

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาพรรณนาเชิงเปรียบเทียบ (comparative descriptive study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการรับบริการที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลและเดินทางกลับบ้าน (discharge) ในช่วงวันที่ 18 เมษายน 2545 – 17 พฤษภาคม 2545 ทุกรายที่เข้าตามเกณฑ์ที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ มีจำนวนผู้ป่วยที่เข้าร่วมการศึกษาทั้งหมด 152 ราย ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลปัจจัยด้านการรับบริการของผู้ป่วย จำนวน 12 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ที่มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 32 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จำนวน 13 ข้อ ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม จำนวน 8 ข้อ และความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับ จำนวน 11 ข้อ ซึ่งจะใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้ป่วยต่อการปรับปรุงแก้ไขการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด แบบสัมภาษณ์ทั้งหมดนี้ได้ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์โดยนำไปทดลองใช้กับผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลในหอผู้ป่วย และเดินทางกลับบ้าน (discharge) จำนวน 30 ราย ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .85 จากนั้นทำการปรับปรุงและแก้ไขแบบสัมภาษณ์ให้มีความเหมาะสม แล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและข้อมูลปัจจัยด้านการรับบริการของผู้ป่วย และความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด โดยใช้สถิติการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนข้อมูลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการรับบริการที่แตกต่างกัน ใช้สถิติ t-test หรือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance, ANOVA) ตามความเหมาะสม แต่ถ้การแจกแจงของข้อมูลมี

การกระจายไม่เป็นโค้งปกติ (Normal distribution) จะทดสอบด้วยสถิติ non-parametric โดยทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้าผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of variance, ANOVA) แสดงให้เห็นว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการ มีความแตกต่างกัน ในระหว่างกลุ่มของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) จะทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (multiple comparison) ด้วยวิธี Scheffe method ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % เพื่อระบุรายละเอียดของความแตกต่างที่พบเป็นรายคู่ สำหรับข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างจะนำมาพรรณนาเป็นข้อความประกอบการอภิปรายผล

สรุปผลการศึกษา

ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราดที่เข้าร่วมการศึกษามีจำนวนทั้งหมด 152 ราย เป็นเพศหญิงและเพศชาย ในจำนวนที่เท่ากัน คือ 76 ราย (ร้อยละ 50.0) มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 45.1 ปี (SD = 18.2) โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18 - 27 ปี (ร้อยละ 22.4) มีสถานภาพสมรสคู่มากที่สุด (ร้อยละ 61.2) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 - 6 (ร้อยละ 54.6) มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ได้ประกอบอาชีพ (ร้อยละ 35.5) และมีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนส่วนใหญ่เท่ากับ 2,500 - 5,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 41.4) ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 72.4) แบ่งเป็น บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าประเภทต้องร่วมจ่ายค่าบริการ 30 บาท (ร้อยละ 37.5) และบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าประเภทยกเว้นการร่วมจ่ายค่าบริการ (ร้อยละ 34.9) ส่วนใหญ่จะมีอาการเจ็บป่วยจัดอยู่ในกลุ่มโรคติดเชื้อและปรสิตบางชนิด (ร้อยละ 36.2) และไม่มีโรคร่วม (ร้อยละ 56.6) สำหรับผู้ป่วยอีก 64 รายที่มีโรคร่วม ส่วนใหญ่จะมีอาการเจ็บป่วยร่วมเป็นโรคความดันโลหิตสูง ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล 2 วัน (ร้อยละ 32.9) ไม่เคยเข้านอนพักรักษาในโรงพยาบาลอื่นในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 86.2) สำหรับผู้ป่วยอีก 21 รายที่เคยนอนพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น ส่วนใหญ่จะเคยเข้าพักรักษาเป็นจำนวนเพียง 1 ครั้ง (ร้อยละ 90.5) นอกจากนี้ผู้ป่วยส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราด ในช่วงระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 76.3) สำหรับผู้ป่วยอีก 36 รายที่เคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราด ส่วนใหญ่จะเคยเข้าพักรักษาเป็นจำนวนเพียง 1 ครั้ง (ร้อยละ 55.6)

เมื่อให้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม มีคะแนนตั้งแต่ 1-5 หมายถึง ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่พึงพอใจน้อยที่สุดจนถึงพึงพอใจมากที่สุด พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (SD = 0.21) สำหรับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.97 (SD = 0.24) ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความ

สะดวกที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา เท่ากับ 3.65 (SD = 0.24) และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.47 (SD = 0.40) และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการรับบริการที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สิทธิสวัสดิการรักษายาบาล การวินิจฉัยโรคหลัก การมีโรคร่วม จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลตราด การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราด และจำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราดแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) แต่ผู้ป่วยที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพหลักแตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ผู้ป่วยได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด โดยแบ่ง 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผู้ให้บริการ โดยผู้ป่วยให้ข้อเสนอแนะว่า ผู้ให้บริการควรมีการปฏิบัติโดยการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยหนักอย่างทันท่วงที มีการนำเสื้อผ้าสำหรับเปลี่ยนในแต่ละวันมาให้ผู้ป่วยทุกคนที่เตียง และมีการให้บริการเติมน้ำดื่มแก่ผู้ป่วย 2) ด้านสิ่งแวดล้อม โดยผู้ป่วยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีการทำสีฝ้าผนังของหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย เปลี่ยนแปลงสถานที่ติดตั้งของพัดลมหรือเพิ่มจำนวนพัดลม จัดทำฝารอบท่อน้ำในห้องน้ำ และควบคุมเรื่องเสียงดังภายในหอผู้ป่วย และ 3) ด้านสวัสดิการ โดยผู้ป่วยให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีโทรทัศน์ในหอผู้ป่วย จัดทำเสื้อผ้าชุดใหม่ทดแทนชุดเก่า มีการตรวจสอบความสะอาดของเสื้อผ้าก่อนที่จะนำมาให้ผู้ป่วย จัดเวลาในการรับประทานอาหารเช้าให้เหมาะสม ปรับปรุงรสชาติอาหาร เพิ่มจำนวนครั้งของการทำความสะอาดห้องน้ำ จัดให้มีที่นั่งพักและราวตากผ้าสำหรับญาติให้เพียงพอ และกำหนดเวลาเยี่ยมของญาติให้เหมาะสม

ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเข้าร่วมการศึกษา ดังนั้นจึงทำให้ผู้ป่วยบางราย เช่น ผู้ป่วยที่ไม่สามารถพูดภาษาไทยได้ ผู้ป่วยที่เข้าพักรักษาตัวในโรงพยาบาลน้อยกว่า 24 ชั่วโมง เป็นต้น ไม่ได้เข้าร่วมในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งบุคคลเหล่านี้อาจมีความพึงพอใจสูงหรือต่ำต่อการบริการที่ได้รับ และอาจส่งผลทำให้คะแนนความพึงพอใจแตกต่างจากผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ได้

2. ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ มีระยะเวลาเพียง 30 วัน จึงอาจทำให้ได้จำนวนผู้ป่วยในแต่ละกลุ่มน้อย ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยที่มีปัจจัยแตกต่างกัน จึงอาจทำให้ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการ

3. ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงฤดูร้อน จึงอาจทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างไปจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงฤดูกาลอื่นได้

4. เนื่องจากเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยอายุรกรรมทราบว่ามีการเก็บข้อมูล จึงอาจทำให้มีการบริการที่ดีขึ้นในระหว่างวันที่ 18 เมษายน 2545 – 17 พฤษภาคม 2545

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ดังนั้นในการนำผลการศึกษาไปใช้ในการอ้างอิงถึงผู้ป่วยกลุ่มอื่นหรือโรงพยาบาลอื่น ควรจะต้องคำนึงถึงคุณลักษณะของผู้ป่วย และบริบทสภาพสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาลที่ท่านต้องการศึกษาอ้างอิงด้วย

จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้ป่วยมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก (Mean = 3.72) และผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพหลักที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน ดังนั้นโรงพยาบาลตราดควรจะมีการทบทวนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการที่ให้แก่ผู้ป่วยในแต่ละกลุ่ม และทำการศึกษาความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ป่วยในแต่ละกลุ่ม ซึ่งจะได้นำข้อมูลที่ได้มาใช้ประกอบในการจัดทำแผนกลยุทธ์ในการให้บริการแก่ผู้ป่วยในแต่ละกลุ่ม เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ป่วยในแต่ละกลุ่ม ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ป่วยทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น และควรให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ดียิ่งขึ้น โดยควรมีการพัฒนางานในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ป่วยทุกรายควรได้รับการอธิบายหรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวหรือการดูแลตนเองจากพยาบาล
2. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยหนักอย่างทันท่วงที
3. เจ้าหน้าที่ควรนำเสื้อผ้าสำหรับผลัดเปลี่ยนในแต่ละวันมาให้ผู้ป่วยทุกคนที่เตียง
4. เจ้าหน้าที่ควรมีการให้บริการเติมน้ำดื่มแก่ผู้ป่วย
5. ทาสีฝาผนังของหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย

6. มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ติดตั้งพัฒลมาไว้ที่ตรงกลางระหว่างเตียงผู้ป่วย หรือมีจำนวนพัฒลเพิ่มมากขึ้น
7. จัดทำฝาครอบท่อน้ำในห้องน้ำ เพื่อป้องกันไม่ให้ยุงจากท่อน้ำบินขึ้นมาในหอผู้ป่วย
8. ควรมีป้ายคำเตือนว่า “ภายในหอผู้ป่วย ไม่ควรใช้เสียงดัง เนื่องจากผู้ป่วยต้องการพักผ่อน”
9. มีการปรับปรุงรสชาติของอาหาร
10. มีการปรับเปลี่ยนเวลาในการรับประทานอาหารเมื่อเย็นจากเวลา 16.00 น. มาเป็นเวลา 16.30 น หรือ 17.00 น.
11. มีโทรทัศน์ในหอผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วย ได้ผ่อนคลายความเครียด
12. ควรจัดทำเสื้อผ้าผู้ป่วยชุดใหม่ ทดแทนชุดเก่า และมีการตรวจสอบความสะอาดของเสื้อผ้าก่อนที่จะนำมาให้ผู้ป่วย
13. เพิ่มจำนวนครั้งของการทำความสะอาดห้องน้ำในแต่ละวัน
14. มีการกำหนดเวลาเยี่ยมของญาติให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ป่วย ได้มีเวลาพักผ่อน
15. จัดให้มีเก้าอี้ที่นั่งพักสำหรับญาติผู้ป่วยอย่างเพียงพอ เช่น มีจำนวนอย่างน้อย 1-2 ตัวต่อเตียง
16. มีราวตากผ้าสำหรับญาติผู้ป่วยบริเวณระเบียงหอผู้ป่วยให้เพียงพอ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ในการสร้างเครื่องมือวิจัยนั้น ควรสร้างจากประชากรต้นแบบที่มีคุณลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้นเมื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยในทุกหอผู้ป่วย โรงพยาบาลตราด ด้วยการใช่แบบสัมภาษณ์ ซึ่งทำการรวบรวมข้อมูลโดยผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยนั้น หรือไม่แสดงตนว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลตราด และควรเพิ่มระยะเวลาในการเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกช่วงฤดูกาล เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งผลการศึกษาที่น่าจะเป็นข้อมูลที่ตรงตามความรู้สึกที่แท้จริงของกลุ่มตัวอย่าง และสามารถแสดงภาพรวมของทั้งโรงพยาบาล
3. ควรมีการศึกษาความคาดหวัง และรูปแบบการให้บริการสำหรับผู้ป่วยในที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถตอบสนองกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วย และส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากยิ่งขึ้น
4. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในหอผู้ป่วยทั่วไปและหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลตราด