

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ซึ่งเป็นผู้ป่วยใหม่ ที่มารับบริการครั้งแรกในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลมหารัตนธรรมราช ใน 3 หน่วยงาน คือ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา การเสนอผลการวิจัย และผลการวิเคราะห์ ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 เป็นรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือลักษณะทางด้านสังคมประชากร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัย และประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น และลักษณะการเข้าถึงการบริการทางการแพทย์ จำแนกตามการใช้เวลารอคอย และการใช้เวลาเดินทาง

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในลักษณะต่าง ๆ ของบริการทางการแพทย์ รวมทั้งความพึงพอใจรวมของแต่ละหน่วยงานดังนี้

1. หน่วยเวชระเบียน วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความมีอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ การให้ข้อมูลด้านการบริการ และคุณภาพของบริการ
2. หน่วยตรวจโรค วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ การประสานงานของบริการ ความมีอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ การให้ข้อมูลด้านการบริการ และคุณภาพของบริการ
3. หน่วยห้องยา วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ความมีอัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ การให้ข้อมูลด้านการบริการ คุณภาพของบริการ และค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อบริการที่ได้รับในหน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค หน่วยห้องยา และระดับความพึงพอใจรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน โดยจำแนกตามปัจจัยทางด้านสังคมประชากร และปัจจัยการเข้าถึงการบริการดังนี้ คือ เปรียบเทียบตาม เพศ ถิ่นที่อยู่อาศัย สถานที่ตั้งของบ้านพักและประสบการณ์ที่ใช้บริการที่อื่นที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบค่า  $t$  ( $t$ -test) และเปรียบเทียบตาม ช่วงอายุ

ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่นมาก่อน การใช้เวลารอคอย การใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาล และการใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล ที่แตกต่างกัน โดยการทดสอบค่า เอฟ (F-test)

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ป่วยใหม่ที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ในระหว่างวันที่ 20 เมษายน 2533 ถึงวันที่ 20 มิถุนายน 2533 มีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามแผนกตรวจโรค

แผนกตรวจโรค	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุรกรรม	200	50
ศัลยกรรม	120	30
หู คอ จมูก	40	10
ตา	40	10
รวม	400	100

ส่วนที่ 1ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1. ลักษณะทางด้านสังคมประชากร ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่อยู่อาศัย และประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 4-12

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	201	50.3
หญิง	199	49.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 ผู้ป่วยนอกที่มาให้บริการของโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.3 และเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

ตารางที่ 5 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
17-20	14	3.5
21-24	21	5.3
25-30	95	23.7
31-35	38	9.5
36 และสูงกว่า	232	58.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จะมีอายุตั้งแต่ 36 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนถึง 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 อายุเฉลี่ยประมาณ 41 ปี ผู้ที่มีอายุมากที่สุด คือ 78 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และผู้ที่มีอายุน้อยที่สุดคือ 16 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ตารางที่ 6 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	122	30.5
คู่	248	62.0
หม้าย	22	5.5
หย่า/แยก	8	2.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 6 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่สมรส และอยู่กินกับสามีมีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 และเกินสองเท่าของผู้ป่วยที่เป็นโสด มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 ที่เหลือเป็นผู้ป่วยที่เป็นหม้าย และหย่า หรือแยกกับสามี

ตารางที่ 7 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	40	10.0
ปวส. หรือเทียบเท่า	74	18.5
ม.ศ.5/ม.6/ม.3	126	31.5
ป.6 และต่ำกว่า	160	40.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 7 ผู้ป่วยนอกเกือบครึ่งหนึ่งมีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็นผู้ป่วยที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5

ตารางที่ 8 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทำสวน/ทำนา/รับจ้าง	323	58.0
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	110	27.5
ค้าขาย	30	7.5
ประมง	28	7.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 8 ผู้ป่วยนอกมากกว่าครึ่ง คือ จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 มีอาชีพ ทำสวน ทำนา และรับจ้างทั่วไป รองลงมาได้แก่ อาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 นอกนั้นเป็นอาชีพค้าขาย และการประมง

ตารางที่ 9 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้

รายได้เฉลี่ยของครอบครัว ต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3,000 และน้อยกว่า	174	43.5
3,001-4,500	85	21.2
4,501 และสูงกว่า	141	35.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 9 ผู้ป่วยนอกจำนวนเกือบครึ่งหนึ่งของทั้งหมด คือ 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน 3,000 หรือน้อยกว่า ส่วนผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนค่อนข้างสูง คือ ตั้งแต่ 4,501 บาทขึ้นไป มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3



ตารางที่ 10 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย

ถิ่นที่อยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นครศรีธรรมราช	378	94.5
ต่างจังหวัด	22	5.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 10 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครศรีธรรมราช คือ มีถึง จำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 94.5 มีเป็นส่วนน้อยที่มาจากต่างจังหวัด

ตารางที่ 11 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก

สถานที่ตั้งของบ้านพัก	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ใน เขตเทศบาล	161	40.2
นอก เขตเทศบาล	239	59.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 11 ผู้ป่วยนอกที่มีบ้านพักอาศัยอยู่นอกเขตเทศบาลมากกว่าในเขตเทศบาล คือ นอกเขตเทศบาลมี จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 และอยู่ในเขตเทศบาล จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2

ตารางที่ 12 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น

ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย	364	91.0
โรงพยาบาลเอกชน	2	0.5
โรงพยาบาลหรือสถานบริการอื่นของรัฐ	298	74.5
ทั้งโรงพยาบาลเอกชนและรัฐ	64	16.0
ไม่เคย	36	9.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 12 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ เป็นผู้ป่วยที่เคยมีประสบการณ์ไปใช้บริการจากสถานบริการอื่นมาก่อน มีจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.0 โดยจำแนกเป็นโรงพยาบาลของเอกชน โรงพยาบาลและสถานบริการของรัฐ และทั้งบริการของรัฐและเอกชน ส่วนที่ไม่เคยไปใช้บริการที่อื่นมาก่อน มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0

2. ลักษณะการเข้าถึงการบริการของผู้ป่วยนอก จำแนกตามการใช้เวลารอคอย และการใช้เวลาเดินทาง แสดงรายละเอียดดังตารางที่ 13-17

ตารางที่ 13 จำนวนผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในหน่วยเวชระเบียน จำแนกตามเวลาที่ใช้รอคอย

เวลาที่ใช้รอคอย (นาที)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-15	90	22.5
16-30	231	57.8
31 และมากกว่า	79	19.7
รวม	400	100

จากตารางที่ 13 ในหน่วยเวชระเบียน ผู้ป่วยนอกใช้เวลาารอคอยระหว่าง 16-30 นาที มากที่สุด มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 เวลารอคอยเฉลี่ยเท่ากับ 27 นาที ผู้ที่ใช้เวลารอคอยมากที่สุดคือ 250 นาที มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ผู้ที่ใช้เวลารอคอยน้อยที่สุดคือ 5 นาที มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1

ตารางที่ 14 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในหน่วยตรวจโรค จำแนกตามเวลาที่ใช้รอคอย

เวลาที่ใช้รอคอย (นาที)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-15	48	12.0
16-30	82	20.5
30 และมากกว่า	270	65.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 14 ในหน่วยตรวจโรค ผู้ป่วยนอก ใช้เวลารอคอยตั้งแต่ 31 นาทีขึ้นไปมากที่สุด มีจำนวน 270 คิดเป็นร้อยละ 65.5 เวลารอคอยเฉลี่ยเท่ากับ 57 นาที ผู้ใช้เวลารอคอยมากที่สุดเท่ากับ 300 นาที มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ผู้ที่ใช้เวลารอคอยน้อยที่สุดเท่ากับ 5 นาที มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5

ตารางที่ 15 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในหน่วยห้องยา จำแนกตามเวลาที่ใช้รอคอย

เวลาที่ใช้รอคอย (นาที)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-15	42	10.5
16-30	228	57.0
31 และมากกว่า	130	32.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 15 ในหน่วยห้องยา ผู้ป่วยนอก ใช้เวลารอคอยระหว่าง 16-30 นาที มากที่สุด มีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.0 เวลารอคอยเฉลี่ยเท่ากับ 34 นาที ผู้ที่ใช้เวลารอคอยมากที่สุดเท่ากับ 201 นาที มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 ผู้ที่ใช้เวลารอคอยน้อยที่สุดเท่ากับ 5 นาที มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 16 จำนวนผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลมหาราชันดรศรีธรรมราช จำแนกตามการใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาล

เวลาที่ใช้ทั้งหมด (นาที)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10-30	5	1.2
31-60	-	-
61 และมากกว่า	395	98.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 16 ผู้ป่วยนอกใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลเกินกว่าหนึ่งชั่วโมงเกือบทั้งหมด คือมีจำนวนถึง 395 คน คิดเป็นร้อยละ 98.8 โดยคิดเป็นเวลาเฉลี่ยเท่ากับ 254 นาที ผู้ที่ใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลมากที่สุดเท่ากับ 360 นาที มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 ผู้ที่ใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลน้อยที่สุดเท่ากับ 30 นาที มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 17 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยศรีธรรมราช จำแนกตามการใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล

การใช้เวลาเดินทาง จากบ้านถึงโรงพยาบาล (นาที)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10-60	330	82.5
61-120	46	11.5
120 และมากกว่า	24	6.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 17 ผู้ป่วยนอกใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลไม่เกินหนึ่งชั่วโมง มีจำนวน 330 คน คิดเป็นร้อยละ 82.5 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 56 นาที ผู้ที่ใช้เวลาเดินทางมากที่สุดคือ 900 นาที มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ผู้ที่ใช้เวลาเดินทางน้อยที่สุดคือ 10 นาที มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0



## ส่วนที่ 2

1. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ในลักษณะต่าง ๆ ของบริการทางการแพทย์ รวมทั้งความพึงพอใจรวมในหน่วยเวชระเบียน ดังตารางที่ 18-22

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการความสะดวกที่ได้รับ ในหน่วยเวชระเบียน

ก. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมินผล
ความพึงพอใจต่อความสะดวก	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			
1. การรอคอย	1.8	62.8	2.0	28.8	4.8	3.280	1.048	ปานกลาง
2. การที่เจ้าหน้าที่เขียนประวัติให้	4.3	89.8	3.3	2.0	0.8	3.948	0.469	สูง
3. ลักษณะของสถานที่บริการ	4.3	81.5	7.0	6.5	0.8	3.820	0.639	สูง

จากตารางที่ 18 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 89.8 และจำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อความสะดวกในระดับสูงต่อการที่เจ้าหน้าที่เขียนประวัติให้ และลักษณะของสถานที่บริการ ตามลำดับ ส่วนการรอคอย มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านอรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยเวชระเบียน

ข. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมิน
ความพึงพอใจต่ออรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			ผล
1. การแสดงที่หน้า	4.5	74.0	8.0	11.0	2.5	3.670	0.826	สูง
2. การแสดงท่าทาง	2.3	74.8	16.8	5.8	0.5	3.725	0.625	สูง
3. การแสดงอารมณ์	3.3	51.5	37.0	7.3	1.0	3.488	0.722	ปานกลาง

จากตารางที่ 19 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 และจำนวน 299 คน คิดเป็นร้อยละ 74.8 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่ออรรถศาสตร์ของเจ้าหน้าที่สูงต่อการแสดงสีหน้า และการแสดงท่าทาง ตามลำดับ ส่วนการแสดงอารมณ์มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านข้อมูลที่ได้รับ ในหน่วยเวชระเบียน

ค. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมินผล
ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			
1. การอธิบายเกี่ยวกับกำาบัติ	3.5	76.0	10.0	10.0	0.5	3.720	0.709	สูง
2. ความพร้อมในการให้ข้อมูล	2.5	63.3	29.5	4.5	0.5	3.630	0.632	สูง
3. ความชัดเจนของข้อมูล	2.3	79.8	12.5	4.5	1.0	3.778	0.607	สูง
4. ความเข้าใจในคำอธิบาย	2.0	84.5	5.5	6.3	1.5	3.795	0.647	สูง

จากตารางที่ 20 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 84.5 จำนวน 319 คน คิดเป็นร้อยละ 79.8 จำนวน 304 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 และจำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับสูง ด้านการอธิบายให้เข้าใจ ความชัดเจนของข้อมูล อธิบายกำาบัติ และความพร้อมในการให้ข้อมูล ตามลำดับ ในหน่วยเวชระเบียน

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านคุณภาพของการบริการ ในหน่วยเวชระเบียน

ง.	อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมินผล
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ	อย่างยิ่ง					อย่างยิ่ง			
1. เจ้าหน้าที่สนใจผู้ป่วยขณะทำบัตรตรวจโรค	2.8	77.8	13.0	6.0	0.5	3.763	.622	สูง	
2. การเขียนประวัติในเวชระเบียน	2.3	59.0	37.5	1.3	-	3.623	.553	ปานกลาง	
3. การแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วย	3.3	28.8	66.3	0.5	1.3	3.323	.608	ปานกลาง	
4. ความชัดเจนของการเรียกชื่อผู้ป่วย	2.8	78.0	8.0	8.5	2.8	3.694	.777	สูง	

จากตารางที่ 21 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 และจำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อคุณภาพของบริการสูงในความชัดเจนของการเรียกชื่อผู้ป่วย และความสนใจของเจ้าหน้าที่ขณะทำบัตรตรวจโรค ตามลำดับ ส่วนคุณภาพของการเขียนประวัติ และการแก้ไขปัญหาให้ผู้ป่วย ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในหน่วยเวชระเบียน

### สรุปความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยเวชระเบียน

ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงต่อบริการที่ได้รับเกี่ยวกับความสะดวก และข้อมูลทางการแพทย์ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.683 และ 3.731 ตามลำดับ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลางต่ออสังหาริมทรัพย์ของเจ้าหน้าที่ตลอดจนคุณภาพของบริการด้วยค่าเฉลี่ย 3.627 และ 3.601 ตามลำดับ โดยสรุปความพึงพอใจรวมของผู้ป่วยนอกต่อบริการในหน่วยเวชระเบียน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.660 (ดูตามตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ในหน่วยเวชระเบียน

ความพึงพอใจ	จำนวนข้อ	คะแนนต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การประเมิน ผล
ก. ความสะดวก	3	3-15	3.683	0.351	สูง
ข. อสังหาริมทรัพย์	3	4-15	3.627	0.622	ปานกลาง
ค. ข้อมูล	4	15-20	3.731	0.504	สูง
ง. คุณภาพ	4	6-20	3.601	0.439	ปานกลาง
รวม	14		3.660		สูง

2. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ในลักษณะต่าง ๆ ของบริการทางการแพทย์ รวมทั้งความพึงพอใจรวมในหน่วยตรวจโรค ดังตารางที่ 23-28

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการความสะดวกที่ได้รับ ในหน่วยตรวจโรค

ก. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง	การประเมิน
ความพึงพอใจ	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง		เบนมาตรฐาน	ผล
ต่อความสะดวก								
1. ความรู้สึกที่ต้อง รอนาน	3.3	34.0	1.5	41.8	19.5	2.598	1.229	ปานกลาง
2. ความเตรียม พร้อมที่จะให้ บริการ	2.8	73.3	20.5	3.0	0.5	3.748	0.578	สูง
3. จัดคิวในการ ตรวจเป็น ระเบียบ	2.3	43.3	42.5	8.5	3.5	3.323	0.803	ปานกลาง
4. ยืนยันด้วย ตนเองต่อแพทย์	2.8	87.0	5.3	5.5	-	3.860	0.525	สูง

จากตารางที่ 23 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 293 คน คิดเป็นร้อยละ 73.3 และจำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อความสะดวกในระดับสูงด้านการเตรียมพร้อมที่จะให้บริการและการให้ผู้ป่วยยืนยันบัตรตรวจโรคด้วยตนเองต่อแพทย์ตามลำดับ ส่วนความสะดวกที่ต้องรอนานผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่พอใจ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยในระดับปานกลาง และการจัดคิวรอตรวจ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน ในหน่วยตรวจโรค

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการประสานงาน ในหน่วยตรวจโรค

ข. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมินผล
ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			
1. แพทย์วินิจฉัยตรวจโรคให้ทุกอย่างเมื่อมีปัญหา	4.0	27.8	26.8	40.0	1.5	2.928	0.946	ปานกลาง
2. แพทย์ตรวจโรคโดยไม่ถามทุกข์สุข	2.3	18.5	5.8	69.5	4.0	2.455	0.914	ปานกลาง
3. แพทย์มีความสามารถรักษาโรคได้ทุกอย่าง	4.8	21.5	52.8	19.8	1.3	3.088	0.804	ปานกลาง

จากตารางที่ 24 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ไม่พอใจต่อการประสานงานของการบริการคือแพทย์ตรวจโรคโดยไม่ถามทุกข์สุข และแพทย์วินิจฉัยตรวจโรคให้ทุกอย่างเมื่อมีปัญหา ตามลำดับ และผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 ไม่แน่ใจต่อการประสานงานของการบริการ แพทย์มีความสามารถรักษาโรคได้ทุกอย่าง แต่อย่างไรก็ตามผู้ป่วยนอกยังมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อการประสานงานการบริการด้านความสามารถของแพทย์ทั้งสามด้านในระดับปานกลาง ในหน่วยตรวจโรค

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านอรรถศาสตร์ความสนใจของเจ้าหน้าที่ ในหน่วย  
ตรวจโรค

ค. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมิน
ความพึงพอใจต่ออรรถศาสตร์ความสนใจของเจ้าหน้าที่	อย่างไร้					อย่างไร้		ผล
1. ความพึงพอใจของแพทย์ต่อคำบอกเล่า	5.3	59.8	17.0	17.5	0.5	3.518	0.858	ปานกลาง
2. แพทย์แสดงความรำคาญเมื่อมีการซักถาม	4.5	41.0	41.0	11.8	1.8	3.348	0.811	ปานกลาง
3. พยาบาลแสดงความเป็นกันเอง	5.0	75.8	11.5	6.8	1.0	3.770	0.688	สูง
4. เสมียนยิ้มแย้มและพูดสุภาพ	4.5	43.5	32.5	18.5	1.0	3.320	0.860	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 และจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่ออรรถศาสตร์ และความสนใจของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการบอกเล่าเกี่ยวกับอาการป่วยจากแพทย์ ความสุภาพ และการแสดงความรำคาญตามลำดับ ส่วนความเป็นกันเองของพยาบาล มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ในหน่วยตรวจโรค



ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านข้อมูลที่ได้รับ ในหน่วยตรวจโรค

ง. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง	การประเมิน
ความพึงพอใจ	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง		เบนมาตรฐาน	ผล
ต่อข้อมูลที่ได้รับ								
จากการบริการ								
1. เมื่อแพทย์ตรวจ โรคแล้วไม่บอก ให้ทราบว่าเป็น โรคอะไร	5.5	24.8	10.0	50.3	9.5	2.665	1.114	ปานกลาง
2. แพทย์แนะนำการ ปฏิบัติตัวระหว่าง ความเจ็บป่วย	5.0	55.8	11.0	27.5	0.8	3.368	0.964	ปานกลาง
3. คำอธิบายของ พยาบาลแก่ผู้ป่วย	4.5	79.5	12.5	2.8	0.8	3.843	0.569	สูง
4. การตอบปัญหา ของเสมียน แก่ผู้ป่วย	2.8	34.3	46.5	14.8	1.8	3.215	0.791	ปานกลาง

จากตารางที่ 26 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 และจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลาง ด้านคำแนะนำการปฏิบัติตัวจากแพทย์ การตอบปัญหาของเสมียน และการบอกวินิจฉัยโรคของแพทย์ ตามลำดับ ส่วนคำอธิบายของพยาบาล มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง จำนวน 318 คน คิดเป็นร้อยละ 79.5 ในหน่วยตรวจโรค

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านคุณภาพ ในหน่วยตรวจโรค

จ. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมินผล
ความพึงพอใจต่อคุณภาพ	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			
1. การตรวจของแพทย์	7.3	54.0	7.8	29.8	1.3	3.363	1.024	ปานกลาง
2. ความสามารถของแพทย์	3.5	84.0	5.0	6.0	1.5	3.820	0.655	สูง
3. ยาสของโรงพยาบาล	18.3	73.8	6.3	1.8	-	4.088	0.555	สูง
4. เครื่องมือของโรงพยาบาล	60.5	34.8	2.5	2.3	-	4.535	0.659	สูง
5. การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล	6.8	74.3	15.8	2.5	0.8	3.838	0.606	สูง

จากตารางที่ 27 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 336 คน คิดเป็นร้อยละ 84.0 จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3 และจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อคุณภาพอยู่ในระดับสูง ด้านความสามารถของแพทย์ การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล และยาสของโรงพยาบาล ตามลำดับ มีความพึงพอใจอย่างยิ่ง จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 ด้านเครื่องมือของโรงพยาบาล และการตรวจของแพทย์ ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในหน่วยตรวจโรค

### สรุป ความพึงพอใจต่อบริการในหน่วยตรวจโรค

ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงต่อบริการด้านคุณภาพแต่เพียงด้านเดียว ด้วยค่าเฉลี่ย 3.928 มีความพึงพอใจในระดับปานกลางต่อความสะอาด การประสานงาน อธิษาศีของเจ้าหน้าที่ และข้อมูลที่ได้รับ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.489 3.382 3.273 และ 2.823 ตามลำดับ โดยสรุปความพึงพอใจรวมของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ในหน่วยตรวจโรค อยู่ในเกณฑ์ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.379 (ดูตามตารางที่ 28)

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ในหน่วยตรวจโรค

ประเภทของ ความพึงพอใจ	จำนวนข้อ	คะแนนต่ำสุด ถึงสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การประเมิน ผล
ก. ความสะอาด	4	5-15	3.382	0.575	ปานกลาง
ข. การประสานงาน	3	7-20	2.823	0.684	ปานกลาง
ค. อธิษาศี	4	5-15	3.489	0.573	ปานกลาง
ง. ข้อมูล	4	10-20	3.273	0.533	ปานกลาง
จ. คุณภาพ	5	9-20	3.928	0.406	สูง
รวม	20		3.379		ปานกลาง

3. การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกในลักษณะต่าง ๆ ของบริการทางการแพทย์ รวมทั้งความพึงพอใจรวม ในหน่วยห้องยา ดังตารางที่ 29-34

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อความสะดวก ในหน่วยห้องยา

ก. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมินผล
ความพึงพอใจต่อความสะดวก	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			
1. การรอรับยา	5.0	57.5	7.8	27.3	2.5	3.353	1.013	ปานกลาง
2. การจัดระบบในหน่วยห้องยา	5.0	91.5	2.5	1.0	-	4.005	0.340	สูง
3. การจัดระบบรอรับยา	5.0	68.8	3.5	22.8	-	3.560	0.896	ปานกลาง
4. ความเป็นระเบียบของหน่วยห้องยา	5.0	49.3	35.3	10.5	-	3.488	0.749	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 และจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อความสะดวกที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางต่อการจัดระบบรอรับยา การรอรับยา และความเป็นระเบียบของหน่วยห้องยา ตามลำดับ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ด้านการจัดระบบ ในหน่วยห้องยา

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่ออخصาติยของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยห้องยา

ข. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การประเมินผล
ความพึงพอใจต่ออخصาติยของเจ้าหน้าที่	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง			
1. การแสดงสีหน้าของเจ้าหน้าที่	3.3	44.8	12.5	37.3	2.3	3.095	1.017	ปานกลาง
2. การพูดของเจ้าหน้าที่	3.3	21.3	26.3	47.0	2.3	2.763	0.921	ปานกลาง
3. การแสดงอารมณ์ของเจ้าหน้าที่	2.8	18.3	62.5	13.3	3.3	3.040	0.745	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางต่ออخصาติยของเจ้าหน้าที่ ด้านการแสดงสีหน้าไม่พอใจต่อการพูดของเจ้าหน้าที่ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.0 และไม่แน่ใจต่อการแสดงอารมณ์ของเจ้าหน้าที่ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่ออخصาติยของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับปานกลาง ในหน่วยห้องยา

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อข้อมูลที่ได้รับ ในหน่วยห้องยา

ค. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง	การประเมิน
ความพึงพอใจ	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง		เบนมาตรฐาน	ผล
ต่อข้อมูล								
เจ้าหน้าที่								
1. ป้ายแนะนำ	3.8	78.3	12.8	4.5	0.8	3.798	0.610	สูง
การใช้ยา								
2. การแนะนำการ	2.8	51.0	11.3	32.8	2.3	3.193	1.001	ปานกลาง
ซื้อยาจาก								
เจ้าหน้าที่								
3. การแนะนำวิธี	3.3	18.8	10.5	66.8	0.8	2.570	0.912	ปานกลาง
การใช้ยาจาก								
เจ้าหน้าที่								
4. ความชัดเจนของ	5.3	82.8	4.8	7.3	-	3.860	0.609	สูง
คำอธิบาย								
บนฉลาก								

จากตารางที่ 31 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 และจำนวน 331 คน คิดเป็นร้อยละ 82.8 มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยต่อข้อมูลที่ได้รับ อยู่ในระดับสูงด้านป้ายแนะนำการใช้ยาและความชัดเจนของคำอธิบายบนฉลากยา ตามลำดับ ส่วนคำแนะนำการซื้อยาและการใช้ยา ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในหน่วยห้องยา

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพ ในหน่วยห้องยา

ง. อัตราส่วนร้อยละ	พอใจ	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยง	การประเมิน
ความพึงพอใจ	อย่างยิ่ง				อย่างยิ่ง		เบนมาตรฐาน	ผล
ต่อคุณภาพ								
1. การเตรียมยา	3.8	44.8	21.5	19.0	11.0	3.113	1.104	ปานกลาง
ไว้พร้อมบริการ								
2. การจัดหาตาม	3.5	34.0	60.5	2.0	-	3.390	0.591	ปานกลาง
ใบสั่งของแพทย์								
3. การจัดหาของ	3.3	28.3	66.5	1.3	0.8	3.320	0.595	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ห้องยา								

จากตารางที่ 32 ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยต่อคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเตรียมยาไว้พร้อมบริการ ส่วนคุณภาพด้านการจัดหาตามใบสั่งแพทย์ และการจัดหาของเจ้าหน้าที่ห้องยา ผู้ป่วยนอกไม่แน่ใจ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.5 และจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 ตามลำดับ มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ในหน่วยห้องยา