

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์

ทัศนีย์ สันติพงศ์สุภกร วท.บ.(พยาบาล)¹, เมธา ทรงธรรมวัฒน์ พ.บ.², ศรีสุดา ไทยเลิศ พ.บ.²

¹ งานบริการพยาบาล โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² ภาควิชาสูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Outpatients' Satisfaction to the Provision of Care at Gynecological Department, Srinagarind Hospital

Tassanee Santipongsapakorn, B.Sc. (nursing)¹, Metha Songthamwattana, M.D.², Srisuda Thailert, M.D.²

¹ Nursing Division, Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, Khon Kaen University.

² Department of Obstetrics and Gynecology, Faculty of Medicine, Khon Kaen University.

หลักการและเหตุผล: ห้องตรวจนรีเวชโรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้เปิดให้บริการมาเป็นเวลานานเกือบ 20 ปี มีทั้งการบริการตรวจรักษาและการเรียนการสอนของนักศึกษาแพทย์ควบคู่กันไป ข้อบ่งชี้หนึ่งของคุณภาพการบริการนั้นก็คือความพึงพอใจและประทับใจของผู้รับบริการ ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการจึงมีความสำคัญและจำเป็นต้องประเมินเป็นระยะๆ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยทั่วไปและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์

วิธีการ: เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงในสตรีที่เข้ารับการตรวจ ณ แผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 350 ราย ในช่วงเดือนมกราคม 2539 โดยใช้แบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยแบบบันทึกข้อมูลทั่วไป และแบบประเมินระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้ว

ผล: สตรีกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจคือการใช้เวลารอคอย ผู้ป่วยเห็นว่ารอคอยนาน ซึ่งเฉลี่ยรายละ 78 นาที ผู้ที่มีการศึกษาในระดับอุดมศึกษามีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา และผู้ที่เคยได้รับบริการที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์มาก่อนจะมีความพึงพอใจสูงกว่า ส่วนอายุ ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล รายได้ ประสบการณ์การรับบริการจากสถานอื่น ประสบการณ์ของแพทย์ และเพศของแพทย์ผู้ตรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

อภิปรายและสรุปผล: ผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจมากต่อการบริการของแผนก แต่ก็ควรมีการปรับปรุงจุดบกพร่องต่างๆ ที่ยังมีอยู่โดยการแก้ไขการให้บริการอย่างมีระบบ แพทย์ พยาบาลควรใช้เวลาแก่ผู้ป่วยให้มากขึ้น และควรมีการประเมินผลในส่วนที่ได้ออกไปแล้ว เพื่อปรับปรุงให้การบริการมีคุณภาพยิ่งขึ้น

Background: Out patient Gynecology service have been carried out nearly twenty years for teaching purposes as well as to give direct service to the patients. One useful indicator to ascertain high quality of case is by means of assessing clients' level of satisfaction. Thus, it is necessary to assess clients' level of service satisfaction at regular intervals.

Objectives: To study the level of clients' satisfaction and related factors for out patient at gynecological service.

Methods: This descriptive study included 350 purposive sampling patients coming to out patient department with gynecological problem. Each patient was asked to fill the questionnaire which had been already tested. The questionnaire consisted of general information and the level of satisfaction evaluation forms.

Result: The level of satisfaction to the services of gynecological department was high. In patients' opinion, the waiting time approximate 78 minutes was quite long. High educated (bachelor degree) patients got less satisfaction than those low educated. The ones who once received services form this hospital felt higher satisfaction than those who never did. The other factors including patients's age, distance to the hospital, incomes, experience from other health service provider, doctor's experience and doctor gender, were not significantly related to the level of satisfaction.

Discussion: The gynecological out patients are very appreciated in the service. However there are something have to be corrected for the top of the goal such as : systematic correction plan, increase management time for doctor and nursing care, and method for effective evaluation.

