยตรวจโรค (n = 150)

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เวลาที่ท่านรอตรวจท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะต้องรอนาน	15	10	17	11.3	118	78.7
2. ท่านรู้สึกว่าแพทย์ให้ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	142	94.7	8	5.3	-	-
3. ท่านรู้สึกว่าแพทย์แสดงความรำคาญเมื่อท่านซักถาม	1	0.7	17	11.3	132	88
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำก่อนการปฏิบัติงานอย่างดี	144	96	5	3.3	1	0.7
5. มีการอธิบายขั้นตอนก่อนให้บริการ	137	91.4	11	7.3	2	1.3
6. ท่านรู้สึกว่าแพทย์ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด	127	84.7	22	14.6	1	0.7
7. เครื่องมือมีความทันสมัยและใช้การได้ดี	100	66.7	50	33.3	-	-
8. ท่านรู้สึกไม่พอใจเพราะระยะเวลาในการตรวจ/ปฏิบัตินานเกินไป	6	4	12	8	132	88
9. ท่านรู้สึกพอใจเพราะแพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการเจ็บป่วย	143	95.3	7	4.7	-	-
10. ท่านรู้สึกว่าแพทย์ไม่สามารถให้การช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้	3	2	19	12.7	128	85.3

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการ
ต่องานบริการของหน่วยรังสี (n = 50)

ข้อคำถาม	ใช่		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เวลาที่ท่านรอตรวจท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเพราะต้องรอนาน	1	2	3	6	46	92
2. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ให้ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	50	100	-	-	-	-
3. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่แสดงความร่าคาญเมื่อท่านซักถาม	2	4	-	-	48	96
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำก่อนการปฏิบัติงานอย่างดี	39	78	11	22	-	-
5. มีการอธิบายขั้นตอนก่อนให้บริการ	50	100	-	-	-	-
6. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด	46	92	4	8	-	-
7. เครื่องมือมีความทันสมัยและใช้การได้ดี	43	86	7	14	-	-
8. ท่านรู้สึกไม่พอใจเพราะระยะเวลาในการตรวจ/ปฏิบัตินานเกินไป	-	-	5	10	45	90
9. ท่านรู้สึกพอใจเพราะเจ้าหน้าที่ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการเจ็บป่วย	50	100	-	-	-	-
10. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้การช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้	3	6	3	6	44	88

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยชั้นบุตร แสดงดังตารางที่ 10 พบว่า ร้อยละ 10 ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ พบว่ามากกว่าร้อยละ 90 มีความเห็นในเชิงบวกต่อหน่วยชั้นบุตร ได้แก่ ไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ และเอาใจใส่ดี ไม่แสดงความรำคาญเมื่อถูกซักถาม ให้คำแนะนำก่อนปฏิบัติงาน เครื่องมือมีความทันสมัย มีการแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ และเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์แสดงดังตารางที่ 11 พบว่าร้อยละ 23 เห็นด้วยหรือไม่แน่ใจว่าการมาตรวจต้องรอนาน ร้อยละ 23 ไม่เห็นด้วย หรือ ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด และร้อยละ 23 เห็นด้วยว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้ ส่วนความพึงพอใจในด้านอื่น ๆ พบว่ามากกว่าร้อยละ 80 มีความเห็นในเชิงบวกต่อหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ดี ไม่แสดงความรำคาญเมื่อถูกซักถาม ให้คำแนะนำก่อนการปฏิบัติงาน เครื่องมือมีความทันสมัย ระยะเวลาในการตรวจไม่นานเกินไป และมีการแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการ
ต่องานบริการของหน่วยชั้นดูแล (n = 20)

ข้อความ	ใช่		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เวลาที่ท่านรอตรวจ ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะต้องรอนาน	-	-	1	5	19	95
2. ท่านรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ให้ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	19	95	-	-	1	5
3. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่แสดงความรำคาญเมื่อท่านซักถาม	-	-	-	-	20	100
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำก่อนการปฏิบัติงานอย่างดี	20	100	-	-	-	-
5. มีการอธิบายขั้นตอนก่อนให้บริการ	20	100	-	-	-	-
6. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด	18	90	2	10	-	-
7. เครื่องมือมีความทันสมัยและใช้การได้ดี	19	95	1	5	-	-
8. ท่านรู้สึกไม่พอใจเพราะระยะเวลาในการตรวจ/ปฏิบัตินานเกินไป	-	-	-	-	20	100
9. ท่านรู้สึกพอใจเพราะเจ้าหน้าที่ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการเจ็บป่วย	20	100	-	-	-	-
10. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้การช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้	-	-	1	5	19	95

