

1.ชื่อเรื่องวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยเต่า

2.ชื่อผู้ศึกษา

1.นางพรรณทิพย์ พัฒนเมธาดา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยเต่า

2.นางประทุมพร คำแสน พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ กลุ่มการพยาบาล

3.นางสาวฉวีวรรณ กานต์ ดาหา เจ้าพนักงานธุรการ แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลดอยเต่า

3.ข้อมูลการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ 053-469128

4.บทนำ

ความพึงพอใจในบริการ เป็นองค์ประกอบหนึ่ง que แสดงถึงคุณภาพบริการ คุณภาพบริการเป็นเป้าหมายของการปฏิบัติหน้าที่ของสถานบริการสุขภาพเพื่อเป็นเครื่องรับรองว่า การบริการนั้นเป็นไปตามมาตรฐาน เป็นที่ยอมรับของผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการและประสบการณ์ที่ได้รับนั้นเป็นไปตามความคาดหวัง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ ที่ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจส่งผลให้ชื่อเสียงและภาพพจน์ของโรงพยาบาลดี เป็นที่ยอมรับ รวมทั้งภาพรวมของการบริหารโรงพยาบาลนั้น การฟ้องร้อง การร้องเรียน การดำเนินคดีจะไม่เกิดขึ้น แสดงให้เห็นถึงคุณภาพที่ดีขึ้นในทุกมิติของคุณภาพทั้งด้านคลินิกบริการ และการบริการทั่วไป

งานแผนกผู้ป่วยนอกเป็นบริการด้านแรกของโรงพยาบาล ผู้รับบริการจะมีความรู้สึกประทับใจ อบอุ่นใจ เกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการที่ได้รับ งานแผนกผู้ป่วยนอกให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก รวมทั้งการร่วมมือและประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้บริการครอบคลุมทั้งด้านส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสภาพ ดังนั้นการจัดบริการในงานนี้จำเป็นต้องจัดระบบและวิธีการดำเนินงานอย่างเหมาะสม โดยยึดหลักการง่าย ๆ ได้แก่ บริการสะดวก รวดเร็ว คุณภาพดี และได้รับความเป็นกันเอง ไม่มีขั้นตอนมากและยุ่งยากเกินไป

โรงพยาบาลดอยเต่าเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30เตียง มีการปรับปรุงพัฒนามาโดยตลอดเพื่อ การบริการที่มีคุณภาพ โรงพยาบาลดอยเต่าผ่านการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลชั้นที่ 3ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จากการศึกษาปัญหาในการ ให้บริการผู้ป่วยนอกที่ผ่านมาพบข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการในเรื่องบุคลากรผู้ให้บริการ ขั้นตอนการ ให้บริการ ความล่าช้าขณะรอตรวจกับแพทย์ สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในโรงพยาบาลรวมทั้งอาคารสถานที่ด้วย

ซึ่งโรงพยาบาลดอยเต่ามีความมุ่งหวังในการให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องตามมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ ผู้ศึกษาเป็นพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก และหัวหน้าพยาบาลมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยเต่าเพื่อนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา งานบริการให้มีประสิทธิภาพและให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

5.วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยเต่า จังหวัด เชียงใหม่

6.วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) เพื่อศึกษาระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินการศึกษาดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ ในช่วงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยมีคุณสมบัติดังนี้ มีอายุ 15 ขึ้นไป สามารถอ่านเขียนภาษาไทยได้ และยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

7. ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงง พยาบาลดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาจะนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 4ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ประกอบด้วยที่อยู่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ผู้รับผิดชอบจ่าย ค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกในครั้งนี้

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการต่าง ๆ ในครั้งนี้

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 1 จำนวนลาร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตาม ที่อยู่ปัจจุบัน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาล

ข้อมูล	จำนวน (n=30ราย)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	16	53.3
ชาย	14	46.7
อายุ		
15-35 ปี	13	43.3
36-60 ปี	16	53.3
61 ปีขึ้นไป	1	3.3
$\bar{X} = 39.06$		
ระดับการศึกษา	6	20.0
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	21	70.0
มัธยมศึกษา/อนุปริญญา	3	10.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า		
ผู้รับผิดชอบจ่ายค่ารักษาพยาบาล	22	73.3
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1	3.3
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		10.0
ชำระเงินเอง	3	10.0
ประกันสังคม	3	3.3
กองทุนทดแทน	1	

จากตามรางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในอำเภอคอยเต่า คิดเป็นร้อยละ 100 เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.3 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 46.7 มีอายุในช่วง 17 ปี ถึง 61 ปี อายุเฉลี่ย 43.7 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 36-60 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมาเป็นกลุ่มอายุระหว่าง 15*35 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3 ด้านการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/อนุปริญญามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมา จบการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 20 ผู้รับผิดชอบจ่ายทำรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่เป็นบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 73.3

รองลงมา ชำระเงินเอง/* ประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 3.3 และเป็นสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/กองทุนทดแทนคิดเป็นร้อยละ 3.3

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสาเหตุการมารับการรักษา

	จำนวน	ร้อยละ
การรับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	(n=30ราย)	
สาเหตุการมารับการรักษา		
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
เดินทางสะดวก	18	60
อยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง	22	73.3
เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่โรงพยาบาลนี้	10	33.3
สถานที่สะดวกสบาย	6	20
บริการรวดเร็วทันใจ	4	
มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	3	13.3
มีเครื่องมือทันสมัย	2	10
		6.7

จากตามรางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกรับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ เนื่องจากอยู่ในพื้นที่บริการบัตรทอง คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ เดินทางสะดวก คิดเป็นร้อยละ 60

ส่วนที่ 3 ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการบริการต่าง ๆ ในครั้งนี้

ตารางที่ 3 กิริยาของแพทย์

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ประเมินไม่ได้	3	10.0
พอใจ	5	16.7
พอใจปานกลาง	12	40.0
พอใจมากที่สุด	10	33.3
Total	30	100.0

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ ปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 40 รองลงมา พอใจมากที่สุด ร้อยละ 33.3 พอใจร้อยละ 16.7 และที่ประเมินไม่ได้ร้อยละ 10

ตารางที่ 4 แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าของอาการ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	7	23.3
พอใจปานกลาง	10	33.3
พอใจมากที่สุด	13	43.3
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 43.3 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 33.3 พอใจร้อยละ 23.3

ตารางที่ 5 การตรวจร่างกายของแพทย์

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	9	30.
พอใจปานกลาง	10	33.3
พอใจมากที่สุด	11	36.7
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ มากสุด ร้อยละ 36.7 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 33.3
พอใจร้อยละ 30

ตารางที่ 6 การซักประวัติและการเจ็บป่วยโดยพยาบาล

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	5	16.7
พอใจปานกลาง	12	40.0
พอใจมากที่สุด	13	43.3
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ มากสุด ร้อยละ 43.3 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อย
ละ 40.0 พอใจร้อยละ 16.7

ตารางที่ 7 การดูและให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	2	6.7
พอใจปานกลาง	12	40.0
พอใจมากที่สุด	16	53.3
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ มากสุด ร้อยละ 53.3 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 40.0 พอใจร้อยละ 6.7

ตารางที่ 8 การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ประเมินไม่ได้	1	3.3
พอใจ	2	6.7
พอใจปานกลาง	4	13.3
พอใจมากที่สุด	14	46.7
Total	10	33.3
	30	

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ มากสุด ร้อยละ 46.7 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 13.3 พอใจร้อยละ 6.7 ประเมินไม่ได้ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 9 ท่านมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ประเมินไม่ได้	1	3.3
พอใจ	3	10.0
พอใจปานกลาง	15	50.0
พอใจมากที่สุด	11	36.7
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมา พอใจมากที่สุด ร้อยละ 36.7
พอใจร้อยละ 10.0 ประเมินไม่ได้ร้อยละ 3.3

ตารางที่ 10 การให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	4	13.3
พอใจปานกลาง	17	56.7
พอใจมากที่สุด	9	30.3
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 56.7 รองลงมา พอใจมาก ร้อยละ 30.3 พอใจ
ร้อยละ 13.3

ตารางที่ 11 การให้ข้อมูล / คำแนะนำโดยพยาบาล

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	7	23.3
พอใจปานกลาง	10	33.3
พอใจมากที่สุด	13	43.3
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 43.3 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 33.3 พอใจร้อยละ 23.3

ตารางที่ 12 กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ประเมิไม่ได้	1	3.3
พอใจ	5	16.7
พอใจปานกลาง	11	36.7
พอใจมากที่สุด	13	43.3
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 43.3 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 36.7 พอใจร้อยละ 16.7 ประเมิไม่ได้ 3.3