บทนำ

โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เป็นโรงพยาบาลสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ให้การบริการทั้งในด้านบริการรักษาพยาบาลสุขภาพอนามัยของประชาชน และเป็นสถานศึกษาอบรม วิจัยและฝึกปฏิบัติงานของนักศึกษาแพทย์ นักศึกษาศึกษาพยาบาล ตลอดจนบุคลากรด้านสาธารณสุขและวิทยาศาสตร์สุขภาพ ห้องตรวจนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ได้เปิดให้บริการตั้งแต่ปี พ.ศ.2525 ปัจจุบันมีผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังจากรายงานจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับบริการตรวจในปี 2536 จำนวน 22,853 ราย ปี 2537 จำนวน 25,356 ราย และในปี 2538 จำนวน 26,335 ราย ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี เฉลี่ยประมาณ 2,000 รายต่อเดือน

ผู้วิจัยเป็นผู้ซึ่งปฏิบัติงานในแผนกผู้ป่วยนอก ห้องตรวจนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เห็นว่าผู้มารับบริการตรวจที่แผนกนี้ต้องการเวลาในการพบแพทย์แต่ละครั้งนานพอสมควร ต้องการคำอธิบายต่างๆ อันเป็นประโยชน์ต่อสุขภาพอนามัย นอกจากนี้ยังได้รับการตรวจที่พิเศษออกไปจากแผนกอื่น ได้แก่การตรวจภายใน ดังนั้นการบริการที่ให้แก่ผู้ป่วยจะต้องเป็นการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจให้มากที่สุด ดังนั้นการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการจึงมีความสำคัญ และจำเป็นต้องประเมินเป็นระยะๆ เพื่อหาข้อบกพร่อง ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงบริการ เพื่อให้การบริการดียิ่งๆ ขึ้นไป

ในการวิจัยครั้งนี้ได้หลักการประเมินความพึงพอใจของ Aday และ anderson¹ ดังนี้คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่รับจากการบริการ
2. ความพึงพอใจของการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ

และเกณฑ์มาตรฐานการจัดการบริการเพื่อการตรวจวินิจฉัยรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพของสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดังนี้คือ

1. การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการต้อนรับผู้ป่วย บริการรวดเร็วและเหมาะสม
2. การคัดกรองผู้ป่วยตามอาการ, อาการแสดงเพื่อการตรวจรักษาที่ถูกต้อง

3. การจัดลำดับของผู้ป่วยเข้ารับการตรวจ
4. การให้บริการพยาบาลตามอาการของผู้ป่วย
5. การให้การรักษาตามแผนการรักษาของแพทย์
6. การให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติภายหลังการตรวจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ทำการศึกษาสตรีที่มารับการตรวจ ณ ห้องตรวจนรีเวช แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จำนวน 350 ราย ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาจาก Sample size determination in health studies ของ World Health Organization 1991

$$n = \frac{Z^2 \cdot P(1-P)}{d^2}$$

$$= 246 \text{ ราย}$$

การศึกษาครั้งนี้จะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 246 ราย แต่ในที่นี้ได้ทำการสัมภาษณ์ไว้จำนวนทั้งสิ้น 350 ราย

กลุ่มตัวอย่างได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงและเก็บข้อมูลโดยใช้และเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้รับการตรวจความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีความเที่ยง 0.76 แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป แบบสอบถามความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งใช้สอบถามหลังจากสตรีกลุ่มตัวอย่างได้รับการตรวจเรียบร้อยแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรม Epiinfo และ SPSS ทำการวิเคราะห์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปและระดับความพึงพอใจ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยใช้การวิเคราะห์ Pearson's product moment correlation coefficient และ F test

ผลการวิจัย

สตรีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน มีอายุเฉลี่ย 37.6 ปี ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และมีสถานภาพสมรสคู่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีอาชีพทำไร่ ทำนา และรายได้เฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาทต่อเดือน ผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างมาจากจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดอื่นๆ ในจำนวนใกล้เคียงกัน ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลเฉลี่ยมากกว่า 50 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 62.3 สาเหตุที่มารับบริการเพราะเห็นว่าบริการดีร้อยละ 28.8 และเพื่อนแนะนำ

ร้อยละ 26.9 ระยะเวลาที่รอคอยการตรวจเฉลี่ย 78 นาที เวลาารวมที่ใช้ในการบริการตรวจทั้งหมดเฉลี่ย 91 นาที แพทย์ผู้ตรวจเป็นแพทย์ใช้ทุนหรือแพทย์ประจำบ้าน คิดเป็นร้อยละ 55.4 และเป็นเพศชายร้อยละ 54.6 (ตารางที่ 1)

สตรีกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากต่อการบริการทั้ง 6 หน่วยคือ การต้อนรับผู้ป่วย การคัดกรองผู้ป่วยตามอาการ และอาการแสดง การจัดลำดับเพื่อเข้ารับการตรวจ การจัดบริการโดยทั่วไป การตรวจและการรักษาและการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ และการนัดมาติดตามการรักษา (ตารางที่ 2-7)