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการ
ต่องานบริการของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ (n = 13)

ข้อความ	ใช่		ไม่แน่ใจ		ไม่ใช่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เวลาที่ท่านรอตรวจ ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะต้องรอนาน	2	15.3	1	7.7	10	77
2. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ให้ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	11	84.7	2	15.3	-	-
3. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่แสดงความร่าเริงเมื่อก่อน	2	15.3	-	-	11	84.7
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำก่อนการปฏิบัติงานอย่างดี	13	100	-	-	-	-
5. มีการอธิบายขั้นตอนก่อนให้บริการ	12	92.3	1	7.7	-	-
6. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด	10	77	1	7.7	2	15.3
7. เครื่องมือมีความทันสมัยและใช้การได้ดี	12	92.3	1	7.7	-	-
8. ท่านรู้สึกไม่พอใจเพราะระยะเวลาในการตรวจ/ปฏิบัตินานเกินไป	-	-	-	-	13	100
9. ท่านรู้สึกพอใจเพราะเจ้าหน้าที่ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการเจ็บป่วย	13	100	-	-	-	-
10. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้การช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้	3	23	-	-	10	77

จากข้อคิดเห็นของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการที่หน่วยบริการต่าง ๆ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก สามารถให้คะแนนความพึงพอใจโดยใช้เกณฑ์การวัดที่กำหนดขึ้น ได้ผลค่าพิสัย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของแต่ละหน่วยบริการ ดังตารางที่ 12 จะเห็นว่าความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของหน่วยตรวจโรค และหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์มีค่าคะแนนเฉลี่ยค่าที่สุด โดยที่หน่วยตรวจโรค มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด เมื่อจัดระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์คะแนนที่กำหนด จะได้จำนวนผู้มารับบริการที่มีระดับความพึงพอใจ

ไปของหน่วยบริการต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 13 โดยหน่วยรังสี หน่วยชันสูตรและหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจมากร้อยละ 100 ส่วนหน่วยตรวจโรค มีระดับความพึงพอใจมาก ร้อยละ 98.7

ตารางที่ 12 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการต่อสภาพทั่วไปของหน่วยบริการต่าง ๆ

หน่วยบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	คะแนน เต็ม	พิสัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
หน่วยตรวจโรค	150	21	15-21	20.3	1.16
หน่วยรังสี	50	21	19-21	20.68	0.55
หน่วยชันสูตร	20	21	17-21	20.55	0.97
หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์	13	21	18-21	20.3	1.07

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการที่มีความพึงพอใจต่าง ๆ กัน ต่อสภาพทั่วไปของหน่วยบริการต่าง ๆ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก

หน่วยบริการ	ระดับความพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยตรวจโรค	148	98.7	2	1.3	-	-
หน่วยรังสี	50	100	-	-	-	-
หน่วยชันสูตร	20	100	-	-	-	-
หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์	13	100	-	-	-	-

ตารางที่ 14 แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยบริการต่าง ๆ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โดยใช้เกณฑ์การวัดที่กำหนดขึ้น ได้ผล ค่าพิสัย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนความพึงพอใจที่แต่ละหน่วยได้รับ พบว่าคะแนนความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยตรวจโรค มีค่าคะแนนเฉลี่ยค่าที่สุด ในขณะที่มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด รองลงมาคือ หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ ส่วนหน่วยรังสีและหน่วยชันสูตรมีคะแนนใกล้เคียงกัน เมื่อจัดระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์คะแนนที่กำหนด จะได้จำนวนผู้มารับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยบริการต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 15 โดยหน่วยชันสูตร มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 100 ส่วนหน่วยรังสี หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 98 และร้อยละ 92.3 ตามลำดับ ส่วนหน่วยตรวจโรคมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 90