ตารางที่ 13 การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พอใจ	2	6.7
พอใจ	2	6.7
พอใจปานกลาง	2	6.7
พอใจมากที่สุด	11	36.7
Total	15	50.0
	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ มากที่สุด ร้อยละ 50.0 รองลงมา พอใจปานกลาง ร้อยละ 36.7 พอใจร้อยละ 6.7 ไม่พอใจ 6.7

ตารางที่ 14 ความสะดวกในการติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	5	16.7
พอใจปานกลาง	16	53.3
พอใจมากที่สุด	9	30.0
Total	30	100.0

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 53.3 รองลงมา พอใจมากที่สุด ร้อยละ 30.0 พอใจร้อยละ 16.7

ตารางที่ 15 ความสะดวกสบายโดยทั่วไป

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
พอใจ	7	23.3
พอใจปานกลาง	13	43.3
พอใจมากที่สุด	10	33.3
Total	30	100

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 43.3 รองลงมา พอใจมากที่สุด ร้อยละ 33.3
พอใจร้อยละ 23.3

ตารางที่ 16 ความสะอาดของห้องน้ำ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่พอใจ	3	10.0
พอใจ	10	33.3
พอใจปานกลาง	15	50.0
พอใจมากที่สุด	2	6.7
Total	30	100.0

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมา พอใจ ร้อยละ 33.3 พอใจมาก
ที่สุดร้อยละ 6.7 ไม่พอใจ ร้อยละ 10.0

ตารางที่ 17 คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
ประเมินไม่ได้	1	3.3
พอใจ	5	16.7
พอใจปานกลาง	15	50.0
พอใจมากที่สุด	9	30.0
Total	30	100.0

จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า มีความพอใจ ปานกลาง ร้อยละ 50.0 รองลงมา พอใจมากที่สุด ร้อยละ 30.0
พอใจร้อยละ 16.7 ประเมินไม่ได้ ร้อยละ 3.3

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ป่วยและวิธีการรักษา การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=30ราย)	ร้อยละ
การได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ป่วยและวิธีการรักษา		
ได้รับ	30	100
ได้รับและเข้าใจดี	28	93.3
ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ	2	6.7
การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา		
ได้รับคำแนะนำ	30	100
ได้รับและเข้าใจดี	29	96.7
ไม่ได้รับคำแนะนำ	1	3.3

จากตารางที่ 18 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเกือบทุกคนได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ป่วยและวิธีการรักษา คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งในกลุ่มนี้ ได้รับและเข้าใจดี คิดเป็นร้อยละ 93.3 ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 6.7 และกลุ่มตัวอย่างเกือบทุกคนได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งได้รับและเข้าใจดี คิดเป็นร้อยละ 96.7 ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 3.3

8. สรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ดอยเต่า จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดีได้แก่แพทย์สนใจ ฟังคำบอกล่าอาการเจ็บป่วย การตรวจร่างกายของแพทย์ กิริยาของแพทย์ การซักประวัติและการเจ็บป่วย โดยพยาบาล การดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาลด้วยความมีน้ำใจ การให้ข้อมูล/คำแนะนำโดยพยาบาล การตอบสนองอย่างรวดเร็วของพยาบาลเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการการมีโอกาสพูดคุยแสดงความรู้สึกหรือความกังวลใจเกี่ยวกับ อาการเจ็บป่วย การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอยู่ ความสะดวกสบายทั่วไป ด้านความสะอาดของห้องส้วมสำหรับความคิดเห็นต่อการบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มั่นใจว่าจะกลับมาใช้บริการอีกและแนะนำบุคคลอื่นให้มาตรวจที่โรงพยาบาล ความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพในด้านการให้บริการคือ ควรลดระยะเวลาในการรอเรียกพบแพทย์ ควรลดระยะเวลาในการรอซักประวัติ ด้านบุคลากร ควรจัดแพทย์และพยาบาลให้เพียงพอ เจ้าหน้าที่บางคนพูดไม่เพราะ ด้านสถานที่ ควรจัดสถานที่จอดรถให้มากขึ้น และควรมีประตูเข้าออกโรงพยาบาลคนละประตูเพื่อป้องกันอุบัติเหตุในกรณีรถเข้าออกสวนกัน ผลการศึกษาจะเป็นข้อมูลการปรับปรุงการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

9. การเผยแพร่งานวิจัย และการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดอยเต่า โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้อคิดเห็นด้านการให้บริการ บุคลากร และสถานที่แต่อย่างไรก็ตาม ควรมีการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกซ้ำ หลังจากที่มีการปรับปรุงการบริการ ปีละ 2 ครั้ง เพื่อประเมินผลการปรับปรุง และเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพการบริการ