

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษานำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ที่อยู่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยนอกที่ได้รับในครั้งนี้

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการในครั้งนี้

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม ที่อยู่ปัจจุบัน เพศ อายุ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 397 คน)	ร้อยละ
<b>ที่อยู่ปัจจุบัน</b>		
อำเภอสันทราย	350	88.2
อำเภอแมริม	29	7.3
อำเภอเมือง	18	4.5
<b>เพศ</b>		
หญิง	216	54.4
ชาย	181	45.6
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 21 ปี	5	1.3
21 - 30 ปี	36	9.1
31 - 40 ปี	103	25.9
41 - 50 ปี	166	41.8
51 - 60 ปี	70	17.6
60 ปี ขึ้นไป	17	4.3

$$\bar{x} = 42.8 \text{ ปี } S.D. = 10.5$$

$$\text{Min} = 15 \text{ ปี } \text{Max} = 68 \text{ ปี}$$

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอสันทราย คิดเป็นร้อยละ 88.2 เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 54.4 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 45.6 มีอายุในช่วง 15 ปี ถึง 68 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 42.8 ปี กลุ่มตัวอย่างที่มากที่สุดมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 และรองลงมาคือกลุ่มอายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา ผู้รับผิดชอบจ่าย  
ค่ารักษาพยาบาล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 397 คน)	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	213	53.7
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	151	38.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	33	8.3
<b>ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล</b>		
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	245	61.7
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	65	16.4
จ่ายเงินเอง	62	15.6
ประกันสังคม	25	6.3

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.7 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 38.0 และผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาลส่วนใหญ่เป็นบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาเป็นสวัสดิการข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.4 และจ่ายเงินเอง คิดเป็นร้อยละ 15.6

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยนอกที่ได้รับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามสาเหตุการมารับการรักษาที่โรงพยาบาล

บริการผู้ป่วยนอกที่ได้รับ	จำนวน (n = 397 คน)	ร้อยละ
<b>สาเหตุการมารับการรักษา (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b>		
เดินทางสะดวก	266	67.0
อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง	213	53.7
เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้	144	36.3
สถานที่สะดวกสบาย	123	31.0
ค่ารักษาไม่แพง	108	27.2
บริการรวดเร็วทันใจ	91	22.9
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	68	17.1
มีเครื่องมือทันสมัย	10	2.5
ได้รับการส่งต่อ	7	1.8

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกรับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ เนื่องจากเดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 67.0 รองลงมาคืออยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง คิดเป็นร้อยละ 53.7

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ป่วย และวิธีการรักษา การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา

บริการผู้ป่วยนอกที่ได้รับ	จำนวน (n = 397 คน)	ร้อยละ
<b>การได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ป่วยและวิธีการรักษา</b>		
ได้รับ	395	99.5
ได้รับและเข้าใจดี	303	76.7
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	92	23.3
ไม่ได้รับ	2	0.5
<b>การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา</b>		
ได้รับคำแนะนำ	387	97.5
ได้รับและเข้าใจดี	351	90.7
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	36	9.3
ไม่ได้รับคำแนะนำ	2	0.5
ไม่ได้รับยา	8	2.0

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทุกคนได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ป่วยและวิธีการรักษา คิดเป็นร้อยละ 99.5 ซึ่งในกลุ่มที่ได้รับข้อมูลมีความเข้าใจดี คิดเป็นร้อยละ 76.7 ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 23.3

กลุ่มตัวอย่างเกือบทุกคนได้รับและเข้าใจดีรายละเอียดเกี่ยวกับเกี่ยวกับการใช้ยา คิดเป็นร้อยละ 90.7 ได้รับคำแนะนำแต่ไม่ค่อยเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 9.3

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาการตรวจเลือด ปัสสาวะ และระยะเวลารอเอ็กซเรย์

ระยะเวลา	จำนวน (n = 397 คน)	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาการตรวจเลือดและปัสสาวะ</b>		
ตรวจ	276	69.5
รวดเร็ว	101	36.6
ปานกลาง	168	60.9
นาน	7	2.5
ไม่ได้รับการตรวจ	121	30.5
<b>ระยะเวลารอเอ็กซเรย์</b>		
ได้เอ็กซเรย์	157	39.5
รวดเร็ว	35	22.3
ปานกลาง	114	72.6
นาน	8	5.1
ไม่ได้เอ็กซเรย์	240	60.5

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการตรวจเลือด ปัสสาวะ คิดเป็นร้อยละ 69.5 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการตรวจเลือด ปัสสาวะ ใช้ระยะเวลาในการรอตรวจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 60.9 และได้รับการเอ็กซเรย์ คิดเป็นร้อยละ 39.5 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการเอ็กซเรย์ใช้ระยะเวลาในการรอเอ็กซเรย์ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 72.6

All rights reserved

### ส่วนที่ 3 ความรู้สึกต่อของผู้รับบริการการบริการในครั้งนี้

#### ตารางที่ 6 ระดับความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการ

ความรู้สึกต่อการบริการ	ร้อยละของคะแนน ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. กิริยาของแพทย์	76.6	พอใช้
2. แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	75.4	พอใช้
3. การตรวจร่างกายของแพทย์	70.2	พอใช้
4. การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล	73.7	พอใช้
5. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ	75.7	พอใช้
6. การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาล เมื่อท่าน ต้องการความช่วยเหลือ	73.5	พอใช้
7. ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจ เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย	70.2	พอใช้
8. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	69.3	น้อยมาก ต้องปรับปรุง
9. การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล	73.9	พอใช้
10. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่นๆ	75.8	พอใช้
11. การแนะนำ ประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	74.9	พอใช้
12. ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่างๆ	73.3	พอใช้
13. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	76.3	พอใช้
14. ความสะอาดของห้องส้วม	77.5	พอใช้
15. คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	74.9	พอใช้
<b>รวม</b>	<b>74.1</b>	<b>พอใช้</b>

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับพอใช้ 14 ใน 15 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 70.2 – 77.5 ยกเว้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมากต้องปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 69.3

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการแนะนำบุคคลอื่นให้มาตรวจที่  
โรงพยาบาล การกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาล

ความคิดเห็นต่อการบริการของโรงพยาบาล	จำนวน (n = 397 คน)	ร้อยละ
<b>การแนะนำบุคคลอื่นให้มาตรวจที่โรงพยาบาล</b>		
แนะนำ	383	96.5
ไม่แน่ใจ	14	3.5
<b>การกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาล</b>		
มั่นใจว่าจะกลับมาอีก	360	90.7
ไม่แน่ใจ	37	9.3

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาตรวจที่โรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 96.5 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 3.5 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลอีก คิดเป็นร้อยละ 90.7 และไม่แน่ใจ คิดเป็นร้อยละ 9.3



สำหรับความคิดเห็นในการปรับปรุงการบริการมีผู้แสดงความคิดเห็นจำนวน 316 คน จาก 397 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาจัดหมวดหมู่เป็น 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

### 1. ด้านการให้บริการ

- ควรลดเวลาในการรอเรียกตรวจ เนื่องจากใช้เวลาในการรอนาน จำนวน 116 คน
- ควรลดเวลาในการรอซักประวัติ เนื่องจากใช้เวลาในการรอนาน จำนวน 57 คน
- ควรบอกรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของการติดต่อให้ชัดเจน จำนวน 5 คน

### 2. ด้านบุคลากร

- ควรจัดแพทย์ให้เพียงพอกับจำนวนคนไข้หรือผู้มารับบริการ จำนวน 61 คน
- ควรจัดพยาบาลให้เพียงพอกับจำนวนคนไข้หรือผู้มารับบริการ จำนวน 16 คน
- ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ จำนวน 11 คน
- เจ้าหน้าที่บางคนพูดจาไม่ไพเราะ จำนวน 4 คน

### 3. ด้านสถานที่

- ควรจัดสถานที่จอดรถให้มากขึ้น เนื่องจากที่จอดรถไม่เพียงพอ จำนวน 38 คน
- ควรจัดที่นั่งให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการรอเรียกตรวจนานจึงไม่เพียงพอจำนวน 6 คน
- ควรเพิ่มพัดลมหรือการระบายอากาศในส่วนที่เป็นที่นั่งรอการเรียกตรวจจำนวน 2 คน

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยา

ระยะเวลา	จำนวน (n = 397 คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	221	55.7
1-2 ชั่วโมง	168	42.3
มากกว่า 2 ชั่วโมง	8	2.0
$\bar{x} = 63.6$ นาที S.D. = 25.6 Min = 20 นาที Max = 160 นาที		

จากตารางที่ 8 พบว่า ระยะเวลาเฉลี่ยในการมารับการตรวจเท่ากับ 1 ชั่วโมง 3 นาที (S.D. = 25.6) โดยใช้เวลานานสุด 2 ชั่วโมง 40 นาที และน้อยสุด 20 นาที และกลุ่มตัวอย่าง ใช้เวลาในการมารับการตรวจน้อยกว่า 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 55.7 รองลงมาใช้เวลาในการมารับการตรวจระหว่าง 1-2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 42.3