ตารางที่ 14 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการต่องานบริการของหน่วยบริการต่าง ๆ

หน่วยบริการ	จำนวน ผู้ใช้บริการ	คะแนน เต็ม	พิสัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
หน่วยตรวจโรค	150	30	21-30	28.5	1.99
หน่วยรังสี	50	30	22-30	29.12	1.49
หน่วยชันสูตร	20	30	28-30	29.65	0.57
หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์	13	30	24-30	28.6	1.74

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการที่มีความพิการทางใจ
ต่าง ๆ ต่องานบริการของหน่วยบริการต่าง ๆ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก

หน่วยบริการ	ระดับความพอใจ					
	มาก		ปานกลาง		น้อย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หน่วยตรวจโรค	135	90	15	10	-	-
หน่วยรังสี	49	98	1	2	-	-
หน่วยชันสูตร	20	100	-	-	-	-
หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์	12	92.3	1	7.7	-	-

บทที่ 4

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การศึกษาคำพึงพอใจของผู้ปกครอง ที่นำผู้ป่วยปัญญาอ่อนมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอกในครั้งนี้ได้เลือกใช้การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามให้ผู้ปกครองได้ทำด้วยตนเอง ข้อมูลที่ได้รับจึงขึ้นกับพื้นฐานความรู้ความเข้าใจคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตามจากผลที่ได้ ไม่พบว่ามีการกระจายกระจายของความคิดเห็นไปมาก แสดงว่าข้อมูลที่ได้จึงสามารถเชื่อถือได้ในระดับหนึ่ง

จำนวนตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ จำกัดเฉพาะผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการที่กลุ่มงานผู้ป่วยนอก ในหน่วยบริการที่กำหนดคือ หน่วยตรวจโรค หน่วยรังสีวิทยา-คลื่นสมอง หน่วยชันสูตร และหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์และ จำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยไม่เท่ากัน

จากผลการศึกษาลักษณะของผู้ป่วยและผู้ปกครอง ของหน่วยตรวจโรคพบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเป็นผู้ป่วยเก่า และมาติดตามรักษาที่โรงพยาบาลเป็นระยะเวลา 1-5 ปี จะเห็นว่าผู้ป่วยใหม่มีจำนวนน้อยกว่า ผู้ที่นำผู้ป่วยมาตรวจส่วนใหญ่เป็นมารดา เพราะในวัฒนธรรมไทย มารดามีหน้าที่ดูแลบุตรที่ป่วยมากกว่าบิดา หน่วยบริการอื่นก็เช่นกัน ผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมาตรวจเป็นเพศหญิงมีจำนวนมากที่สุด อายุของผู้ปกครองที่นำผู้ป่วยมารับบริการ ของทุกหน่วยบริการของกลุ่มงานผู้ป่วยนอกอยู่ในช่วง 31-40 ปี มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งเป็นช่วงของวัยทำงาน ระดับการศึกษาและอาชีพของผู้ปกครองที่พาผู้ป่วยมารับบริการที่หน่วยตรวจโรคมีการกระจายของข้อมูลมากกว่าของหน่วยอื่น แสดงว่าภาวะปัญญาอ่อนเกิดกับครอบครัวใดก็ได้ ผู้ปกครองที่พาผู้ป่วยมารับบริการที่หน่วยบริการอื่น ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใหม่ การกระจายของข้อมูลจึงไม่มากเท่าหน่วยตรวจโรค และผู้ป่วยใหม่เกือบทุกรายได้รับการตรวจทางห้องปฏิบัติการและทางรังสี ทำให้หน่วยบริการอื่นนอกจากหน่วยตรวจโรคพบผู้ป่วยใหม่มีจำนวนมากกว่าผู้ป่วยเก่า

ผลการศึกษาคำพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของหน่วยตรวจโรค พบว่ามีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 98.7 ปานกลางร้อยละ 1.3 โดยในด้าน

ความสะดวก ไม่มีความยากลำบากในการหาห้องตรวจ (ร้อยละ 92)

อัตราค่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ 96.7)

ขั้นตอนการมารับบริการ พบว่าร้อยละ 86 ไม่รู้สึกว่าขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน รู้สึกไม่แน่ใจ

ร้อยละ 9.3 ดังนั้นควรต้องมีการปรับปรุงขั้นตอนบริการให้ยุ่งยากน้อยลง เพราะจำนวนผู้ป่วยไม่รู้สึกว่าขั้นตอนยุ่งยากมีไม่ถึงร้อยละ 90

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของหน่วยรังสี พบว่ามีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 100 โดยในด้าน

ความสะดวก ไม่มีความยากลำบากในการหาห้องตรวจ (ร้อยละ 98)

อัตราย้าย ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ (ร้อยละ 94)

ขั้นตอนการมารับบริการ พบว่าร้อยละ 98 ไม่รู้สึกว่าขั้นตอนยุ่งยาก

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของหน่วยชั้นสูตรพบว่ามีคความพึงพอใจมาก ร้อยละ 100 โดยถ้พิจารณาเป็นรายข้อที่สำคัญได้แก่

ความสะดวก พบว่าร้อยละ 90 ไม่มีความยากลำบากในการหาห้องตรวจแต่ร้อยละ 10 ไม่แน่ใจ เนื่องจากห้องตรวจชั้นสูตรอยู่ตึกวิชัยชั้น 3 ไม่ได้อยู่ตึกผู้ป่วยนอก ดังนั้นผู้ป่วยจำนวนหนึ่ง จึงเสียเวลาในการค้นหาห้องตรวจ ในปี 2540 ทางกลุ่มงานผู้ป่วยนอกได้อำนวยความสะดวกให้ผู้ป่วยนอกโดยมารับบริการเจาะเลือดที่ตึกผู้ป่วยนอก

อัตราย้าย พบว่าร้อยละ 100 มีความพึงพอใจ

ขั้นตอนการมารับบริการ พบว่าร้อยละ 85 ไม่รู้สึกว่าขั้นตอนยุ่งยาก แต่ร้อยละ 15 ไม่แน่ใจ เนื่องจากผู้ป่วยต้องไปชำระเงินค่าตรวจที่ห้องการเงินที่อยู่ตึกอำนวยการก่อน แล้วจึงไปเจาะเลือดที่ตึกวิชัย ดังนั้นในปี 2540 จะได้มีการปรับปรุงบริการ โดยเก็บเงินค่าตรวจและเจาะเลือดที่ตึกผู้ป่วยนอก เพื่อให้การบริการเสร็จสิ้นภายในตึกเดียวกัน (One Stop Service)

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์พบว่ามีคความพึงพอใจมากร้อยละ 100 แต่เนื่องจากจำนวนตัวอย่างมีเพียง 13 ราย เพราะการเจาะเลือดตรวจโครโมโซมนั้น ส่วนใหญ่จะทำเฉพาะผู้ป่วยใหม่ และสงสัยว่ามีโครโมโซมผิดปกติ จึงมีจำนวนน้อย ดังนั้น ความเชื่อถือผลการศึกษาจึงมิได้ระดับหนึ่ง เมื่อพิจารณาข้อคำถามเรื่องขั้นตอนการมารับบริการพบว่ามีร้อยละ 69.3 ไม่รู้สึกว่าขั้นตอนยุ่งยาก แต่ร้อยละ 23 รู้สึกว่าขั้นตอนยุ่งยาก เนื่องจากผู้ป่วยที่จะตรวจโครโมโซม จะได้รับการเจาะเลือดเฉพาะวันจันทร์ และอังคารเท่านั้น ถ้ผู้ป่วยมาวันอื่นจะต้องนัดมาเจาะวันจันทร์ หรืออังคาร ทำให้ผู้ป่วยจำนวนหนึ่งรู้สึกว่าขั้นตอนยุ่งยาก และไม่ได้รับบริการตรวจโครโมโซมในวันที่มาตรวจครั้งแรก ต้องเสียเวลามาวันหลัง

ผลการศึกษาคความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยตรวจโรคพบว่ามีคความพึงพอใจมาก ร้อยละ 90 ปานกลางร้อยละ 10 โดยในด้าน

ความรวดเร็ว มีปัญหาในการรอตรวจนานบ้าง (ใช้ ร้อยละ 10) ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่ระยะเวลาการตรวจไม่นานเกินไป (ร้อยละ 88) แต่มีร้อยละ 4 ที่ไม่พึงพอใจในระยะเวลาการตรวจ

ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ของแพทย์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ (ใช้ ร้อยละ 94.7)

คุณภาพของบริการ พบว่าร้อยละ 0.7 มีความเห็นว่าแพทย์ไม่ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการตรวจ (ใช่ ร้อยละ 84.7) แต่มีบางส่วน (ร้อยละ 14.6) ที่ไม่แน่ใจว่าแพทย์ได้ตรวจละเอียด

ข้อมูลที่ได้รับ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ (ใช่ ร้อยละ 95.3) ในคำแนะนำของแพทย์ที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวต่อการเจ็บป่วยของผู้ป่วย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยรังสีพบว่ามีความพึงพอใจมากร้อยละ 98 ปานกลางร้อยละ 2 โดยในด้าน

ความรวดเร็ว มีปัญหาในการรอตรวจนานน้อย (ใช่ ร้อยละ 2) และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระยะเวลาการตรวจไม่นานเกินไป (ร้อยละ 90)

ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ผู้ปกครองทุกรายมีความพึงพอใจ (ใช่ ร้อยละ 100)

คุณภาพของบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการตรวจของเจ้าหน้าที่ (ใช่ ร้อยละ 92) แต่มีบางส่วน (ร้อยละ 8) ไม่แน่ใจว่าเจ้าหน้าที่ได้ตรวจผู้ป่วยอย่างละเอียด

ข้อมูลที่ได้รับ ทุกายมีความพึงพอใจ (ร้อยละ 100) ในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวต่อการเจ็บป่วยของผู้ป่วย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยชันสูตรพบว่ามีความพึงพอใจมาก ร้อยละ 100 โดยในด้าน

ความรวดเร็ว พบว่าร้อยละ 95 พึงพอใจในการรอตรวจที่ไม่นาน และร้อยละ 100 พึงพอใจที่ระยะเวลาในการตรวจไม่นานเกินไป

ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 95) มีความพึงพอใจ แต่มีบางส่วน (ร้อยละ 5) มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้น

คุณภาพของบริการ ร้อยละ 90 พึงพอใจในการตรวจของเจ้าหน้าที่ แต่มีร้อยละ 10 ที่ยังไม่แน่ใจในความละเอียดของการตรวจของเจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจเป็นเพราะแบบสอบถามไม่ได้ระบุว่า เป็นการตรวจอะไร ผู้ปกครองอาจเข้าใจผิดว่าการตรวจเลือดต้องมีการตรวจร่างกายแบบแพทย์ตรวจก็ได้

ข้อมูลที่ได้รับ ผู้ปกครองทุกราย (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจต่อคำแนะนำของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการเจ็บป่วยของผู้ป่วย

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยศึกษาพันธุศาสตร์พบว่ามีความพึงพอใจมากร้อยละ 100 โดยในด้าน

ความรวดเร็ว ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77) มีความพึงพอใจในการรอตรวจที่ไม่นานแต่มีบางส่วนที่ไม่พอใจ (ร้อยละ 15.3) อย่างไรก็ตามร้อยละ 100 มีความพึงพอใจที่ระยะเวลาการตรวจไม่นานเกินไป

ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84) มีความพึงพอใจ ร้อยละ 15.3 ไม่แน่ใจ

คุณภาพของบริการ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 77) มีความรู้สึกว่าการเจ้าหน้าที่ได้ตรวจอย่างละเอียด แต่มีบางส่วน (ร้อยละ 15.3) มีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่ไม่ได้ตรวจละเอียด ซึ่งอาจมีสาเหตุทำนองเดียวกับงานชั้นสูง

ข้อมูลที่ได้รับ ทูกราย (ร้อยละ 100) มีความพึงพอใจต่อคำแนะนำของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการเจ็บป่วยของผู้ป่วย

อย่างไรก็ตาม ผู้ป่วยที่มาตรวจเลือดทางพยาธิวิทยา และตรวจโครโมโซมมีจำนวนน้อย (จำนวน 20 และ 13 รายตามลำดับ) เนื่องจากผู้ป่วยที่แพทย์สั่งตรวจเลือด และโครโมโซมมักเป็นผู้ป่วยใหม่ ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่าผู้ป่วยเก่า ดังนั้นจำนวนตัวอย่างของผู้ป่วยนอกที่ได้รับการตรวจเลือด และโครโมโซมจึงมีน้อย การแปลผลข้อมูลของหน่วยชั้นสูงและหน่วยโครโมโซมจึงมีความเชื่อถือได้ระดับหนึ่งเท่านั้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการกำหนดจำนวนตัวอย่างของแต่ละหน่วยบริการอย่างน้อยหน่วยละ 200 ราย เพื่อให้สามารถหาความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจกับตัวแปรอิสระได้
2. ควรมีการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่หน่วยบริการอื่น ๆ ของกลุ่มงานอื่น ๆ

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการผู้ป่วยของ ร.พ. ราชานุกูล**คำแนะนำในการกรอกข้อมูล**

1. โปรดใส่วันที่และหมายเลขทั่วไปของผู้ป่วย (ตามเลขที่ระบุในบัตรผู้ป่วย) ในช่องที่กำหนด
2. ทำเครื่องหมาย X ทับบนตัวเลือกหรือในช่องที่เป็นความจริงมากที่สุด โปรดทำทุกข้อ

วันที่..... หมายเลขผู้ป่วย.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้มารับบริการ

ข้อมูลเกี่ยวกับ	ตัวเลือก
1. ผู้ป่วย	
1. ประเภทผู้ป่วย	(1) เก่า (2) ใหม่
2. อายุของผู้ป่วยปี.....เดือน
3. มาติดตามรักษาที่ ร.พ.เป็นเวลานานปี.....เดือน
4. ค่าใช้จ่ายในการรักษา	(1) เบิกคืนสังกัด (2) จ่ายเอง (3) มีสมุดประจำตัวคนพิการ (4) สงคมสงเคราะห์
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม	
5. ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย	(1) บิดา/มารดา (2) ญาติพี่น้อง (3) สามเณร/ภรรยา (4) เพื่อนบ้าน
6. เพศ	(1) ชาย (2) หญิง
7. อายุ	(1) 20 ปีหรือน้อยกว่า (2) 21 - 30 ปี (3) 31 - 40 ปี (4) 41 - 50 ปี (5) 51 - 60 ปี (6) มากกว่า 60 ปี
8. สถานภาพการสมรส	(1) โสด (2) คู่ (3) หย่า (4) หม้าย (5) ร้าง
9. ระดับการศึกษา	(1) ไม่ได้เรียน (2) ประถมศึกษาปีที่ 1 - 6 (3) มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 6

ความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไป	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
6. ห้องสุขามีบริการเพียงพอกับความต้องการ			
7. ท่านรู้สึกว่าการขั้นตอนการมารับบริการที่ห้องตรวจยุ่งยากซับซ้อนและไม่อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ			

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยบริการ

: หน่วยบริการที่ผู้ป่วยมาใช้ในครั้งนี คือ

- | | |
|------------------|---------------------------|
| (1) ห้องตรวจโรค | (2) หน่วยรังสีวิทยา |
| (3) หน่วยชันสูตร | (4) หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์ |

ความพึงพอใจต่อบริการ	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1. เวลาที่ท่านรอตรวจท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเพราะต้องรอนาน			
<input checked="" type="checkbox"/> ท่านรู้สึกว่าคุณพยาบาล/เจ้าหน้าที่ให้ความกระตือรือร้นเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี			
<input checked="" type="checkbox"/> ท่านรู้สึกว่าคุณพยาบาล/เจ้าหน้าที่แสดงความรำคาญเมื่อท่านซักถาม			
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำก่อนการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี			
5. มีการอธิบายขั้นตอนก่อนให้บริการ			
6. ท่านรู้สึกว่าคุณพยาบาล/เจ้าหน้าที่ได้ตรวจท่านอย่างละเอียด			
7. เครื่องมือมีความทันสมัยและใช้การได้ดี			
8. ท่านรู้สึกไม่พอใจเพราะระยะเวลาในการตรวจ/ปฏิบัตินานเกินไป			
<input checked="" type="checkbox"/> ท่านรู้สึกพอใจเพราะแพทย์/เจ้าหน้าที่ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวที่เป็นประโยชน์ต่อการเจ็บป่วย			
10. ท่านรู้สึกว่าคุณพยาบาล/เจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้การช่วยเหลือในความเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ได้			

ข้อมูลเกี่ยวกับ	ตัวเลือก
10. อาชีพ	(4) อาชีวศึกษา (ปวช,ปวส) (5) ปรินญาตรี (6) สูงกว่าปรินญาตรี (1) ไม่ได้ทำงาน (2) รับจ้าง (3) ค้าขาย (4) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ (5) เกษตรกร (6) อื่น ๆ ระบุ.....
11. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	(1) ต่ำกว่า 3,000 บาท (2) 3,001 - 6,000 บาท (3) 6,001 - 9,000 บาท (4) 9,001 - 12,000 บาท (5) 12,001-15,000 บาท (6) มากกว่า 15,000 บาท
12. ที่อยู่ปัจจุบัน	เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไปของหน่วยบริการ

:หน่วยบริการที่ผู้ป่วยมาใช้ในครั้งนี คือ

- (1) ห้องตรวจโรค (2) หน่วยรังสีวิทยา
(3) หน่วยชันสูตร (4) หน่วยศึกษาพันธุศาสตร์

ความพึงพอใจต่อสภาพทั่วไป	ใช่	ไม่แน่ใจ	ไม่ใช่
1. ท่านมีความยากลำบากในการหาห้องตรวจ			
2. ท่านพอใจที่จะมาตรวจตามที่แพทย์/เจ้าหน้าที่นัดหมายทุกครั้ง			
3. ท่านคิดว่า การมาตรวจแต่ละครั้งได้ประโยชน์น้อยไม่คุ้มกับเวลาที่เสียไป			
✗ แพทย์และเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอัธยาศัยดีพร้อมจะช่วยเหลือท่านเสมอ			
5. ห้องตรวจมีความสะอาดเพียงพอ			

บรรณานุกรม

1. Brown EL. Newer dimensions of patient care, part I. New York : Russell Sage Foundation, 1961 : 18 - 21.
2. Wylie NA. The design and development of a health science centre. International Journal Nursing Studies 1971, 8 : 26
3. Abdellah FG, Levine E. Developing a measure of patient and personel satisfaction with nursing care. Nursing Research 1957, 5 : 100 - 8.
4. สุวดี ศรีเลณวัติและคณะ. ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการพยาบาลในโรงพยาบาลรามาริบัติ. รายงานวิจัย ภาควิชาพยาบาลศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาริบัติ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2524.
5. วงเดือน ศิริรักษ์และคณะ. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในค่าบริการโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี. วารสารโรงพยาบาลนพรัตน์ราชธานี 2536.
6. สุชาติ ศรีทิพย์ชัญญและคณะ. ปัญหาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. รายงานวิจัย โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น, 2532.
7. สมบัติ สรรพอุดม. การศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการใช้บริการในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์. วารสารตากสินเวชสาร 2537.
8. Hulka BS. Satisfaction with medical care in a low income population. Journal of chronic disease 1973, 24 : 661 - 73.
9. มลิวัดย์ คำรงค์ศักดิ์ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารักษาในหอผู้ป่วยพิเศษศัลยกรรม โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. ในเอกสารรายงานการประชุมพยาบาลจิตเวช ณ โรงแรมเซ็นทรัล, กรุงเทพฯ, 2537.
10. อัมพร เจริญชัย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการของโรงพยาบาลจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2521.
11. นัชมา โตเต็มและคณะ. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเมืองต่อบริการรักษาของโรงพยาบาลโพธาราม. ในเอกสารรายงานประชุมวิชาการประจำปี กระทรวงสาธารณสุข ครั้งที่ 3 ณ โรงแรมเจริญธานีปรีณเชสและโรงแรมโมณะ, ขอนแก่น, 2537.
12. ประภัศร พิศาลพงษ์ และคณะ. ทัศนคติของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลราชวิถี. วารสารกรมการแพทย์ 2526, 8 : 665 - 9.

13. สันทัด เสริมศรี และเจมส์ เอ็น ไวลีย์. พฤติกรรมในการใช้บริการทางการแพทย์สาธารณสุข และคุณภาพเนิคของคนไทย. รายงานวิจัย สถาบันประชากรศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล, 2517.
14. กองวิชาการ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. โรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. รายงานการศึกษา กระทรวงสาธารณสุข, 2522 : 22 - 3.
15. Boesch. Communication between doctor and patients in Thailand, part I. University of Seear, West Germany, 1972 : 71 -9.
16. สุณี ชลาภิรมย์และคณะ. ความต้องการด้านบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา. วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย 2525, 27 : 1 - 12.
17. นงคราญ ผาสุข และคณะ. องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความเครียดในผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลรามาชิมดี. วารสารรามาชิมดี 2525,13 : 13 - 7.
18. พรพนี เหมือนวงศ์ และคณะ. การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับบริการอนามัยของประชาชนจังหวัดขอนแก่น. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2522.
19. ทวีพงษ์ พรพงษ์อภิสิทธิ์ และวิจิต บัวศรี. การวิเคราะห์ระบบบริการคนไข้ของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2524.
20. ภาวณี คุ้มณะศิริ และคณะ. การตรวจสอบคุณภาพทางการพยาบาลงานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสกลนคร 2535. ในรายงานการประชุมวิชาการ กระทรวงสาธารณสุข ครั้งที่ 2 ณ โรงแรมพีพี, กรุงเทพฯ, 2536.
21. จงดี ภิรมย์ไชย. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลบ้านไผ่. ในเอกสารรายงานประชุมวิชาการประจำปี กระทรวงสาธารณสุข ครั้งที่ 3 ณ โรงแรมเจริญธานี ปริมณฑล และโรงแรมโมณะ, ขอนแก่น, 2537.
22. อุไร มณีนาถ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านรักษาพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี. วารสารโรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ 2536.
23. สุพัตรา ฉายประสาธ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์. ในเอกสารรายงานประชุมวิชาการประจำปี กระทรวงสาธารณสุข ครั้งที่ 2 ณ โรงแรมพีพี, กรุงเทพฯ 2536.

24. วรธนา สุทธิธรรม และคณะ. การสำรวจเปรียบเทียบการเสริมสร้างภาพลักษณ์การบริการที่ดีของโรงพยาบาลเครือข่าย พ.บ.ส. 4/3 จังหวัดสมุทรสาคร. รายงานวิจัยโรงพยาบาลสมุทรสาคร, 2537.
25. เกศินี กุลตั้งวัฒนา. การสำรวจความรู้ความเข้าใจความพึงพอใจของงานผู้ป่วยนอก แบบประเมินการพัฒนางานบริการ รพศ./รพท. กองโรงพยาบาลภูมิภาคตามนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข. รายงานวิจัยของโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข, 2537.
26. ประหัชฌ์ พงษ์สุทธิรักษ์ และคณะ. ทักษะคติของผู้รับบริการทางทันตกรรมในโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าพระยา. วารสารกรมการแพทย์ 2538, 20 : 57 - 63.
27. วรธนา แก้วดี และคณะ. โครงการพัฒนาบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการกรมสุขภาพจิต ครั้งที่ 2 ณ โรงแรมเรดิสัน, กรุงเทพฯ 2539.
28. พงษ์ศักดิ์ สมใจ และคณะ. การศึกษาความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาด้วยยา และทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ ณ ห้องจ่ายยา โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. ในเอกสารประกอบการประชุมวิชาการกรมสุขภาพจิต ครั้งที่ 2 ณ โรงแรมเรดิสัน, กรุงเทพฯ, 2539.