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ การใช้เวลารอคอย ระดับการศึกษา และประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มาก่อน

การอภิปรายผล

สตรีกลุ่มตัวอย่างอยู่ในวัยทำงานและเป็นวัยเจริญพันธุ์ ส่วนมากเป็นผู้แต่งงานแล้ว จึงทำให้มีอาการที่ผิดปกติทางด้านรีเวชได้ง่ายเช่นปวดท้องน้อย, ตกขาว, คันช่องคลอด เป็นต้น ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อย และประกอบอาชีพทำไร่ทำนา ซึ่งเป็นลักษณะประชากรส่วนใหญ่ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่ต้องเดินทางมาไกล แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะมารับบริการ ซึ่งผู้รับบริการเห็นว่าบริการดี อาจเนื่องมาจากเป็นโรงพยาบาลระดับมหาวิทยาลัย ส่วนมากเคยมารับบริการที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์มาก่อน และเคยได้รับการตรวจภายในมาแล้ว จึงทำให้คุ้นเคยกับระบบการให้บริการพอสมควร

สตรีกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากต่อการบริการของแผนกรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของศิริพรและคณะ² ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่แพทย์รับไว้รักษาตัวในโรงพยาบาลศรีนครินทร์ มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อบริการของแพทย์ บริการของพยาบาลและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ตลอดจนบริการด้านอื่นๆ ของโรงพยาบาล

แต่ในการบริการบางอย่างยังพบว่ามีปัญหาซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขดังนี้คือ

1. การต้อนรับผู้ป่วย ผู้รับบริการส่วนหนึ่งเห็นว่าขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ผู้ป่วยต้องเสียเวลารอบัตร ต้อนเดินไปตามผลต่างๆ ในส่วนนี้ทางแผนกต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ป่วยเข้าใจขั้นตอนการให้บริการและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่นห้องปฏิบัติการ เพื่อให้มีความพร้อมเมื่อผู้ป่วยมาพบแพทย์

2. การคัดกรองผู้ป่วยตามอาการ อาการแสดง ผู้รับบริการส่วนหนึ่งเห็นว่าโอกาสในการพูดคุยซักถามจาก

ตารางที่ 1 แสดงลักษณะของประชากร เศรษฐกิจและสังคม และลักษณะการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างจำนวนผู้ป่วยที่ศึกษา 350 ราย เป็นเพศหญิงทั้งหมด

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
15-19	6	1.7
20-24	24	6.8
25-29	52	14.9
30-34	58	16.6
35-39	71	20.3
40-44	50	14.3
45-49	49	14.0
50-54	20	5.7
55-59	9	2.6
> 60	11	3.1
ศาสนา		
- พุทธ	344	98.3
- คริสต์	5	1.4
- อิสลาม	1	0.3
สถานภาพสมรส		
- โสด	23	6.6
- คู่	309	88.3
- หม้าย	6	1.7
- หย่า/แยกกันอยู่	12	3.4
การศึกษา		
- ไม่ได้รับการศึกษา	6	1.7
- ประถมศึกษา	254	72.7
- มัธยมศึกษา	60	17
- อนุปริญญา	26	7.4
- ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	4	1.1
อาชีพ		
- ทำไร่ ทำนา	151	43.1
- รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	53	15.1
- ค้าขาย	54	15.4
- รับจ้าง	52	14.9
- แม่บ้าน	36	10.3
- นักเรียน นักศึกษา	4	1.1

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงลักษณะของประชากร เศรษฐกิจและสังคม และลักษณะการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างจำนวนผู้ป่วยที่ศึกษา 350 ราย เป็นเพศหญิงทั้งหมด

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1,000 บาท	108	30.8
1,001-2,500 บาท	59	16.9
2,501-5,000 บาท	59	16.9
5,001-7,500 บาท	23	6.6
7,501-10,000 บาท	101	28.8
มากกว่า 10,001 บาท	0	0.0
ที่อยู่ปัจจุบัน		
- อำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น	57	16.3
- นอกเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น	91	26.0
- จังหวัดขอนแก่น ไม่ระบุอำเภอ	8	2.3
- จังหวัดอื่นๆ	194	55.4
ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล		
0-9 กม.	39	11.1
10-19 กม.	15	4.3
20-29 กม.	8	2.3
30-39 กม.	21	6.0
40-49 กม.	21	6.0
มากกว่า 50 กม.	218	62.3
ไม่ระบุ	28	8.0
เฉลี่ย 101.0 กม. (1-500)		
สาเหตุของการรับบริการ		
- บริการดี	101	28.8
- เพื่อนแนะนำ	94	26.9
- ไปรับการรักษาที่อื่นแล้วไม่หาย	50	14.3
- สถานที่สะดวก	38	10.9
- ถูกส่งตัวมารับการรักษาต่อ	35	10.0
- ไม่รู้จะไปไหน	24	6.9
- ความจำเป็นทางเศรษฐกิจ	8	2.3
การเคยมารับบริการที่		
โรงพยาบาลศรีนครินทร์		
- ไม่เคยมา	135	38.6
- เคยมา		

ตารางที่ 1 (ต่อ) แสดงลักษณะของประชากร เศรษฐกิจและสังคม และลักษณะการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างจำนวนผู้ป่วยที่ศึกษา 350 ราย เป็นเพศหญิงทั้งหมด (ต่อ)

ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1-3 ครั้ง	138	39.5
4-6 ครั้ง	40	11.4
7-9 ครั้ง	2	0.6
> 10 ครั้ง	35	10.0
การเคยได้รับบริการตรวจภายใน		
จากสถานพยาบาลอื่น		
- ไม่เคย	119	34.0
- เคย		
- ที่โรงพยาบาลรัฐบาล	122	34.9
- ที่โรงพยาบาลเอกชน, คลินิก	43	12.3
- ทั้งรัฐบาลและเอกชน	66	18.9
เวลาที่ใช้ในการคอยการตรวจ		
(ตั้งแต่ติดต่อที่ห้องบัตรจนเรียกเข้าพบแพทย์ครั้งที่ 2)		
0-30 นาที	48	13.7
31-60 นาที	169	48.3
61-90 นาที	69	19.7
91-120 นาที	39	11.1
121-180 นาที	25	7.1
เฉลี่ย 78.4 นาที		
เวลาที่ใช้ในการตรวจทั้งหมด (ตั้งแต่ติดต่อที่ห้องบัตรจนเข้าพบแพทย์เพื่อรับการตรวจและรอรับบัตรจากแพทย์ไปติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์)		
0-30 นาที	46	31.1
31-60 นาที	111	31.7
61-90 นาที	99	28.3
91-120 นาที	66	19.8
121-180 นาที	20	5.7
> 180 นาที	8	2.4
เฉลี่ย 91.5 นาที		

ตารางที่ 2 แสดงความพึงพอใจต่อการต้อนรับผู้ป่วย

	จำนวนผู้ตอบ (คน)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
1. การเตรียมความพร้อมในการให้บริการติดต่อขอรับบริการ	115	32.9	169	48.3	63	18	3	0.9	0	0
2. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	96	27.4	168	48	82	23.5	3	0.9	1	0.3
3. ความง่ายในการหาห้องตรวจวินิจฉัย	73	20.9	150	42.9	70	20	45	12.9	12	3.4
4. ความเข้าใจขั้นตอนการขอรับบริการ	73	20.9	126	36	79	22.6	57	16.3	15	4.3
5. การได้รับการทักทายต้อนรับจากเจ้าหน้าที่เมื่อขอรับบริการอย่างยิ้มแย้ม ออบอุ่นใจและเป็นกันเอง	79	22.6	169	48.3	92	26.6	8	2.3	2	0.6

ตารางที่ 3 แสดงความพึงพอใจต่อการคัดกรองผู้ป่วยตามอาการและอาการแสดง

	จำนวนผู้ตอบ (คน)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
1. ความรู้สึกว่าได้รับการตรวจในห้องตรวจที่ตรงกับโรคที่เป็น	134	38.3	172	49.1	36	10.3	6	1.7	2	0.6
2. การได้รับการซักถามอาการเจ็บป่วยจากพยาบาลประจำห้องตรวจด้วยความสุภาพเห็นใจ	94	26.9	181	51.7	61	17.5	11	3.1	3	0.9
3. ความสุภาพ ไม่ก้าวร้าว ไม่ดูของพยาบาล	123	35.1	143	40.9	46	13.2	24	6.9	14	4.0
4. การแสดงความสนใจต่อข้อซักถามของผู้ป่วยของพยาบาลประจำห้องตรวจ	116	33.1	147	42.0	56	16.0	24	6.9	7	2.0
5. โอกาสในการซักถามข้อสงสัย	70	20	175	50	73	20.8	16	4.6	16	4.6
6. พยาบาลรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ	85	24.3	185	52.9	60	17.2	14	4.0	6	1.7

ตารางที่ 4 แสดงความพึงพอใจต่อการจัดลำดับเพื่อเข้ารับการตรวจ

	จำนวนผู้ตอบ (คน)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
1. การได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ระหว่างรอรับการตรวจ	70	20.0	162	46.3	65	18.6	38	10.9	15	4.3
2. เวลาที่ใช้ในการรอคอยการตรวจ	30	8.6	119	34.0	103	29.4	78	22.3	20	5.7
3. การได้รับคำแนะนำถึงการปฏิบัติตัวก่อนการตรวจ	66	18.9	165	47.7	81	23.1	34	9.7	4	1.1
4. การได้รับทราบถึงการปัสสาวะก่อนการตรวจภายใน	132	37.7	149	42.6	27	7.7	27	7.7	15	4.3
5. ความสุภาพการไม่วางอำนาจของเจ้าหน้าที่	93	26.6	165	47.1	56	16	16	4.6	20	5.7
6. ความสะอาดและการถ่ายเทอากาศของสถานที่นั่งรอการตรวจ	85	24.3	190	54.3	65	18.6	7	2.0	3	0.9
7. ความพอเพียงของสถานที่นั่งรอคอยการตรวจ	43	12.3	115	32.9	70	20	89	25.4	33	9.4
8. การทราบถึงความจำเป็นของการตรวจภายใน	95	27.1	171	48.9	54	15.5	17	4.9	13	3.7
9. ความชัดเจนของการเรียกเข้าตรวจ	110	31.4	190	54.3	37	10.6	8	2.3	5	1.4
10. ความเหมาะสมของการจัดคิวเพื่อเข้ารับการตรวจโดยไม่มีกรแหงคิว	86	24.6	181	51.7	65	18.6	14	4.0	4	1.1

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการโดยทั่วไป

	จำนวนผู้ตอบ (คน)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจต่อลักษณะห้องตรวจ	95	27.1	174	49.7	67	19.2	12	3.4	2	0.6
2. ความสะอาดของห้องตรวจ	96	27.4	157	44.9	65	18.6	22	6.3	10	2.9
3. ความสะอาดของเครื่องมือที่ใช้ตรวจ	68	19.4	191	54.6	72	20.6	15	4.3	4	1.1
4. ความสะดวก กว้างขวาง ไม่อึดอัดของสถานที่เปลี่ยนผ้าเพื่อตรวจภายใน	24	6.9	114	32.6	118	33.8	68	19.4	26	7.4
5. ความสะอาดของผ้าที่จัดไว้ให้เปลี่ยนเพื่อรับการตรวจภายใน	40	11.4	162	46.3	110	31.5	24	6.9	14	4.0
6. ความมั่นคงและความสะอาดของเตียงตรวจภายใน	75	21.4	180	51.4	83	23.7	8	2.3	4	1.1

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการโดยทั่วไป (ต่อ)

	จำนวนผู้ตอบ (คน)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
7. การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ในการเปลี่ยนเสื้อผ้าเพื่อรับการตรวจภายใน	59	16.9	170	48.6	29.7	10	2.9	7	2.0	
8. ความมิดชิดของห้องตรวจ	50	14.3	130	37.1	113	32.3	41	11.7	16	4.6
9. ความรู้สึกว่าคุณมีผ้าปิดตาเพื่อลดความเขินอายขณะตรวจ	74	21.1	88	25.1	74	21.1	92	26.3	22	6.3
10. การถ่ายเทอากาศของห้องตรวจภายใน การไม่มีกลิ่นเหม็น	67	19.1	153	47.3	65	18.6	45	12.9	20	5.7
11. การได้รับคำอธิบายจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจภายใน	77	22.0	187	53.4	64	18.3	17	4.9	5	1.4
12. การช่วยเหลือในการจัดท่าเพื่อรับการตรวจภายใน และการอยู่เป็นเพื่อนในขณะที่ตรวจ	71	20.3	173	49.4	72	20.6	18	5.1	16	4.6

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านการตรวจและการรักษา

	จำนวนผู้ตอบ (คน)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
1. การได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็น	109	31.1	177	50.6	50	18.3	13	3.7	1	0.3
2. การทราบถึงโรคที่เป็นว่าตนเองป่วยเป็นโรคใด	47	13.4	97	27.7	80	22.9	91	26.0	35	10.0
3. ความสุภาพและการซักถามอาการอย่างเห็นอกเห็นใจของแพทย์	103	29.4	191	54.6	49	14	6	1.7	1	0.3
4. ความมั่นใจว่าหายจากโรคที่เป็นอยู่หลังได้รับการรักษา	88	25.1	147	42.0	83	23.7	27	7.7	5	1.4
5. ความไว้วางใจและเชื่อมั่นในแพทย์	117	33.4	192	54.9	36	10.3	4	1.1	1	0.3
6. ความละเอียดของการซักถามประวัติของแพทย์	123	35.1	164	46.9	57	16.3	5	1.4	1	0.3
7. การให้เวลาในการบอกเล่าอาการให้แก่แพทย์	23	6.6	130	37.1	100	28.6	68	19.4	29	8.3
8. ความรู้สึกว่าคุณเข้าใจถึงอาการป่วยของตนเองอย่างแท้จริง	40	11.4	140	40.0	78	22.2	78	22.2	14	4.0

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจด้านการตรวจและการรักษา (ต่อ)

	จำนวนผู้ตอบ (คน)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
9. ความเหมาะสมของกริยาท่าทางของแพทย์ผู้ทำการตรวจ	93	26.6	199	56.9	41	12	11	3.1	6	1.7
10. ความรู้สึกไม่ชอบรับการตรวจภายใน	25	7.1	42	12.0	63	18	126	36.0	94	26.9
11. ความเจ็บปวดในขณะที่ได้รับการตรวจภายใน	47	13.4	138	39.4	113	32.3	33	9.4	19	5.4
12. ความกระดากอายในขณะที่ได้รับการตรวจภายใน	55	15.7	96	27.4	90	25.7	59	16.9	50	14.3
13. ความรู้สึกที่ได้รับการตรวจอย่างละเอียดจากแพทย์	81	23.1	192	54.9	61	17.5	10	2.9	6	1.7
14. ความรู้สึกว่าแพทย์เร่งรีบในการตรวจและอยากให้ผู้ป่วยออกจากห้องตรวจโดยเร็ว	64	18.3	148	42.3	79	22.6	42	12.0	17	4.9

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ และการนัดมาติดตามการรักษา

	จำนวนผู้ตอบ (คน)									
	จำแนกตามระดับความพึงพอใจ									
	พึงพอใจมากที่สุด		พึงพอใจมาก		พึงพอใจปานกลาง		พึงพอใจน้อย		พึงพอใจน้อยที่สุด	
	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ	ราย	ร้อยละ
1. ความรู้สึกที่ได้รับการนัดติดตามการรักษาเป็นอย่างดี	113	32.3	175	50.0	49	14	5	1.4	8	2.3
2. การได้รับคำแนะนำถึงการปฏิบัติตัวหลังตรวจจากแพทย์	69	19.7	173	49.4	58	16.6	40	11.4	10	2.9
3. การได้รับคำแนะนำถึงการปฏิบัติตัวหลังตรวจจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องตรวจได้ทุกคนและตลอดเวลา	82	23.4	121	34.6	59	16.9	64	18.3	24	6.9

เจ้าหน้าที่มีค่อนข้างน้อย ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะต้องเปิดโอกาสในการพูดคุยซักถามให้มากขึ้น เช่นการเดินทางไปพูดคุยด้วยขณะรอตรวจ หรือประกาศให้ซักถามข้อสงสัยจากเจ้าหน้าที่ประจำห้องตรวจได้ทุกคนและตลอดเวลา

3. การจัดลำดับเพื่อเข้ารับการตรวจ ผู้รับบริการส่วนหนึ่งเห็นว่าที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงต้องจัดการให้ผู้ป่วยทยอยเข้าห้องตรวจเป็นช่วงๆ บางส่วนต้องนั่งรอด้าน

นอกก่อน เพื่อให้ไม่ให้เกิดเสียดกันมาก พร้อมกับต้องประชาสัมพันธ์ให้เกิดความเข้าใจ และเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาการขยายห้องตรวจต่อไป

ผู้รับบริการส่วนหนึ่งเห็นว่ารอนาน อาจเป็นผู้ที่ไม่เคยมาหรือมาจากจังหวัดอื่นๆ และมาติดต่อดังแต่ยังไม่เปิดให้บริการ เป็นต้น ดังนั้นจึงมีความรู้สึกรอนาน ดังนั้นจึงต้องมีการอธิบายถึงระบบการทำงานของโรงพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบ

เช่นเวลาปฏิบัติงานของแพทย์ เป็นต้น

4. การจัดการบริการโดยทั่วไป ผู้รับบริการส่วนหนึ่งเห็นว่า บริการสำหรับเปลี่ยนเสื้อผ้าคับแคบ ห้องตรวจไม่มิดชิด ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงจัดสถานที่ภายในห้องตรวจให้เหมาะสมยิ่งขึ้น และผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ควรเข้าไปในห้องตรวจ ผู้รับบริการส่วนหนึ่งไม่ต้องการปิดตา ดังนั้นจึงต้องมีการอธิบายให้เข้าใจเพื่อให้ความร่วมมือในการตรวจที่ถูกต้องเหมาะสม

5. การตรวจรักษาผู้รับบริการส่วนหนึ่งมีความรู้สึกไม่ชอบรับการตรวจภายในต้องการบอกอาการแก่แพทย์แล้วขอรับยาเลยและมีความอาย ดังนั้นพยาบาลจะต้องอธิบายให้ทราบถึงความจำเป็นของการตรวจภายใน เพื่อให้ได้รับการวินิจฉัยที่ถูกต้อง เพื่อการรักษาที่มีประสิทธิภาพ จะต้องจัดบริเวณตรวจให้เป็นส่วนตัว ปิดตา คลุมขา ปิดม่านให้มิดชิด เพื่อให้ผู้ป่วยร่วมมือในการตรวจรักษา

ผู้รับบริการส่วนหนึ่งต้องการทราบว่าตนเองเป็นโรคใด ซึ่งอาจเนื่องมาจากแพทย์ตรวจแล้วไม่พบสิ่งผิดปกติ เช่น การมีตกขาวเรื้อรังโดยตรวจไม่พบเชื้อ เป็นต้น ดังนั้นพยาบาลจะต้องให้คำอธิบายเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการวินิจฉัย, การรักษาของแพทย์

ผู้รับบริการส่วนหนึ่งเห็นว่าแพทย์ใช้เวลาในการเล่าอาการค่อนข้างน้อยอาจเนื่องมาจากแพทย์มุ่งเน้นเฉพาะประวัติเฉพาะระบบทางอวัยวะสืบพันธุ์สตรีเท่านั้น บางครั้งผู้ป่วยมีอาการของโรคทางระบบอื่นด้วย ดังนั้นพยาบาลจะต้องอธิบายถึงการส่งต่อผู้ป่วยไปตรวจยังแผนกอื่นๆ เพราะโรงพยาบาลมีการบริการหลายแผนกเฉพาะโรค

6. คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติและการนัดมาติดตามการรักษา ผู้รับบริการส่วนหนึ่งเห็นว่าได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ ดังนั้นควรจะให้เวลาเพิ่มขึ้น อาจจัดโต๊ะให้คำปรึกษาเพื่อให้โอกาสแก่ผู้ป่วยและญาติในการซักถามเพื่อให้ได้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ในด้านสุขภาพอนามัย

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้แก่ การใช้เวลารอคอย ระดับการศึกษา และประสบการณ์ที่เคยได้รับการที่โรงพยาบาลมาก่อน

การใช้เวลารอคอยเริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยมาติดต่อที่ห้องเวชระเบียน บางรายนำบัตรนัดมาติดต่อที่ห้องตรวจเลย และนั่งรอจนเจ้าหน้าที่ประกาศเรียกชื่อ หลังจากผู้ป่วยถูกเรียกชื่อครั้งที่หนึ่งแล้ว จะเข้ามานั่งรอที่ที่นั่งรอตรวจภายในห้องตรวจและรอฟังประกาศเรียกชื่อครั้งที่สอง และเข้าห้องพบแพทย์ ช่วงเวลาดังกล่าวไปแล้วเฉลี่ย 78 นาที เมื่อเข้าห้องตรวจแพทย์จะซักประวัติ ทำการตรวจภายในและเขียนใบส่งต่างๆ แล้วให้ผู้ป่วยถือประวัติกลับไปพบเจ้าหน้าที่ที่เคาน์เตอร์ด้านหน้าเพื่อฟังคำอธิบาย ถึงขั้นตอนนี้รวมเวลา

ทั้งสิ้น 91 นาที ซึ่งใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการรอคอยการตรวจทางแผนกควรปรับปรุงการบริการโดยการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยให้สั้นลง จะมีผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้นได้ ซึ่งการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของเถียรนันท์ และภรณ์³ ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครศรีธรรมราช พบว่าผู้ป่วยทุกคนอยากได้บริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อมาถึงโรงพยาบาลภายในเวลา 30 นาที

ระดับการศึกษา ผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอัมพร⁴ ซึ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงควรให้ความสนใจผู้ที่มีการศึกษาในระดับสูงเพิ่มขึ้น เพราะต้องการความสนใจ ต้องการคำอธิบายให้เพียงพอเช่นกัน

ประสบการณ์เคยได้รับการที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์มาก่อนทำให้มีความพึงพอใจในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประภาพร และคณะ⁵ ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องผ่าตัดโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงระบบการทำงานของโรงพยาบาล ขั้นตอนต่างๆ ให้ผู้ป่วยใหม่ได้ทราบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งจะเป็นผลให้มีความพึงพอใจมากขึ้นได้

สรุป

ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างเป็นสตรีที่เข้ารับบริการตรวจ ณ ห้องตรวจนรีเวชตามคุณสมบัติที่กำหนดจำนวน 350 ราย ในเดือนมกราคม 2539

ผลการวิจัยพบว่า

- สตรีกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากต่อการให้บริการของแผนกนรีเวช โรงพยาบาลศรีนครินทร์
- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ การใช้เวลารอคอย ระดับการศึกษา และประสบการณ์ที่เคยได้รับการที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์มาก่อน
- ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล รายได้ ประสบการณ์การรับบริการจากสถานอื่น ประสบการณ์ของแพทย์ผู้ทำการตรวจและเพศของ

แพทย์ผู้ทำการตรวจ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

1. ลดและจัดขั้นตอนการขอเข้ารับบริการให้สะดวกยิ่งขึ้น
2. ให้มีการประชาสัมพันธ์ถึงสถานที่ตรวจ ตลอดจนขั้นตอนการรับบริการต่างๆ ให้ทราบทุกเช้าก่อนให้บริการ
3. ควรจัดห้องตรวจให้มีมิติ จัดสถานที่ให้สะอาดเป็นสัดส่วน
4. ปรับปรุงการบริการให้รวดเร็ว ไม่ให้รอนาน ถ้าเป็นผลจากการเรียนการสอนก็ควรมีการอธิบายให้ผู้รับบริการทราบ
5. แพทย์ควรใส่ใจและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้พูดคุยซักถามให้มากขึ้น
6. เจ้าหน้าที่ควรชี้แจงเรื่องโรคที่เป็น ผลการตรวจรักษา การปฏิบัติตัวและนัดติดตามการรักษา โดยเน้นให้ผู้รับบริการมีความเข้าใจมากขึ้น
7. ร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมความพร้อมในการบริการให้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ ด้วยความกรุณาช่วยเหลือจาก คุณชูศรี คุณยลลิตา ที่กรุณาให้คำปรึกษาข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และอาจารย์จากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชาติดา สุวรรณคำ และรองศาสตราจารย์สร้อย อนุสรณ์ธีระกุล ที่ได้ช่วยตรวจความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ ตลอดจนผู้ช่วยศาสตราจารย์นายแพทย์กนก สีจร หัวหน้าภาควิชา

สูติศาสตร์และนรีเวชวิทยา และคุณอุไรวรรณ บัวศรี ผู้ตรวจการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ รองศาสตราจารย์สมเดช พินิจสุนทร ที่ช่วยในด้านแปลบทความเป็นภาษาอังกฤษ คุณฉันทนา เวชโอสถศักดิ์ดา เจ้าหน้าที่ห้องสมุดคณะแพทยศาสตร์และเจ้าหน้าที่ห้องตรวจสูติ-นรีเวช ทุกๆ ท่าน รวมทั้งกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ช่วยให้การวิจัยดำเนินไปจนสำเร็จ

และคณะผู้วิจัยขอขอบคุณฝ่ายวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้การสนับสนุนเรื่องเงินทุนในการวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. Aday, LuAnn, and Anderson, Rounald. Development of Indices of Access to Medical Care. Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975.
2. ศิริพร มงคลถาวรชัย และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์, 2530.
3. เขียวรัตน์ วาณิชย์ศุภวงศ์ และภรณี เอกบรรณสิงห์. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ที่โรงพยาบาลมหาสารคามนครศรีธรรมราช. สงขลานครินทร์ เวชสาร 2525; 1: 13-25.
4. อัมพร เจริญชัย. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์การแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2521.
5. ประภาพร ลีทองอินทร์ และคณะ. ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องผ่าตัด โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น. ขอนแก่นวารสาร 2538; 1: 40-47. 