



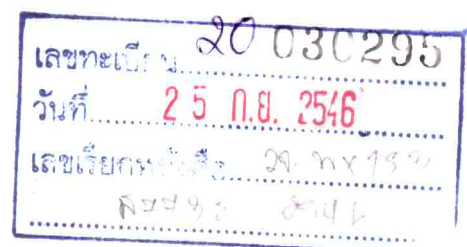
รายงานการวิจัย เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

เสนอต่อ
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

โดย
รองศาสตราจารย์สุพรรณิ อังปัญญสังข์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ ครอบยุทธ์
รองศาสตราจารย์วิชุดา ไชยสีวามงคล
อาจารย์ยุภาพร ตงประสิทธิ์
อาจารย์สุกัญญา เรืองสุวรรณ

สิงหาคม 2546



ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสุพรรณิ อัมพันสวัสดิ์ นายปราโมทย์ ครอบงูญท นววิธดา โยศวินทล นวสวญทพร ดวประสิทธี นวสุทัญญท เรืองสุวรรณ
: การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” มีจุดมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก(คลินิกเฉพาะทาง) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 699 คน เป็นผู้ป่วยนอก 562 คน (ผู้รับบริการในเวลาราชการ 533 คนและนอกเวลาราชการ 29 คน) และผู้ป่วยใน 137 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 562 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มผู้รับบริการในเวลาราชการมีอายุเฉลี่ย 42.18 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมาับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น ส่วนกลุ่มที่มาับบริการนอกเวลาราชการนั้นมีอายุเฉลี่ย 46.62 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมาับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อาติมีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมาับการรักษาแล้ว แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 80.76 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 0.61 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ดังกล่าวคือ เรื่องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ความพอเพียงของเก้าอี้ และเมื่อประเมินจุดให้บริการทั้งหมด 11 จุด (10 ห้องและ 1 จุดบริการ) คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ ในด้านต่างๆ ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้ออกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 ทุกเรื่อง

สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 137 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 33.18 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมาับการรักษาแล้วและเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมาับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อาติมีประสิทธิภาพทำให้อาติป่วยเร็ว เดินทางสะดวก เจ้าหน้าที่พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากร และงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว (ตาราง 4.62) ได้สูงถึงร้อยละ 84.50 พบว่าดีขึ้นกว่าเมื่อเดือนมกราคม 2546 ร้อยละ 3.89 (เดือนมกราคม 2546 ได้ร้อยละ 80.61) และยังพบอีกว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการในดีผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้บริการโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ ซึ่งพบว่า ดีกึ่งโค ดีกึ่งศรีตรังและที่ค่อนข้างน้อยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล (ต่ำกว่าร้อยละ 80)

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งยังคงสามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านั้น อันแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี

และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.62 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยใน บอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาับการรักษาที่นี่ และร้อยละ 88.56 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่จำเป็นที่จะเป็นารวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก

คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานของโครงการวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” ที่ทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จังหวัดขอนแก่นได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ทำการวิจัย เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยเป็นการประเมินต่อเนื่องจากช่วงเดือนมกราคม 2546 ที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว และได้นำผลการประเมินในครั้งนั้นไปปรับปรุงการบริการ ซึ่งได้ดำเนินการไปเป็นระยะเวลาหนึ่งแล้ว และบัดนี้ทางโรงพยาบาลมีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไป บริการของคลินิกเฉพาะทาง ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะสะท้อนถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในด้านการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

คณะผู้จัดทำ

สิงหาคม 2546

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความสนับสนุนจากบุคคลหลายฝ่าย อาทิ เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการปรับปรุงเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ในการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งคณาจารย์ในภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่นทุกท่าน ที่กรุณาให้คำปรึกษาในเรื่องของการวางแผนและการปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย นอกจากนี้ยังมีผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทั้งที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถาม รวมทั้งผู้อำนวยการและคณะกรรมการฝ่ายวางแผนและฝ่ายวิชาการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ที่ได้พิจารณาขอบหมายโครงการฯ พร้อมทั้งงบประมาณสนับสนุนแก่ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการ โดยเฉพาะ คุณปทุมทิพย์ สุภานันท์ ที่ได้ติดต่อประสานงานด้านต่างๆ จนงานวิจัยแล้วเสร็จ ขอขอบพระคุณทุกท่านมา ณ ที่นี้

คณะผู้จัดทำ

สิงหาคม 2546

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของวิจัย	2
1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
3. วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล	8
3.1 วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล	8
3.2 ประชากรและตัวอย่าง	8
3.3 การสร้างแบบสอบถามหรือเครื่องมือ	8
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	10
3.6 การแปลผลข้อมูล	11
3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	11
4. ผลการวิจัย	12
4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ญาติและผู้ป่วยนอก)	13
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก	13
4.1.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการทั่วไป	
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	16
4.1.3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ	
ด้านต่างๆ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	17
4.1.4 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	25
4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก)	31
4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	31
4.2.2 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	33

สารบัญ(ต่อ)		
เรื่อง		หน้า
บทที่		
	4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	42
	4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใน	42
	4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการทั่วไป	
	โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	46
	4.3.3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการ	
	คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	73
5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	87
	5.1 สรุปผลการวิจัย	87
	ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)	87
	ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก	91
	ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	94
	5.2 อภิปรายผล	102
บรรณานุกรม		108
ภาคผนวก		109
ประวัติผู้วิจัย		118

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	13
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	14
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา	15
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่มารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น จำแนกตามเหตุผลที่มา	16
ตารางที่ 4.5 แสดงความรู้สึพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป	16
ตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเป็นกันเองและ พูดจาไพเราะของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	18
ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการต่อการให้เกียรติ ของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	21
ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมี ความสามารถ/ชำนาญของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	22
ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้โอกาสในการ ซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	23
ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคว ามรวดเร็วการให้บริการ ของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	24
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอก ที่เข้ารับบริการคลินิกเฉพาะทาง	25
ตารางที่ 4.12 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	25
ตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	26
ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	26
ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึ หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	27
ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	27
ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	28
ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	28
ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านความรู้สึ หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	29

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	29
ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	30
ตารางที่ 4.22 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	30
ตารางที่ 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	31
ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	32
ตารางที่ 4.25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ที่มาศึกษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จำแนกตามเหตุผลที่มา	33
ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามบริการที่มารับบริการ	33
ตารางที่ 4.27 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	34
ตารางที่ 4.28 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	35
ตารางที่ 4.29 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	35
ตารางที่ 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	36
ตารางที่ 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	37
ตารางที่ 4.32 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	37
ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	38
ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	39
ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	39
ตารางที่ 4.36 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	40

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	41
ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	41
ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	42
ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	44
ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา	44
ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในที่ได้รับการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา	45
ตารางที่ 4.43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามผู้ที่เตรียมกลับบ้าน และความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย	46
ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในที่ได้รับการรักษา จำแนกตามตึกผู้ป่วย	46
ตารางที่ 4.45 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	49
ตารางที่ 4.46 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพแข็งแรง ปลอดภัย และสะอาดน่าใช้จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	50
ตารางที่ 4.47 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและ ภายนอกอาคารจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	51
ตารางที่ 4.48 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	52
ตารางที่ 4.49 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของอาหาร น้ำ(ดื่ม) และภาชนะที่ใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.50 แสดงระดับความพึงพอใจต่อรายการของอาหารคาวหวาน และน้ำดื่ม ที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	56
ตารางที่ 4.51 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่อง อาหารการกิน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	58
ตารางที่ 4.53 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่ผู้ป่วยในได้รับ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรสชาติและคุณภาพของอาหาร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	60
ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากร เพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	63

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและ ได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	64
ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	65
ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและ มีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	66
ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสดูพบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	67
ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการการทำการกิจกรรมกลุ่มบำบัด จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	69
ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	70
ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมของผู้ป่วยใน	71
ตารางที่ 4.63 แสดงจำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามการเข้ารับบริการในคลินิกเฉพาะทาง	73
ตารางที่ 4.64 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	74
ตารางที่ 4.65 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการ ให้บริการของผู้ป่วยใน	74
ตารางที่ 4.66 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	75
ตารางที่ 4.67 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	76
ตารางที่ 4.68 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	76
ตารางที่ 4.69 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	77
ตารางที่ 4.70 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	78
ตารางที่ 4.71 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	78
ตารางที่ 4.72 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการของผู้ป่วยใน	79
ตารางที่ 4.73 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	80
ตารางที่ 4.74 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.75 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	81
ตารางที่ 4.76 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	82
ตารางที่ 4.77 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการ ของผู้ป่วยใน	82
ตารางที่ 4.78 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	83
ตารางที่ 4.79 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	84
ตารางที่ 4.80 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	84
ตารางที่ 4.81 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	85
ตารางที่ 4.82 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	86
ตารางที่ 4.83 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	86

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ เป็นโรงพยาบาลหนึ่งในสังกัด กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐานบริการคุณภาพตามระบบ ISO9002 และมุ่งเน้นการให้บริการไปสู่ลูกค้าและความเป็นเลิศขององค์กรเป็นสำคัญ และด้วยการตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องนี้ การพัฒนาคุณภาพงานบริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO9002 จึงได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ 2543 เป็นต้นมา โดยในปีงบประมาณ 2543 ได้ดำเนินการในงานบริการผู้ป่วยนอกก่อน และกำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับ และได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งโดยบุคลากรภายในและโดยบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์มาเป็นระยะๆ ซึ่งโรงพยาบาลฯ ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงเดือนเมษายน และเดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2545 รวมทั้งในช่วงเดือนมกราคม 2546 โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้มอบหมายให้ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อการให้บริการทั่วไปและการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง แล้วได้ทำการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาปรับปรุงด้านต่างๆ ตามผลที่ได้จากการวิจัยทั้ง 3 ครั้งดังกล่าว ไปเป็นระยะเวลาประมาณ 6 เดือนตามแผนคุณภาพการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลฯ เอง และ ณ ขณะนี้ได้ถึงช่วงเวลาของการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลอีกครั้ง ซึ่งทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการอีกครั้งหนึ่ง โดยมีความประสงค์ที่ต้องจะทราบว่า ผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาลฯ นั้น มีความพึงพอใจต่อเรื่องต่างๆ ที่ทางโรงพยาบาลฯ ให้บริการ (เมื่อได้ปรับปรุงการทำงานและปรับปรุงสิ่งบกพร่องต่างๆ ที่ได้ทราบจากการวิจัยครั้งก่อนหน้าไปแล้ว) ในระดับใดบ้าง ซึ่งระดับความพึงพอใจที่ประเมินได้นั้นจะผ่านตามเกณฑ์คุณภาพที่ทางโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดไว้หรือไม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ญาติและผู้ป่วยนอก) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปและคลินิกเฉพาะทาง

2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้น
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการในตึกผู้ป่วยในและ บริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ดำเนินการระหว่าง วันที่ 30 มิถุนายน 2546 – 15 สิงหาคม 2546 โดยสถานที่ทำการวิจัย คือ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ป่วยและ/หรือญาติของผู้ป่วย หรือผู้ที่มารับการบริการในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทั้งที่มารับบริการในช่วงเวลาราชการและนอกช่วงเวลาราชการ

1.4.2 ผู้ป่วยนอก

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ตามข้อ 1.4.6 เฉพาะการตรวจรักษา หรือติดตามอาการ ที่งานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทั้งผู้ป่วยรายใหม่และรายเก่า

1.4.3 ผู้ป่วยใน

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ตามข้อ 1.4.8 หรือเป็นผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อมารับการรักษาจากโรงพยาบาลอื่นแล้วโรงพยาบาล หรือผู้วินิจฉัยโรค เห็นสมควรให้เข้ารับการรักษานในตึกผู้ป่วยใน

1.4.4 ญาติผู้ป่วย

หมายถึง ผู้ที่พาผู้ป่วยมารับการรักษาและเป็นผู้ที่คอยให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถสื่อสารได้รู้เรื่อง

1.4.5 งานบริการผู้ป่วยนอก

หมายถึง ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปทางจิตเวชแก่ผู้ที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก

1.4.6 บริการของงานบริการผู้ป่วยนอก

หมายถึง กิจกรรมที่บุคลากรภายในแต่ละจุดของงานบริการผู้ป่วยนอกจัดกระทำให้แก่ผู้ป่วย หรือผู้มาขอรับบริการที่งานบริการผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ ได้แก่การประชาสัมพันธ์ การให้ข้อมูลต่างๆ การอำนวยความสะดวกด้านอาคารและสถานที่ การทำบัตร การคัดกรอง การตรวจร่างกาย การซักประวัติ การให้บริการกรณีผู้ป่วยเก่าหรือญาติมาติดตามการรักษา (รับยาเดิม) การวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล การคิดค่ายา / ค่ารักษา การจ่ายยา

1.4.7 งานบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

หมายถึง ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการรักษาและบำบัดโรคทางจิตเวชแก่ผู้ที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยใน

1.4.8 บริการของงานบริการผู้ป่วยใน

หมายถึง กิจกรรมที่บุคลากรภายในตึกผู้ป่วยใน จัดกระทำให้แก่ผู้ป่วยที่ทางโรงพยาบาลหรือผู้วินิจฉัยโรคเห็นสมควรให้เข้ารับการรักษานในตึกผู้ป่วยใน ได้แก่ บริการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านโภชนาการ และการอำนวยความสะดวกในบริเวณที่อยู่อาศัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ในด้านคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัย เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น” โดยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุพรรณิ อึ้งปัญญัตตวงศ์ และคณะ (มีนาคม:2546) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง โดยใช้ตัวอย่างขนาด 606 คน (ผู้ป่วยนอก 461 คน และผู้ป่วยใน 145 คน) ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก จำนวน 461 คน พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 38.90 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เป็นผู้ป่วยที่เคยมาได้รับการรักษาแล้วในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมาได้รับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชคือ ให้อาติมีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมาได้รับการรักษาแล้ว แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 80.15 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ดังกล่าวคือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความเพียงพอของเก้าอี้ นอกจากนี้ในด้านต่างๆ มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ที่รับบริการในห้อง ทำบัตร ห้องคัดกรอง ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยานั้น การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 เกือบทุกเรื่อง สำหรับผู้ป่วยในจำนวน 145 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 31.72 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เคยมาได้รับการรักษาแล้วในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมาได้รับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทางสะดวก ให้อาติที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว เคยมารับบริการแล้ว สถานที่สะดวกสบายและบริการรวดเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว ได้สูงถึงร้อยละ 80.61 สำหรับในดึกผู้ป่วยใน ทั้ง 5 ดึก คือ ดึกพิเศษ ดึกเฟื่องฟ้า ดึกชงโค ดึกฝ้ายคำ และดึกศรีตรัง พบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการในดึกผู้ป่วยใน ในแต่ละด้านที่ประเมินสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน ในแต่ละดึกนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านโภชนาการ ในประเด็นเรื่องความสะดวกของอาหาร น้ำ(เครื่องดื่ม) และภาชนะที่ใช้ในดึกผู้ป่วย ซึ่งพบว่า ดึกชงโคเป็นดึกเดียวที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 68.57 จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการคลินิกเฉพาะทาง พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัย

ครั้งก่อนหน้านี จะเห็นว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากเดิมค่อนข้างมาก อันแสดงให้เห็นว่าหลังจากได้ปรับปรุงการให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้ เนื่องจากร้อยละ 96.96 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 81.38 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 83.73 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 67.59 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกัน เสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะว่าการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่านมา พบว่าได้มีผู้ป่วยมาจาก จังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศเข้ารับการรักษา อีกทั้งในครั้งนี้นับว่ามีผู้ป่วยจากประเทศลาว (นครเวียงจันทน์) มารับการรักษาด้วย

สุพรรณิ อึ้งปัญตดวงศ์ และคณะ (สิงหาคม:2545) ได้ทำการวิจัยโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น โดยจำแนกเป็น ผู้ป่วยนอก จำนวน 360 คน และ ผู้ป่วยใน จำนวน 60 คน มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน) ต่อการให้บริการทั่วไป เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก จำนวน 360 คน พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 40.56 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เป็นผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษาแล้ว ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น เห็นว่าค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมแล้ว และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชคือ เคยมารับบริการ เดินทางสะดวกและให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว สำหรับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผู้ป่วยนอกประเมินในด้านนี้ร้อยละ 73.72 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความเพียงพอของเก้าอี้ในระดับนี้เกินร้อยละ 80 นอกจากนี้ในด้านต่างๆ ที่รับบริการในห้อง ทำบัตร ห้องคัดกรอง ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยานั้น การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 เกือบทุกเรื่อง

สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยในจำนวน 60 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 30.87 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบำบัด (28.30%) รองลงมาคือ ด้านอาชีพบำบัด (18.30%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (53.30%) เช่น อาชีพเป็นช่างด้านต่างๆ เช่น ช่างซ่อม ช่างไฟฟ้า ช่างยนต์ การฝีมือ จักสาน ทำอาหาร และทำขนม เป็นต้น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทางสะดวก เคยมารับบริการแล้วและให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัย ด้านโภชนาการ ด้านการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ในติดผู้ป่วยใน

ทั้ง 5 ดิจ คือ ดิจพิเศษ ดิจเฟื่องฟ้า ดิจขงโค ดิจฝ่ายคำ และดิจศรีตรัง พบว่าในด้านต่างๆ ที่ประเมินนี้ ความสำเร็จในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยในการบริการผู้ป่วยในโดยภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผู้ป่วยในประเมินให้ร้อยละ 74.79 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ผู้ป่วยในที่ดิจศรีตรังนั้น ได้ทำการประเมินในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน สาเหตุอาจจะเนื่องมาจากว่าดิจผู้ป่วยในแห่งนี้ จัดไว้สำหรับผู้ป่วยเพศหญิงโดยเฉพาะ ดังนั้นหน่วยตัวอย่างที่เลือกได้จากดิจนี้จึงเป็นผู้ป่วยเพศหญิง และผู้ป่วยเพศหญิงอาจมีความละเอียดอ่อนมากกว่าผู้ป่วยเพศชาย จึงทำให้การประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ออกมานั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าดิจอื่นๆ

ส่วนความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากคลินิกเฉพาะทางนั้น เนื่องจากช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างสั้น อีกทั้งในช่วงเวลาดังกล่าวผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการคลินิกเฉพาะทางมีจำนวนน้อย จึงทำให้ได้หน่วยตัวอย่างน้อยมากในแต่ละคลินิก แต่อย่างไรก็ดี ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้นั้น ความสำเร็จระดับมากถึงมากที่สุดนั้น คลินิกเฉพาะทางที่สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด ได้รับการประเมินในเรื่องต่างๆ ณ ระดับนี้ เกินร้อยละ 80 และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน คอบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 98.33 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 65 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 92.22 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 56.67 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีก จะกลับมาได้รับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม

สุพรรณิ อังปัญญาพงศ์ และคณะ (เมษายน:2545) ได้ทำการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่มีต่อการให้บริการทั่วไป เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่มีต่อการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง และเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่ พยาบาล) ที่มีต่องานบริการในขอบเขตที่ตนรับผิดชอบ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 420 คน และผู้ให้บริการ 48 คน ในภาพรวมนั้นผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (51.2%) อายุเฉลี่ย 39.5 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (61.0%) และเคยมารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นแล้ว (76.0%) ส่วนใหญ่จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง (57.4%) เหตุที่ผู้ป่วยนอกมารับการรักษาที่นี่เพราะ เคยมารับบริการแล้ว (65.9%) ส่วนผู้ป่วยในมารับการรักษาที่นี่เพราะ การเดินทางสะดวก (76.0%) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในส่วน OPD ได้แบ่งจุดบริการเป็น 6 จุด ได้แก่ จุดบริการทำบัตร จุดบริการคัดกรอง จุดบริการซักประวัติ จุดบริการตรวจ จุดการเงิน และจุดจ่ายยา ซึ่งทั้งกลุ่มผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่างก็มีความพึงพอใจทุกจุดบริการในระดับมากเช่นเดียวกัน ในส่วนของคลินิกเฉพาะทางนั้นคลินิกที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งคือ คลินิกนิติจิตเวช ($\bar{X} = 4.16$) คลินิกที่ผู้รับบริการพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ คลินิกให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 3.10$)

ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.50%) สมรสแล้วทำงานอยู่คนละแห่ง (50.0%) วุฒิก่อนศึกษาสูงสุดระดับอาชีวศึกษาและอนุปริญญา (37.50%) มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (93.80%) บางคนมีอาชีพเสริมโดยอาชีพเสริมส่วน

ใหญ่คืออาชีพค้าขาย (42.10%) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีหนี้สินจำนวนหนึ่ง และทำงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นประเด็นที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ด้านอัตรา กำลังในการปฏิบัติงาน (68.8%) ส่วนประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ด้านการทำรายงานการปฏิบัติงาน และด้านแผนการปฏิบัติงาน (29.2%) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 9 ด้านได้แก่ ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านรายได้ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยพึงพอใจด้านการประสบผลสำเร็จในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.11$) ทักษะเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานแบ่งเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ประชาชนในเขตให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ 2) หน่วยงานของท่านมักได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้รับบริการ 3) หน่วยงานของท่านดำเนินการตามนโยบายได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 4) ผู้มารับบริการมีความมั่นใจในความสามารถในการให้บริการของท่าน และ 5) ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน โดยภาพรวมทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าวผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นความจริง (72.08%)

จิราพร เขียวอยู่ และคณะ (2543) เป็นงานวิจัยที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และหาระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ ณ จุดต่าง ๆ ของงานบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งทำการวิจัยเป็น 2 ช่วงเวลา คือ งานวิจัยฉบับแรก ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนเมษายน 2543 และงานวิจัยฉบับที่ 2 ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนสิงหาคม 2543 นับได้ว่าเป็นงานวิจัยต่อเนื่องเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก หรือผู้รับบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า จุดที่ผู้ป่วยนอกใช้เวลาในการรับบริการมากที่สุด คือ จุดรอพบแพทย์ และได้รับการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้ผลการวิจัยในช่วงที่ 2 ได้ผลประเมินใหม่ คือ ระยะเวลาค้นเฉลี่ยในการรับบริการ ณ จุดดังกล่าว ลดลง ส่วนการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการทั่วไปสำหรับผู้ป่วยนอก พบว่า งานวิจัยทั้ง 2 ช่วงเวลา ที่ทำการประเมินอยู่ในระดับดี ทั้งกรณีความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจ ณ แต่ละจุดบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล

3.1 วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทำการสำรวจเพื่อประเมินทัศนคติหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

3.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร ที่ศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการทั้งที่เป็นผู้ป่วยนอกหรือญาติของผู้ป่วย ผู้เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกและผู้ป่วยใน que ที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ขนาดตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยใช้ตัวอย่างในการสำรวจข้อมูลตามแผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากหน่วยบริการในสังกัดกรมสุขภาพจิต ครั้งที่ 2 เดือนกรกฎาคม 2546 ซึ่งหน่วยบริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ใช้ตัวอย่างขนาด 500 คน (สำหรับผู้ป่วยนอก) ส่วนผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และสำหรับผู้ป่วยในกำหนดตัวอย่างขนาด 150 คน รวมทั้งสิ้น 700 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้คำนึงถึงงบประมาณในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำนวนบุคลากรภาคสนามที่มีอยู่เป็นหลัก โดยพนักงานภาคสนามมีจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูลจำนวน 10 วัน กระจายสุ่มเก็บข้อมูลในวันทำการต่างๆ ในช่วงวันที่ 1 กรกฎาคม 2546 ถึง 31 กรกฎาคม 2546 ในแต่ละวันจะแบ่งช่วงเก็บข้อมูลเป็น 3 ช่วง คือ เช้า (8.00-12.00) บ่าย (13.00-16.00) และเย็น (17.00-19.00 น.)

3.3 การสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือสำหรับงานวิจัยครั้งนี้ อาศัยเครื่องมือจากการวิจัยในการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั่วไปและบริการคลินิกเฉพาะทางของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ เมื่อเดือนมกราคม 2546 เป็นฐาน ซึ่งประเด็นที่กำหนดเป็นข้อคำถามเพื่อให้หน่วยตัวอย่างประเมินในแบบสอบถามนั้น ได้ปรับปรุงในส่วนของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคลินิกเฉพาะทาง โดยได้เพิ่มแบบสอบถามเป็นอีก 1 ชุด สำหรับถามผู้รับบริการที่มารับบริการในคลินิกเฉพาะทางในช่วงเย็น (17.00-19.00 น.) เช่น คลินิกให้คำปรึกษา คลินิกคลายเครียด คลินิกนวดคลายเครียด และบริการส่งเสริมสุขภาพ อีกทั้งในส่วนของการประเมินด้านต่างๆ ของทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ได้ทำการปรับให้เป็นรายด้านที่เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้น

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ สร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็นตอน ๆ โดยที่คณะผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการถามคำถามที่สั้นที่สุด เพื่อไม่ให้เป็นภาระกีดกันหน่วยที่ตกเป็นตัวอย่าง ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม 3 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไป และบริการคลินิกเฉพาะทาง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) เช่น ที่อยู่ เพศ อายุ ภูมิการศึกษา เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการในครั้งนี้ เช่น การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการทั่วไป การดูแลช่วยเหลือจากพยาบาล ความสะดวกสบายทั่วไป ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านต่างๆ ของโรงพยาบาล เช่น บริการที่ได้รับจาก ห้องทำบัตร ห้องคัดกรอง ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยา รวมทั้งการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ด้วย

ชุดที่ 2 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการในตึกผู้ป่วยในและคลินิกเฉพาะทาง แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เช่น ที่อยู่ เพศ อายุ ภูมิการศึกษา เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการในครั้งนี้ของผู้ป่วยใน เช่น เรื่องของที่อยู่อาศัย เรื่องโภชนาการ การบำบัดรักษา ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น รวมทั้งการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ด้วย

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เช่น ที่อยู่ เพศ อายุ ภูมิการศึกษา เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยขนาดตัวอย่าง 700 คน โดยแบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก จำนวน 500 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และผู้ป่วยใน จำนวน 150 คน ดังที่กำหนดไว้ข้างต้น ได้แบ่งพนักงานสนามออกเป็น 3 กลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลตามจุดต่าง ๆ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ใช้พนักงานภาคสนามจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูล 10 วัน กระจายสุ่มเก็บข้อมูลในวันทำการในช่วงวันที่ 1 กรกฎาคม 2546 ถึง 31 กรกฎาคม 2546 ในแต่ละวันจะแบ่งช่วงเก็บข้อมูลเป็น 3 ช่วง คือ เช้า(8.00-12.00) บ่าย (13.00-16.00) และเย็น (17.00-19.00 น.)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้วิเคราะห์ในส่วนสำคัญ ๆ เพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นดังต่อไปนี้

3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หรือหน่วยตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ (จำนวน) และค่าร้อยละ (%)

3.5.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) โดยให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

ระดับ 5	มีความคิดเห็นในระดับ	มากที่สุด หรือดีมาก หรือพอใจอย่างยิ่ง หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	มีความคิดเห็นในระดับ	มาก หรือดี หรือพอใจ หรือ เห็นด้วย
ระดับ 3	มีความคิดเห็นในระดับ	ปานกลาง
ระดับ 2	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อย หรือไม่ดี หรือไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อยที่สุด หรือแย่มาก หรือไม่พอใจอย่างยิ่ง หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยในส่วนนี้จะวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความรู้สึกเป็นเพียง 3 ระดับเท่านั้น เพื่อให้สามารถเห็นภาพจากการประเมินจากผู้รับบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

ระดับ 4, 5	มีความคิดเห็นในระดับ	มาก หรือดี หรือพอใจ หรือ เห็นด้วย และมากที่สุด หรือดีมาก หรือพอใจอย่างยิ่ง หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 3	มีความคิดเห็นในระดับ	ปานกลาง
ระดับ 1, 2	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อย หรือไม่ดี หรือไม่พอใจ หรือไม่เห็นด้วยและน้อยที่สุด หรือแย่มาก หรือไม่พอใจอย่างยิ่ง หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.5.3 การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัดส่วนของความพึงพอใจต่องานบริการแต่ละห้องที่ผู้ป่วยนอกเข้ารับบริการ และทดสอบเกี่ยวกับสัดส่วนความพึงพอใจต่องานบริการด้านต่างๆ ระหว่างตึกผู้ป่วยใน โดยมีสมมติฐานของการทดสอบดังนี้

$$H_0 : P_{\text{ห้อง1}} = P_{\text{ห้อง2}} = P_{\text{ห้อง3}} = P_{\text{ห้อง4}} = P_{\text{ห้อง5}}$$

H_1 : อย่างน้อย 2 ห้องที่มีสัดส่วนความพึงพอใจแตกต่างกัน

$$H_0 : P_{\text{ตึก1}} = P_{\text{ตึก2}} = P_{\text{ตึก3}} = P_{\text{ตึก4}} = P_{\text{ตึก5}}$$

H_1 : อย่างน้อย 2 ตึกที่มีสัดส่วนความพึงพอใจแตกต่างกัน

3.6 การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยในส่วนนี้จะวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความรู้สึกเป็นเพียง 3 ระดับเท่านั้น คือน้อยถึงน้อยที่สุด ปานกลาง และ มากถึงมากที่สุด เพื่อให้สามารถเห็นภาพจากการประเมินจากผู้รับบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และทำการเปรียบเทียบสัดส่วนของความคิดเห็นของผู้รับบริการในกรณีที่มีการเปรียบเทียบกันระหว่างห้องที่ให้บริการ หรือระหว่างคิกผู้ป่วยในสำหรับการประเมินผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยใน
- 3) การอ่านค่า Row% และ Column% ในตารางแสดงความพึงพอใจในบทที่ 4 นั้น ทำการแปลความหมายดังนี้ Row% หมายถึงร้อยละในรายแถว ผลรวมของร้อยละในแต่ละแถวรวมได้เท่ากับ 100 ส่วน Column% หมายถึงร้อยละในรายสดมภ์ ผลรวมของร้อยละในแต่ละสดมภ์รวมได้เท่ากับ 100 เช่นเดียวกัน

3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่ต้องการเปรียบเทียบ} \times 100}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมด}}$$

- 2) การทดสอบความคล้ายคลึงกันของประชากร (Test of Homogeneity) เพื่อทำการเปรียบเทียบสัดส่วนของความคิดเห็นของผู้รับบริการในกรณีที่มีการเปรียบเทียบกันระหว่างห้องที่ให้บริการ หรือระหว่างคิกผู้ป่วยในสำหรับการประเมินผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยใน

ตัวสถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

เมื่อ O_{ij} = ความถี่ที่ได้จากการสังเกตของแถวที่ I สดมภ์ที่ j

$$E_{ij} = \text{ความถี่ที่คาดว่าจะเป็นอย่างสมมติฐานหลักของแถวที่ I สดมภ์ที่ j} = \frac{O_{i.} \cdot O_{.j}}{n}$$

$$df = (r-1)(c-1)$$

การทดสอบความคล้ายคลึงกันของประชากรเป็นการทดสอบทางเดียว โดยบริเวณปฏิเสธสมมติฐานหลักอยู่ปลายหางทางด้านขวาของการแจกแจงของสถิติทดสอบ χ^2 นั่นคือ ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธสมมติฐานหลักถ้า $\chi^2 \geq \chi^2_{\alpha, df}$

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 และเนื่องจากจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกพิเศษ) ในเวลาราชการนั้นมีจำนวนน้อยและมีไม่ครบทุกบริการของบริการแพทย์ทางเลือก ในช่วงวันที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ตามแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงได้มาทำการเก็บข้อมูลสำหรับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกในคลินิกให้คำปรึกษา บริการคลายเครียด บริการนวดคลายเครียดและบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ในช่วงเวลา 17.00-19.00 น. และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจแยกต่างหากจากกลุ่มของผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยนอก นั่นคือ คณะผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก
- 4.1.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
- 4.1.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
- 4.1.4 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการแพทย์ทางเลือก ในส่วนของคลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวชและคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

- 4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)
- 4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา คลินิกคลายเครียด คลินิกนวดคลายเครียด และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

- 4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยใน
- 4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
- 4.3.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการแพทย์ทางเลือก ในส่วนของคลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวช คลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก คลินิกให้คำปรึกษา คลินิกคลายเครียด คลินิกนวดคลายเครียด และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ 533 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 225 คน (42.21%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 279 คน (52.35%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 29 คน (5.44%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 288 คน (54.03%) และเพศชายจำนวน 245 คน (45.97%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 42.18 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 21 คน (3.95%) ช่วง 21-30 ปีมี 96 คน (18.05%) ช่วง 31-40 ปีมี 146 คน (27.44%) ช่วง 41-50 ปีมี 127 คน (23.87%) ช่วง 51-60 ปีมี 81 คน (15.23%) ช่วง 61-70 ปีมี 47 คน (8.83%) ช่วง 71-80 ปีมี 13 คน (2.44%) และ 81 ปีขึ้นไปมี 1 คน (0.19%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 317 คน (59.47%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 127 คน (23.83%) ระดับปริญญาตรี 49 คน (9.19%) ระดับ ปวส. และอนุปริญญา 28 คน (5.25%) และไม่เคยเรียน 8 คน (1.50%) ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า 3 คน (0.56%) ตามลำดับ ผู้รับบริการที่เคยมาการรักษา มีจำนวน 430 คน (80.68%) และไม่เคยมารักษา มีจำนวน 103 คน (19.32%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 515 คน (96.62%) รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ 17 คน (3.19%) และไม่แนะนำ 1 คน (0.19%) ตามลำดับ ผู้รับบริการจะกลับมารักษาก่อนเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 472 คน (88.56%) รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ 48 คน (9.01%) และ ไม่กลับมารักษาก่อนอีก 13 คน (2.44%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		533	100.00
1. ผู้ให้ข้อมูล			
ผู้ป่วย		225	42.21
ญาติ		279	52.35
ญาติและผู้ป่วย		29	5.44
2. เพศ			
ชาย		245	45.97
หญิง		288	54.03
3. อายุเฉลี่ย 42.18 ปี			
ช่วงอายุ	11 - 20 ปี	21	3.95
	21 - 30 ปี	96	18.05
	31 - 40 ปี	146	27.44
	41 - 50 ปี	127	23.87
	51 - 60 ปี	81	15.23
	61 - 70 ปี	47	8.83
	71 - 80 ปี	13	2.44
	81 ปีขึ้นไป	1	0.19

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. การศึกษา		
ไม่เคยเรียน	8	1.50
ประถมศึกษา	317	59.47
มัธยมศึกษา , ปวช.	127	23.83
ปวส. , อนุปริญญา	28	5.25
ปริญญาตรี	49	9.19
ปริญญาโท	3	0.56
ไม่ตอบ	1	0.19
5. การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	103	19.32
เคย	430	80.68
6. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	515	96.62
ไม่แนะนำ	1	0.19
ไม่แน่ใจ	17	3.19
7. การกลับมารักษาอีก		
กลับมา	472	88.56
ไม่กลับมา	13	2.44
ไม่แน่ใจ	48	9.01

จากตารางที่ 4.2 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จ่ายเงินเอง 278 คน (52.16%) ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 166 คน (31.14%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 60 คน (11.26%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 13 คน (2.44%) ใช้บัตรประกันสังคม 10 คน (1.88%) และประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, นายจ้าง) 5 คน (0.94%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	278	52.16
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60	11.26
3. ประกันสังคม	10	1.88
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	166	31.14
5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช	13	2.44
6. ประกันสุขภาพ	5	0.94
ไม่ตอบ	1	0.19
รวม	533	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมแล้ว จังหวัดที่มีผู้รับบริการเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 241 คน (45.22%) มหาสารคาม 83 คน (15.57%) กาฬสินธุ์ 51 คน (9.57%) ชัยภูมิ 43 คน (8.07%) อุครธานี 39 คน (7.32%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)
จำแนกตามจังหวัดที่ผู้รับบริการเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
1. กาฬสินธุ์	51	9.57
2. ขอนแก่น	241	45.22
3. ชัยภูมิ	43	8.07
4. นครราชสีมา	1	0.19
5. บุรีรัมย์	1	0.19
6. เพชรบูรณ์	4	0.75
7. มหาสารคาม	83	15.57
8. มุกดาหาร	2	0.38
9. ร้อยเอ็ด	13	2.44
10. เลย	1	0.19
11. ศรีสะเกษ	1	0.19
12. สกลนคร	17	3.19
13. สุรินทร์	1	0.19
14. หนองคาย	12	2.25
15. หนองบัวลำภู	18	3.38
16. อุครธานี	39	7.32
17. อุบลราชธานี	1	0.19
18. อุตรดิตถ์	1	0.19
19. ราชบุรี	2	0.38
20. ลพบุรี	1	0.19
รวม	533	100

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นตามลำดับดังนี้ ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 361 คน (67.73%) เคยมารับบริการแล้ว 319 คน (59.85%) เดินทางสะดวก 266 คน (49.91%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 211 คน (39.59%) มาตามหมอนัด 206 คน (38.65%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 145 คน (27.20%) ค่ารักษาไม่แพง 133 คน (24.95%) บริการรวดเร็ว 114 คน (21.39%) สถานที่สะดวกสบาย 112 คน (21.01%) เครื่องมือทันสมัย 66 คน (12.38%) ได้รับการแบ่งเขตรักษา 12 คน (2.25%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่มารักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยมารับการบริการ	319	59.85
2. เดินทางสะดวก	266	49.91
3. บริการรวดเร็ว	114	21.39
4. ค่ารักษาไม่แพง	133	24.95
5. ให้อย่างมีประสิทธิภาพ	361	67.73
6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	211	39.59
7. เครื่องมือทันสมัย	66	12.38
8. สถานที่สะดวกสบาย	112	21.01
9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา	12	2.25
10. มาตามหมอนัด	206	38.65
11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	145	27.20

4.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ใน 5 เรื่อง คือ เรื่องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ความพอเพียงของเก้าอี้ ส่วนเรื่องอื่นๆ นั้นมีความพึงพอใจในระดับรองลงมา อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการโดยทั่วไปในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ซึ่งพิจารณา ณ ระดับมากถึงมากที่สุดประเมินได้สูงถึงร้อยละ 80.76 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการได้รับการบริการทั่วไป

เรื่อง	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ	8	1.50	69	12.95	456	85.55
2. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ	54	10.13	84	15.76	357	66.98
3. ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว	6	1.13	50	9.38	477	89.49
4. การได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	10	1.88	63	11.82	459	86.12
5. ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ	10	1.88	54	10.13	469	87.99
6. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	43	8.07	143	26.83	347	65.10
7. ความพอเพียงของเก้าอี้ (หลังปรับปรุงแล้ว)	8	1.50	76	14.26	449	84.24
8. ความสะอาดของห้องส้วม	34	6.38	101	18.95	398	74.67
รวม	173	4.09	640	15.15	3412	80.76

4.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่นราชนครินทร์

4.1.3.1 ความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการทั้ง 10 ห้องและ 1 จุดให้บริการ (หน้าห้องตรวจโรค) ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องตรวจโรค ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.84 รองลงมาคือ ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 94.94 ห้องจ่ายยา ได้ร้อยละ 94.92 ห้องทำบัตร ได้ร้อยละ 94.74 และห้องการเงิน ได้ร้อยละ 94.47

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละระดับของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) เกี่ยวกับเรื่องความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการในแต่ละห้องแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในห้องแต่ละห้องต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน (p-value = 0.003) ซึ่งพบว่า ในห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ (คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ (ห้อง Lab) นั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งต่างจากห้องอื่นๆ ที่ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดเป็นต้นไป

ตารางที่ 4.6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %
1. บริการทำบัตร	1	0.19	5.26	27	5.08	12.62	504	94.74	13.65	532	100	13.55
2. บริการซักประวัติ	3	0.58	15.79	23	4.47	10.75	488	94.94	13.21	514	100	13.09
3. บริการห้องยาเคมี	1	0.27	5.26	25	6.70	11.68	347	93.03	9.40	373	100	9.50
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	5	0.95	26.32	29	5.50	13.55	493	93.55	13.35	527	100	13.42
5. บริการห้องตรวจโรค	3	0.57	15.79	19	3.59	8.88	507	95.84	13.73	529	100	13.47
6. บริการห้องฉีดยา	3	1.49	15.79	17	8.46	7.94	181	90.05	4.90	201	100	5.12
7. บริการห้องการเงิน	1	0.19	5.26	28	5.34	13.08	495	94.47	13.40	524	100	13.35
8. บริการห้องจ่ายยา	2	0.38	10.53	25	4.71	11.68	504	94.92	13.65	531	100	13.53
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0.00	6	6.52	2.80	86	93.48	2.33	92	100	2.34
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0.00	7	12.73	3.27	48	87.27	1.30	55	100	1.40
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0.00	8	16.67	3.74	40	83.33	1.08	48	100	1.22
รวม	19	0.48	100	214	5.45	100	3693	94.07	100	3926	100	100.00

$$H_0 : P_{\text{ห้อง1}} = P_{\text{ห้อง2}} = P_{\text{ห้อง3}} = P_{\text{ห้อง4}} = P_{\text{ห้อง5}} = P_{\text{ห้อง6}} = P_{\text{ห้อง7}} = P_{\text{ห้อง8}} = P_{\text{ห้อง9}} = P_{\text{ห้อง10}} = P_{\text{ห้อง11}}$$

สัดส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มของผู้ให้บริการ มีความแตกต่างกัน (p-value=0.003)

4.1.3.2 ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา (ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องซักประวัติ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 93.96 รองลงมาคือ การบริการหน้าห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 93.55 และห้องบริการทางจิตวิทยา ได้ร้อยละ 93.48

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละระดับของผู้รับบริการเกี่ยวกับเรื่องความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการในแต่ละห้องแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในห้องแต่ละห้องต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.013$) ซึ่งพบว่า ในห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ (คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ (ห้อง Lab) นั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งต่างจากห้องอื่นๆ ที่ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดเป็นต้นไป

4.1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถ/ชำนาญของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถ/ชำนาญของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องบริการทางจิตวิทยา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.65 รองลงมาคือ ห้องยาเคมี ได้ร้อยละ 94.10 และห้องตรวจโรคได้ร้อยละ 93.97

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละระดับของผู้รับบริการเกี่ยวกับเรื่องการให้บริการอย่างมีความสามารถ/ชำนาญของผู้ให้บริการ ในแต่ละห้องแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในห้องแต่ละห้องต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.000$) ซึ่งพบว่า ในห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ (คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ (ห้อง Lab) นั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งต่างจากห้องอื่นๆ ที่ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดเป็นต้นไป

4.1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการ เกือบทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องบริการทางจิตวิทยา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 93.48 รองลงมาคือ ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 90.45 และห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 89.60

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละระดับของผู้รับบริการเกี่ยวกับเรื่องการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการในแต่ละห้องแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละระดับของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในห้องแต่ละห้องต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.000$) ซึ่งพบว่า ในห้องตรวจพิเศษ (คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ (ห้อง Lab) นั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งต่างจากห้องอื่นๆ ที่ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดเป็นต้นไป

4.1.3.5 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณา ณ ระดับมากที่สุด พบว่า ห้องที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 ได้แก่ ห้องบริการทางจิตวิทยา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 88.04 รองลงมาคือ ห้องบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab) ได้ร้อยละ 85.42 และห้องบริการตรวจพิเศษ ได้ร้อยละ 80.00

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละระดับของผู้รับบริการเกี่ยวกับเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการในแต่ละห้องแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในห้องแต่ละห้องต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.000$) ซึ่งพบว่า ในห้องบริการทางจิตวิทยา และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ (ห้อง Lab) นั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางขึ้นไป ซึ่งต่างจากห้องอื่นๆ ที่ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจตั้งแต่ระดับน้อยถึงน้อยที่สุดเป็นต้นไป

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ไปนอก) ต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา (ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %
1. บริการทำบัตร	2	0.38	11.11	49	9.21	16.61	481	90.41	13.32	532	100	13.55
2. บริการซักประวัติ	1	0.19	5.56	30	5.85	10.17	482	93.96	13.34	513	100	13.07
3. บริการห้องยาเคมี	1	0.27	5.56	26	6.97	8.81	346	92.76	9.58	373	100	9.50
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	3	0.57	16.67	31	5.88	10.51	493	93.55	13.65	527	100	13.43
5. บริการห้องตรวจโรค	5	0.95	27.78	32	6.05	10.85	492	93.01	13.62	529	100	13.48
6. บริการห้องฉีดยา	3	1.49	16.67	17	8.46	5.76	181	90.05	5.01	201	100	5.12
7. บริการห้องการเงิน	0	0.00	0.00	46	8.78	15.59	478	91.22	13.23	524	100	13.35
8. บริการห้องจ่ายยา	3	0.56	16.67	43	8.10	14.58	485	91.34	13.43	531	100	13.53
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0.00	6	6.52	2.03	86	93.48	2.38	92	100	2.34
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0.00	7	12.73	2.37	48	87.27	1.33	55	100	1.40
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0.00	8	16.67	2.71	40	83.33	1.11	48	100	1.22
รวม	18	0.46	100	295	7.52	100	3612	92.03	100	3925	100	100.00

$$H_0 : P_{\text{ห้อง1}} = P_{\text{ห้อง2}} = P_{\text{ห้อง3}} = P_{\text{ห้อง4}} = P_{\text{ห้อง5}} = P_{\text{ห้อง6}} = P_{\text{ห้อง7}} = P_{\text{ห้อง8}} = P_{\text{ห้อง9}} = P_{\text{ห้อง10}} = P_{\text{ห้อง11}}$$

สัดส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องเกี่ยวกับความเอาใจใส่สนใจรักษาให้คำแนะนำต่างๆและให้เกียรติผู้มารับบริการ แตกต่างกัน (p-value=.013)

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถ/ชำนาญ ของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %
1. บริการทำบัตร	4	0.75	21.05	51	9.59	15.09	477	89.66	13.37	532	100	13.55
2. บริการซักประวัติ	4	0.78	21.05	32	6.23	9.47	478	93.00	13.39	514	100	13.09
3. บริการห้องยาเคมี	0	0.00	0.00	22	5.90	6.51	351	94.10	9.83	373	100	9.50
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	3	0.57	15.79	51	9.68	15.09	473	89.75	13.25	527	100	13.42
5. บริการห้องตรวจโรค	1	0.19	5.26	33	6.24	9.76	495	93.57	13.87	529	100	13.47
6. บริการห้องฉีดยา	2	1.00	10.53	18	8.96	5.33	181	90.05	5.07	201	100	5.12
7. บริการห้องการเงิน	1	0.19	5.26	69	13.17	20.41	454	86.64	12.72	524	100	13.35
8. บริการห้องจ่ายยา	4	0.75	21.05	42	7.91	12.43	485	91.34	13.59	531	100	13.53
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0.00	4	4.35	1.18	88	95.65	2.47	92	100	2.34
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0.00	8	14.55	2.37	47	85.45	1.32	55	100	1.40
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0.00	8	16.67	2.37	40	83.33	1.12	48	100	1.22
รวม	19	0.48	100	338	8.61	100	3569	90.91	100	3926	100	100.00

$$H_0 : P_{\text{ห้อง1}} = P_{\text{ห้อง2}} = P_{\text{ห้อง3}} = P_{\text{ห้อง4}} = P_{\text{ห้อง5}} = P_{\text{ห้อง6}} = P_{\text{ห้อง7}} = P_{\text{ห้อง8}} = P_{\text{ห้อง9}} = P_{\text{ห้อง10}} = P_{\text{ห้อง11}}$$

สัดส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการในแต่ละห้องมีความแตกต่างกัน (p-value=0.000)

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ไปนอก) ต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม	
	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %
1. บริการทำบัตร	13	2.44	15.12	84	15.79	15.97	435	81.77	13.13	532	100
2. บริการซักประวัติ	3	0.58	3.49	46	8.97	8.75	464	90.45	14.01	513	100
3. บริการห้องยาเดิม	5	1.34	5.81	43	11.53	8.17	325	87.13	9.81	373	100
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	14	2.66	16.28	74	14.04	14.07	439	83.30	13.25	527	100
5. บริการห้องตรวจโรค	7	1.32	8.14	48	9.07	9.13	474	89.60	14.31	529	100
6. บริการห้องฉีดยา	5	2.49	5.81	21	10.45	3.99	175	87.06	5.28	201	100
7. บริการห้องการเงิน	23	4.39	26.74	103	19.66	19.58	398	75.95	12.02	524	100
8. บริการห้องจ่ายยา	15	2.83	17.44	85	16.04	16.16	430	81.13	12.98	530	100
9. บริการทางจิตวิทยา	1	1.09	1.16	5	5.43	0.95	86	93.48	2.60	92	100
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0.00	9	16.36	1.71	46	83.64	1.39	55	100
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0.00	8	16.67	1.52	40	83.33	1.21	48	100
รวม	86	2.19	100	526	13.40	100	3312	84.40	100	3924	100

$$H_0 : P_{\text{ห้อง1}} = P_{\text{ห้อง2}} = P_{\text{ห้อง3}} = P_{\text{ห้อง4}} = P_{\text{ห้อง5}} = P_{\text{ห้อง6}} = P_{\text{ห้อง7}} = P_{\text{ห้อง8}} = P_{\text{ห้อง9}} = P_{\text{ห้อง10}} = P_{\text{ห้อง11}}$$

สัดส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องเกี่ยวกับการให้โอกาสซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้รับบริการในแต่ละห้องมีความแตกต่างกัน (p-value=0.000)

ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %	จำนวน	Row %	Col %
1. บริการทำบัตร	31	5.83	12.06	98	18.42	13.69	403	75.75	13.65	532	100	13.56
2. บริการซักประวัติ	25	4.87	9.73	90	17.54	12.57	398	77.58	13.48	513	100	13.07
3. บริการห้องยาเคมี	21	5.63	8.17	64	17.16	8.94	288	77.21	9.76	373	100	9.51
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	61	11.57	23.74	119	22.58	16.62	347	65.84	11.75	527	100	13.43
5. บริการห้องตรวจโรค	56	10.59	21.79	93	17.58	12.99	380	71.83	12.87	529	100	13.48
6. บริการห้องฉีดยา	8	3.98	3.11	33	16.42	4.61	160	79.60	5.42	201	100	5.12
7. บริการห้องการเงิน	18	3.44	7.00	91	17.37	12.71	415	79.20	14.06	524	100	13.35
8. บริการห้องจ่ายยา	36	6.78	14.01	100	18.83	13.97	395	74.39	13.38	531	100	13.51
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0.00	11	11.96	1.54	81	88.04	2.74	92	100	2.34
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	1	1.82	0.39	10	18.18	1.40	44	80.00	1.49	55	100	1.40
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0.00	7	14.58	0.98	41	85.42	1.39	48	100	1.22
รวม	257	6.55	100	716	18.24	100	2952	75.21	100	3925	100	100.00

$$H_0 : P_{\text{ห้อง1}} = P_{\text{ห้อง2}} = P_{\text{ห้อง3}} = P_{\text{ห้อง4}} = P_{\text{ห้อง5}} = P_{\text{ห้อง6}} = P_{\text{ห้อง7}} = P_{\text{ห้อง8}} = P_{\text{ห้อง9}} = P_{\text{ห้อง10}} = P_{\text{ห้อง11}}$$

สัดส่วนความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ในแต่ละห้องมีความแตกต่างกัน (p-value=0.000)



4.1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 39 คน (7.32%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 7 คน (1.31%) คลินิกเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 3 คน (0.65%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของรับบริการ (ผู้ป่วยนอก)
ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการจิตสังคมบำบัด	39	7.32
บริการนิติจิตเวช	7	1.31
บริการเสริมพัฒนาการเด็ก	3	0.65
ไม่เคยเข้ารับบริการ	484	90.81
รวม	533	100.00

4.1.4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ร้อยละ 97.44 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ร้อยละ 94.87 ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ร้อยละ 94.87 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ร้อยละ 92.31 และประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ร้อยละ 87.18 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	0	0.00	1	2.56	38	97.44
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ	0	0.00	2	5.13	37	94.87
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา	0	0.00	3	7.69	36	92.31
4.ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยอย่างดี	1	2.56	1	2.56	37	94.87
5.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ	1	2.56	4	10.26	34	87.18
รวม	2	1.03	11	5.64	182	94.30

4.1.4.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 97.44 ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ร้อยละ 94.87 และประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ร้อยละ 92.31 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0.00	3	7.69	36	92.31
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	1	2.56	1	2.56	37	94.87
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	0	0.00	1	2.56	38	97.44
รวม	1	0.85	5	4.27	111	95.69

4.1.4.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 89.74 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และการนัดหมายและเวลาการนัดหมายร้อยละ 87.18 เท่ากัน ดังรายละเอียด ในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	3	7.69	2	5.13	34	87.18
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	2	5.13	3	7.69	34	87.18
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	2	5.13	2	5.13	35	89.74
รวม	7	5.98	7	5.98	103	93.64

4.1.4.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความพึง พพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับร้อยละ 94.87 ประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับ ได้และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก- มากที่สุด ร้อยละ 92.31 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกหลัง

การรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้	0	0.00	3	7.69	36	92.31
2.พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	1	2.56	1	2.56	37	94.87
3. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	0	0.00	3	7.69	36	92.31
รวม	1	0.85	7	5.98	109	93.97

4.1.4.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตเวช ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของ ผู้ให้บริการในการให้บริการและประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่างมีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นผู้ให้บริการ เอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ร้อยละ 85.71 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวก ด้วยดี ร้อยละ 71.43 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	0	0.00	2	28.57	5	71.43
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ	0	0.00	0	0.00	7	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา	0	0.00	1	14.29	6	85.71
4.ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย อย่างดี	0	0.00	0	0.00	7	100.00
5.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ	0	0.00	0	0.00	7	100.00
รวม	0	0.00	3	8.57	32	91.43

4.1.4.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับ มากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ร้อยละ 71.43 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0.00	2	28.57	5	71.43
2.มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	0	0.00	2	28.57	5	71.43
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	0	0.00	1	14.29	6	85.71
รวม	0	0.00	5	23.81	16	76.19

4.1.4.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อ พิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับ บริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมาย และเวลาการนัดหมายและประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ร้อยละ 71.43 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการ บำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	2	28.57	5	71.43
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	14.29	1	14.29	5	71.43
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	0	0.00	1	14.29	6	85.71
รวม	1	4.76	4	19.05	16	80.00

4.1.4.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกรู้ว่าได้รับ สิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด เท่ากันคือร้อยละ 71.43 ดัง รายละเอียดในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้	0	0.00	0	0.00	7	100.00
2.พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	2	28.57	5	71.43
3. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	0	0.00	2	28.57	5	71.43
รวม	0	0.00	4	19.05	17	80.95

4.1.4.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้ป่วยนอกต่อการบริการในส่วน ของคลินิกเสริม พัฒนาการเด็ก ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการ ป่วยและการกินยา ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการอธิบาย เกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วย นอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	0	0.00	0	0.00	3	100.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ	0	0.00	0	0.00	3	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา	0	0.00	0	0.00	3	100.00
4.ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยอย่างดี	0	0.00	0	0.00	3	100.00
5.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ	0	0.00	0	0.00	3	100.00
รวม	0	0.00	0	0.00	15	100.00

4.1.4.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้อย่างมั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก
ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0.00	0	0.00	3	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	0	0.00	0	0.00	3	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้อย่างมั่นใจในการบริการ	0	0.00	0	0.00	3	100.00
รวม	0	0.00	0	0.00	9	100.00

4.1.4.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	0	0.00	3	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	0	0.00	0	0.00	3	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	0	0.00	0	0.00	3	100.00
รวม	0	0.00	0	0	9	100

4.1.4.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกลังการรับบริการจากผู้ให้บริการ และประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้	0	0.00	0	0.00	3	100.00
2.พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	3	100.00
3. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	0	0.00	0	0.00	3	100.00
รวม	0	0.00	0	0.00	9	100.00

4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 29 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 28 คน (96.60%) และเพศชาย 1 คน (3.40%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 46.62 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 1 คน (3.45%) ช่วง 21-30 ปีมี 4 คน (13.79%) ช่วง 31-40 ปีมี 4 คน (13.79%) ช่วง 41-50 ปีมี 7 คน (24.14%) ช่วง 51-60 ปีมี 11 คน (37.93%) ช่วง 61-70 ปีมี 1 คน (3.45%) ช่วง 71-80 ปีมี 1 คน (3.45%) วุฒิกิจการศึกษสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ประญาตรีหรือสูงกว่า 8 คน (27.60%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 9 คน (31.00%) ระดับประถมศึกษา 7 คน (24.10%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 4 คน (13.80%) และไม่เคยเรียนหนังสือ 1 คน (3.40%) ตามลำดับสำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ รับราชการ 15 คน (51.70%) รองลงมาคือ รับจ้าง 4 คน (13.80%) ค้าขาย 3 คน (10.30%) รัฐวิสาหกิจและเกษตรกร อย่างละ 2 คน (6.90%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 26 คน (89.70%) ไม่เคยมาบริการ 3 คน (10.30%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการจ่ายเอง 20 คน (69.00%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 9 คน (31.00%)

ตารางที่ 4.24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)
จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		29	100
1 เพศ			
ชาย		1	3.40
หญิง		28	96.60
2 อายุเฉลี่ย 46.62 ปี			
ช่วงอายุ	11 - 20 ปี	1	3.45
	21 - 30 ปี	4	13.79
	31 - 40 ปี	4	13.79
	41 - 50 ปี	7	24.14
	51 - 60 ปี	11	37.93
	61 - 70 ปี	1	3.45
	71 - 80 ปี	1	3.45
3 การศึกษา			
ไม่เคยเรียน		1	3.40
ประถมศึกษา		7	24.10
มัธยมศึกษา , ปชว.		9	31.00
ปวส. , อนุปริญญา		4	13.80
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า		8	27.60
4 อาชีพ			
ว่างงาน		3	10.30
ค้าขาย		3	10.30
รับราชการ		15	51.70
รัฐวิสาหกิจ		2	6.90
เกษตรกร		2	6.90
รับจ้าง		4	13.80
5 การรักษาที่โรยบาลนี้			
ไม่เคย		3	10.30
เคย		26	89.70
6 วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล			
จ่ายเอง		20	69.00
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		9	31.00

จากตารางที่ 4.25 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) มารับการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 3 อันดับแรกคือ เดินทางสะดวก 22 คน (75.90%) เคยมารับบริการแล้ว 18 คน (62.10%) และสถานที่สะดวกสบาย 12 คน (41.40%)

ตารางที่ 25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)
ที่มาทำการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มารับบริการ

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1 เคยมารับการบริการ	18	62.10
2 เดินทางสะดวก	22	75.90
3 บริการรวดเร็ว	5	17.20
4 ค่ารักษาไม่แพง	5	17.20
5 ให้อาชีพมีประสิทธิภาพและหายเร็ว	4	13.80
6 แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	5	17.20
7 เครื่องมือทันสมัย	0	0.00
8 สถานที่สะดวกสบาย	12	41.40
9 ได้รับการแบ่งเขตรักษา	1	3.40
10 มาตามหมอนัด	1	3.40
11 เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	6	20.70

4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 1 คน (3.40%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 5 คน (17.20%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 23 คน (79.30%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 บริการให้คำปรึกษา	1	3.40
2 บริการคลายเครียด	0	0.00
3 บริการนวดคลายเครียด	5	17.20
4 บริการส่งเสริมสุขภาพ	23	79.30
รวม	29	100.00

4.2.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ และใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยนั้นและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0	0	0	1	100.00
2 ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0	0	0	1	100.00
3 ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและการกินยาของท่าน (ในกรณีที่ต้องใช้ยา) โดยละเอียด	0	0	0	0	1	100.00
4 ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยแก่ท่านเป็นอย่างดี	0	0	0	0	1	100.00
5 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0	0	0	1	100.00
รวม	0	0	0	0	5	100.00

4.2.2.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึก ว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศใน
การให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0	0	0	1	100.00
2 มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0	0	0	1	100.00
3 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้คุณรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0	0	0	1	100.00
รวม	0	0	0	0	3	100.00

4.2.2.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0	0	0	1	100.00
2 การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไปเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0	0	0	1	100.00
3 โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0	0	0	1	100.00
รวม	0	0	0	0	3	100.00

4.2.2.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นความมั่นใจว่า ผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึก
หลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของท่านได้	0	0	0	0	1	100.00
2 รู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0	0	0	1	100.00
3 ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	0	0	0	0	1	100.00
รวม	0	0	0	0	3	100.00

4.2.2.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ และใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยนั้นและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0	0	0	5	100.00
2 ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจและใช้เวลาจากสภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านให้บริการ	0	0	0	0	5	100.00
3 ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและการกินยาของท่าน (ในกรณีที่ต้องใช้ยา) โดยละเอียด	0	0	0	0	5	100.00
4 ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยแก่ท่านเป็นอย่างดี	0	0	0	0	5	100.00
5 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0	0	0	5	100.00
รวม	0	0	0	0	25	100.00

4.2.2.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร	0	0	0	0	5	100.00
2 มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0	0	0	5	100.00
3 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0	0	0	5	100.00
รวม	0	0	0	0	15	100.00

4.2.2.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ ร้อยละ 80.00 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0	1	20	4	80.00
2 การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไปเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0	0	0	5	100.00
3 โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0	0	0	5	100.00
รวม	0	0	1	6.67	14	93.33

4.2.2.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความ
รู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของท่านได้	0	0	0	0	5	100.00
2 รู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0	0	0	5	100.00
3 ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	0	0	0	0	5	100.00
รวม	0	0	0	0	15	100.00

4.2.2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 91.30 รองลงมาคือ ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ ได้ร้อยละ 82.60 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 78.30 และ 73.90 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ
แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0	5	21.7	18	78.30
2 ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0	4	17.4	19	82.60
3 ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและการกินยาของท่าน (ในกรณีที่ต้องใช้ยา) โดยละเอียด	1	4.3	1	4.3	21	91.30
4 ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยแก่ท่านเป็นอย่างดี	0	0	6	26.1	17	73.90
5 ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0	2	8.7	21	91.30
รวม	1	0.87	18	15.65	96	83.48

4.2.2.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลา ราชการ ในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับ ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ผู้รับ บริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 91.30 รองลงมาคือ ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการ บริการ ร้อยละ 82.60 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศ
ในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0	2	8.7	21	91.30
2 มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0	4	17.4	19	82.60
3 สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	1	4.3	3	13	19	82.60
รวม	1	1.45	9	13.04	59	85.51

4.2.2.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนใน การเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอก เวลาราชการ ในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับ บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นโปรแกรม การบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 87.00 รองลงมาคือ ประเด็นความ เหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 82.60 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.37

**ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์
ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)**

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	4.3	3	13	19	82.60
2 การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไปเป็นไปอย่างเหมาะสม	1	4.3	3	13	19	82.60
3 โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0	3	13	20	87.00
รวม	2	2.9	9	13.04	58	84.06

**4.2.2.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ
แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)**

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ ในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 91.30 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 87.00 และประเด็นความรู้สึกรับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 82.60 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.38

**ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความ
รู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)**

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1 มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของท่านได้	0	0	2	8.70	21	91.30
2 รู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0	3	13.00	20	87.00
3 ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	0	0	4	17.40	19	82.60
รวม	0	0	9	13.04	60	86.96

4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

จากตารางที่ 4.39 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 137 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 117 คน (85.40%) และเพศหญิง 20 คน (14.60%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 33.18 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 12 คน (8.76%) ช่วง 21-30 ปีมี 56 คน (40.88%) ช่วง 31-40 ปีมี 37 คน (27.01%) ช่วง 41-50 ปีมี 23 คน (16.79%) ช่วง 51-60 ปีมี 7 คน (5.11%) ช่วง 61-70 ปีมี 2 คน (1.46%) วุฒิก่อนการศึกษาระดับสูงสุดของผู้ป่วย เรียงตามลำดับดังนี้ ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษา และปวช. ระดับละ 60 คน (43.80%) ระดับปริญญาตรี 11 คน (8.03%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 3 คน (2.19%) และไม่เคยเรียนหนังสือ 2 คน (1.46%) ตามลำดับ ผู้ป่วยที่เคยมาการรักษา 96 คน (70.07%) ไม่เคยมารักษา 41 คน (29.93%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้น้องหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช มากที่สุด 107 คน (78.10%) รองลงมา คือ ไม่แนะนำ 19 คน (13.87%) ไม่แน่ใจ 8 คน (5.84%) ตามลำดับ ผู้ป่วยจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมากที่สุด 107 คน (78.10%) รองลงมา คือ ไม่กลับมารักษาอีก 19 คน (13.87%) ไม่แน่ใจ 10 คน (7.30%) ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบ้าง 38 คน (27.74%) รองลงมาคือ หัตถกรรม 27 คน (19.71%) ซ่อมรถยนต์และซ่อมรถจักรยานยนต์ อย่างละ 10 คน (7.30%) ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า 9 คน (6.57%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (ผู้ป่วยให้คำตอบไม่ได้) 25 คน (18.25%)

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถาม	137	100.00
1. เพศ		
ชาย	117	85.40
หญิง	20	14.60
2. อายุเฉลี่ย 33.18 ปี		
ช่วงอายุ 11-20 ปี	12	8.76
21-30 ปี	56	40.88
31-40 ปี	37	27.01
41-50 ปี	23	16.79
51-60 ปี	7	5.11
61 - 70 ปี	2	1.46

ตารางที่ 4.39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา*		
ไม่เคยเรียน	2	1.46
ประถมศึกษา	60	43.80
มัธยมศึกษา , ปวช.	60	43.80
ปวส. , อนุปริญญา	3	2.19
ปริญญาตรี	11	8.03
Missing	1	0.73
4. การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	41	29.93
เคย	96	70.07
5. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	107	78.10
ไม่แนะนำ	19	13.87
ไม่แน่ใจ	8	5.84
Missing	3	2.20
6. การกลับมารักษาอีก		
กลับมา	107	78.10
ไม่กลับมา	19	13.87
ไม่แน่ใจ	10	7.30
Missing	1	0.73
7. การฝึกอาชีพ		
เกษตรกรรม	38	27.74
หัตถกรรม	27	19.71
ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	9	6.57
ซ่อมรถจักรยานยนต์	10	7.30
ซ่อมรถยนต์	10	7.30
เย็บผ้า	2	1.46
อื่น ๆ (ไม่สามารถให้คำตอบได้)	25	18.25
Missing	16	11.68

จากตารางที่ 4.40 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 44 คน (32.12%) จ่ายเงินเอง 38 คน (27.74%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 27 คน (19.71%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 12 คน (8.76%) ใช้บัตรประกันสังคม 10 คน (7.30%) และมีประกันสุขภาพ (จากบริษัทประกันภัยฯ) จำนวน 6 คน (4.38%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	38	27.74
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	8.76
3. ประกันสังคม	10	7.30
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	44	32.12
5. ได้รับการสงเคราะห์	27	19.71
6. ประกันสุขภาพ	6	4.38
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4.41 พบว่า จังหวัดที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 38 คน (27.74%) มหาสารคาม 18 คน (13.14%) หนองคาย 15 คน (10.95%) อุบลราชธานี 12 คน (8.76%) และกาฬสินธุ์ 9 คน (6.57%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
1. กาฬสินธุ์	9	6.57
2. ขอนแก่น	38	27.74
3. ชัยภูมิ	8	5.84
4. นครราชสีมา	1	0.73
5. บุรีรัมย์	2	1.46
6. เพชรบูรณ์	5	3.65
7. มหาสารคาม	18	13.14
8. มุกดาหาร	1	0.73
9. ยโสธร	1	0.73
10. ร้อยเอ็ด	5	3.65
11. เลย	4	2.92
12. สกลนคร	9	6.57

ตารางที่ 4.41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)
จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา(ต่อ)

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
13. หนองคาย	15	10.95
14. อุดรธานี	12	8.76
15. สุราษฎร์ธานี	1	0.73
16. สมุทรสาคร	1	0.73
17. นครสวรรค์	1	0.73
18. สมุทรสงคราม	1	0.73
19. สระบุรี	1	0.73
20 . ระบือที่อยู่แน่นอนไม่ได้	4	2.92
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4.42 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก เมื่อคิดค่าร้อยละจากผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละข้อ มีดังนี้ ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 84 คน (61.30%) เดินทางสะดวกและเจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดีร้อยละ 83 คน (60.60%) เคยมารับบริการแล้ว 76 คน (55.50%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 68 คน (49.60%) และสถานที่สะดวกสบาย 66 คน (48.20%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มารับการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยมารับการบริการ	76	55.50
2. เดินทางสะดวก	83	60.60
3. บริการรวดเร็ว	42	30.70
4. ค่ารักษาไม่แพง	44	32.10
5. ให้ยาที่มีประสิทธิภาพ	84	61.30
6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	68	49.60
7. เครื่องมือทันสมัย	24	17.50
8. สถานที่สะดวกสบาย	66	48.20
9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา	18	13.10
10. มาตามหมอนัด	20	14.60
11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	83	60.60

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 137 คน มีจำนวน 52 คน (37.96%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติ

ตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 37 คน (71.15%) พอใจระดับปานกลาง 13 คน (25.00%) และพอใจระดับน้อยถึงน้อยที่สุด 1 คน (1.92%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตาม
ผู้ที่เตรียมกลับบ้านและความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย

ผู้ที่เตรียมตัวกลับบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นผู้ที่เตรียมตัวกลับบ้าน		
ไม่ใช่	84	61.31
ใช่	52	37.96
ไม่ตอบ	1	0.73
2. ความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยที่เตรียมตัวกลับบ้าน	52	100
น้อยถึงน้อยที่สุด	1	1.92
ปานกลาง	13	25.00
มากถึงมากที่สุด	37	71.15
ไม่ตอบ	1	1.92

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ตารางที่ 4.44 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนก
ตามตึกผู้ป่วยที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ

ตึกผู้ป่วยใน	ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	24	17.52
เฟื่องฟ้า	23	16.79
ฝ้ายคำ	34	24.82
ศรีตรัง	16	11.68
พิเศษ	10	7.30
คอนคูน	30	21.90
รวม	137	100.00

จากตารางที่ 4.44 ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 137 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโค มีจำนวน 24 คน (17.52%) ตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวน 23 คน (16.79%) ตึกฝ้ายคำ มีจำนวน 34 คน (24.82%) และตึกศรีตรัง มีจำนวน 16 คน (11.68%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 10 คน (7.30%) และผู้ป่วยในตึกคอนคูน จำนวน 30 คน (21.90%) ผู้ป่วยในตึกต่างๆ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยในดังต่อไปนี้

4.3.2.1 ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึก ที่มีร้อยละ 80 คือ ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 95.65 ตึกฝ่ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 91.18 ตึกพิเศษและคอนดู่ ได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 75.00 ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 54.17 ตามลำดับ

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละตึก ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.005$) โดยพบว่า สัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโคแตกต่างจากตึกอื่นๆ

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 3 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษได้ร้อยละ 90.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 82.61 และ ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 81.25 ส่วนที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 76.67 ตึกฝ่ายคำได้ร้อยละ 73.53 และ ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 62.50

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.497$) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษและตึกเฟื่องฟ้าได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 86.67 ตึกฝ่ายคำได้ร้อยละ 84.85 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 75.00 และตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.022$) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโคและคอนดู่แตกต่างจากตึกอื่นๆ

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก ตึกผู้ป่วยในเกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ และตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 100.00

ตึกฝ่ายคำ ได้รับประเมินร้อยละ 93.94 ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 81.25 ที่คอนดู ได้ร้อยละ 80.00 และตึกชงโคได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 70.83

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.044$) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโคแตกต่างจากตึกอื่นๆ

ตารางที่ 4.45 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับท่านอน หมอน มุ้งลาด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	2	8.33	40.00	9	37.50	40.91	13	54.17	11.82	24	100.00	17.52
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	1	4.35	4.55	22	95.65	20.00	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	1	2.94	20.00	2	5.88	9.09	31	91.18	28.18	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	1	6.25	20.00	3	18.75	13.64	12	75.00	10.91	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	2	20.00	9.09	8	80.00	7.27	10	100.00	7.30
ดอนตู	1	3.33	20.00	5	16.67	22.73	24	80.00	21.82	30	100.00	21.90
Total	5	3.65	100.00	22	16.06	100.00	110	80.29	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{\text{ตึก1}} = P_{\text{ตึก2}} = P_{\text{ตึก3}} = P_{\text{ตึก4}} = P_{\text{ตึก5}} = P_{\text{ตึก6}}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจในเรื่อง ท่านอน หมอน มุ้งลาด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ของผู้ป่วยในแต่ละตึก แตกต่างกัน (P-value = 0.005) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกขงโคแตกต่างจากตึกอื่นๆ

ตารางที่ 4.46 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพแข็งแรงปลอดภัย และสะอาดน่าใช้จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ทงโค	2	8.33	28.57	7	29.17	26.92	15	62.50	14.42	24	100.00	17.52
เฟื่องฟ้า	1	4.35	14.29	3	13.04	11.54	19	82.61	18.27	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	2	5.88	28.57	7	20.59	26.92	25	73.53	24.04	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	3	18.75	11.54	13	81.25	12.50	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	1	10.00	3.85	9	90.00	8.65	10	100.00	7.30
คอนดู่	2	6.67	28.57	5	16.67	19.23	23	76.67	22.12	30	100.00	21.90
รวม	7	5.11	100.00	26	18.98	100.00	104	75.91	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0: P_{\text{ตึก}1} = P_{\text{ตึก}2} = P_{\text{ตึก}3} = P_{\text{ตึก}4} = P_{\text{ตึก}5} = P_{\text{ตึก}6}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความคิดเห็นเรื่องห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพแข็งแรงปลอดภัย และสะอาดน่าใช้ ของผู้ป่วยในแต่ละตึก ไม่แตกต่างกัน (P-value = 0.497) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคารจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	2	8.33	66.67	6	25.00	33.33	16	66.67	13.91	24	100.00	17.65
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	23	100.00	20.00	23	100.00	16.91
ฝ้ายคำ	0	0.00	0.00	5	15.15	27.78	28	84.85	24.35	33	100.00	24.26
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	4	25.00	22.22	12	75.00	10.43	16	100.00	11.76
พิเศษ	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	10	100.00	8.70	10	100.00	7.35
คอนดู่	1	3.33	33.33	3	10.00	16.67	26	86.67	22.61	30	100.00	22.06
รวม	3	2.21	100.00	18	13.24	100.00	115	84.56	100.00	136	100.00	100.00

$$H_0 : P_{1n1} = P_{1n2} = P_{1n3} = P_{1n4} = P_{1n5} = P_{1n6}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความนึกคิดเห็นเรื่องความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร จำแนกตามตึกผู้ป่วยในแต่ละตึกแตกต่างกัน (P-value = 0.022) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโคและคอนดู่แตกต่างจากตึกอื่นๆ

ตารางที่ 4.48 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามเพศผู้ป่วยใน

ศึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	2	8.33	100.00	5	20.83	29.41	17	70.83	14.53	24	100.00	17.65
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	23	100.00	19.66	23	100.00	16.91
ฝ้ายคำ	0	0.00	0.00	2	6.06	11.76	31	93.94	26.50	33	100.00	24.26
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	3	18.75	17.65	13	81.25	11.11	16	100.00	11.76
พิเศษ	0	0.00	0.00	1	10.00	5.88	9	90.00	7.69	10	100.00	7.35
ดอนตู	0	0.00	0.00	6	20.00	35.29	24	80.00	20.51	30	100.00	22.06
รวม	2	1.47	100.00	17	12.50	100.00	117	86.03	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{1n1} = P_{2n2} = P_{3n3} = P_{4n4} = P_{5n5} = P_{6n6}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความคิดเห็นเรื่องความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม ของผู้ป่วยในแต่ละศึกแตกต่างกัน (P-value = 0.044) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของศึกชงโคแตกต่างจากศึกอื่นๆ

4.3.2.2 ด้านโภชนาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหาร น้ำ (เครื่องดื่ม) และภาชนะที่ใช้ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้า เป็นตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 90.00 ตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 88.24 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 81.25 ส่วนที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 73.33 และตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 70.83

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.066$) โดยพบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการบริการอาหารหวาน หวาน และเครื่องดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมากนั้น มี 4 ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 95.65 ตึกฝ่ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 85.29 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 83.33 และตึกพิเศษได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.00 และส่วน ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 68.75 และตึกชงโค ได้ร้อยละ 58.33

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.030$) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโคแตกต่างจากตึกอื่นๆ

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องอาหารการกินในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 94.12 ตึกพิเศษและที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 87.50 ส่วนตึกชงโคได้รับประเมินเพียงร้อยละ 79.17 ตามลำดับ

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.244$) โดยพบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการจัดส่งอาหารให้ทันเวลาหรือการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อ

พิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 97.06 ตึกพิเศษและที่คอนคู ได้ร้อยละ 90.00 ตึกชงโคได้ร้อยละ 91.67 ตึกศรีตรัง ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 87.50

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.528$) โดยพบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 91.67 ตึกฝ้ายคำได้รับการประเมิน ร้อยละ 88.24 ที่คอนคู ได้ร้อยละ 86.67 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 80.00 ยกเว้น ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 75.00

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้ป่วยในแต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.236$) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการรสชาติและคุณภาพของอาหารที่ได้รับในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มีเพียง 2 ตึกเท่านั้นที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 91.30 ตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินร้อยละ 91.18 ส่วนและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 70.00 ที่คอนคู ได้ร้อยละ 66.67 ตึกชงโคได้ร้อยละ 58.33 และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 43.75 ตามลำดับ

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.023$) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของตึกชงโคและคอนคูนั้นแตกต่างจากตึกอื่นๆ

ตารางที่ 4.49 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของอาหาร น้ำ(ดื่ม) และภาชนะที่ใช้ จำแนกตามเด็กผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			Total		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	3	12.50	50.00	4	16.67	23.53	17	70.83	14.91	24	100.00	17.52
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	23	100.00	20.18	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	2	5.88	33.33	2	5.88	11.76	30	88.24	26.32	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	1	6.25	16.67	2	12.50	11.76	13	81.25	11.40	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	1	10.00	5.88	9	90.00	7.89	10	100.00	7.30
คอนดู่	0	0.00	0.00	8	26.67	47.06	22	73.33	19.30	30	100.00	21.90
รวม	6	4.38	100.00	17	12.41	100.00	114	83.21	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{\text{ตึก1}} = P_{\text{ตึก2}} = P_{\text{ตึก3}} = P_{\text{ตึก4}} = P_{\text{ตึก5}} = P_{\text{ตึก6}}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความคิดเห็นเรื่อง ความสะอาดของอาหาร น้ำ(ดื่ม) และภาชนะที่ใช้ ของผู้ป่วยในแต่ละตึกไม่แตกต่างกัน (P-value = 0.066) โดยพบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการบริการของอาหารหวาน และน้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ตึกโศ	2	8.33	40.00	8	33.33	34.78	14	58.33	12.84	24	100.00	17.52
เพื่อ่งฟ้า	0	0.00	0.00	1	4.35	4.35	22	95.65	20.18	23	100.00	16.79
ฝ่ายคำ	2	5.88	40.00	3	8.82	13.04	29	85.29	26.61	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	5	31.25	21.74	11	68.75	10.09	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	2	20.00	8.70	8	80.00	7.34	10	100.00	7.30
คอนดู่	1	3.33	20.00	4	13.33	17.39	25	83.33	22.94	30	100.00	21.90
รวม	5	3.65	100.00	23	16.79	100.00	109	79.56	100.00	137	100.00	100.00

$H_0 : P_{\text{ตึก1}} = P_{\text{ตึก2}} = P_{\text{ตึก3}} = P_{\text{ตึก4}} = P_{\text{ตึก5}} = P_{\text{ตึก6}}$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจเรื่อง รายการอาหารหวาน และน้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ของผู้ป่วยในแต่ละตึก แตกต่างกัน (P-value = 0.030) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกขง โศแตกต่างจากตึกอื่นๆ

ตารางที่ 4.51 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน จำแนกตามเด็กผู้ป่วยใน

ศึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	2	8.33	66.67	3	12.50	30.00	19	79.17	15.32	24	100.00	17.52
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	23	100.00	18.55	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	1	2.94	33.33	1	2.94	10.00	32	94.12	25.81	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	2	12.50	20.00	14	87.50	11.29	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	1	10.00	10.00	9	90.00	7.26	10	100.00	7.30
คอนดู่	0	0.00	0.00	3	10.00	30.00	27	90.00	21.77	30	100.00	21.90
รวม	3	2.19	100.00	10	7.30	100.00	124	90.51	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{\text{ศึก1}} = P_{\text{ศึก2}} = P_{\text{ศึก3}} = P_{\text{ศึก4}} = P_{\text{ศึก5}} = P_{\text{ศึก6}}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจเรื่อง การดูแลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ของผู้ป่วยในแต่ละศึก ไม่แตกต่างกัน (P-value = 0.244) โดยพบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละศึกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	1	4.17	50.00	1	4.17	14.29	22	91.67	17.19	24	100.00	17.52
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	23	100.00	17.97	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	0	0.00	0.00	1	2.94	14.29	33	97.06	25.78	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	2	12.50	28.57	14	87.50	10.94	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	1	10.00	14.29	9	90.00	7.03	10	100.00	7.30
คอนดู่	1	3.33	50.00	2	6.67	28.57	27	90.00	21.09	30	100.00	21.90
รวม	2	1.46	100.00	7	5.11	100.00	128	93.43	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{ตึก1} = P_{ตึก2} = P_{ตึก3} = P_{ตึก4} = P_{ตึก5} = P_{ตึก6}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจเรื่อง การรับประทานอาหารตรงตามเวลา ของผู้ป่วยในแต่ละตึก ไม่แตกต่างกัน (P-value = 0.528) โดยพบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรสชาติและคุณภาพของอาหาร จำแนกตามเด็กผู้ป่วยใน

เด็ก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	6	25.00	42.86	4	16.67	17.39	14	58.33	14.00	24	100.00	17.52
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	2	8.70	8.70	21	91.30	21.00	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	1	2.94	7.14	2	5.88	8.70	31	91.18	31.00	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	3	18.75	21.43	6	37.50	26.09	7	43.75	7.00	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	3	30.00	13.04	7	70.00	7.00	10	100.00	7.30
ดอนตู	4	13.33	28.57	6	20.00	26.09	20	66.67	20.00	30	100.00	21.90
รวม	14	10.22	100.00	23	16.79	100.00	100	72.99	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{\text{คก1}} = P_{\text{คก2}} = P_{\text{คก3}} = P_{\text{คก4}} = P_{\text{คก5}} = P_{\text{คก6}}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจต่อเรื่อง รสชาติและคุณภาพของอาหาร ของผู้ป่วยในแต่ละเด็ก แตกต่างกัน (P-value = 0.023) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของตึกชงโคและดอนตูนั้นแตกต่างจากตึกอื่นๆ

4.3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 95.65 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 87.88 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 75.00 และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 62.50

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.051$) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 3 ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 94.12 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 76.67 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 75.00 และตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.005$) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโค และคอนดู่แตกต่างจากตึกอื่นๆ

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องบุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าและตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 86.67 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 82.35 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 68.75 และตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.015$) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโค ฝ้ายคำและศรีตรังแตกต่างจากตึกอื่นๆ

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณา

ความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กเฟื่องฟ้าและดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 93.94 ที่คอนคู้ ได้ร้อยละ 80.00 ดิ็กชงโค ได้ร้อยละ 78.26 และดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 75.00

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละดิ็กแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละดิ็กต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.042$) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของดิ็กชงโคแตกต่างจากดิ็กอื่นๆ

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของดิ็กผู้ป่วย 6 ดิ็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 3 ดิ็กที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 91.30 ดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 90.00 ดิ็กฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 85.29 ส่วนดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 68.75 คอนคู้ ได้ร้อยละ 66.67 และดิ็กชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 54.17

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละดิ็กแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละดิ็กต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.020$) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของดิ็กเฟื่องฟ้าและดิ็กพิเศษแตกต่างจากดิ็กอื่นๆ

ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	2	8.33	40.00	4	16.67	22.22	18	75.00	16.07	24	100.00	17.78
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	1	4.35	5.56	22	95.65	19.64	23	100.00	17.04
ฝ้ายคำ	1	3.03	20.00	3	9.09	16.67	29	87.88	25.89	33	100.00	24.44
ศรีตรัง	1	6.25	20.00	5	31.25	27.78	10	62.50	8.93	16	100.00	11.85
พิเศษ	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	9	100.00	8.04	9	100.00	6.67
ดอนตู	1	3.33	20.00	5	16.67	27.78	24	80.00	21.43	30	100.00	22.22
รวม	5	3.70	100.00	18	13.33	100.00	112	82.96	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{ตึก1} = P_{ตึก2} = P_{ตึก3} = P_{ตึก4} = P_{ตึก5} = P_{ตึก6}$$

สรุปได้ว่า ส่วนของความพึงพอใจต่อการ การเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ของผู้ป่วยในแต่ละตึก ไม่แตกต่างกัน (P-value = 0.051) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของตึกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ขงโค	3	12.50	60.00	5	20.83	31.25	16	66.67	13.79	24	100.00	17.52
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	23	100.00	19.83	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	0	0.00	0.00	2	5.88	12.50	32	94.12	27.59	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	4	25.00	25.00	12	75.00	10.34	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	10	100.00	8.62	10	100.00	7.30
ดอนตู	2	6.67	40.00	5	16.67	31.25	23	76.67	19.83	30	100.00	21.90
รวม	5	3.65	100.00	16	11.68	100.00	116	84.67	100.00	135*	100.00	100.00

* ยอดรวม = 135 เพราะมี Missing 2

$$H_0 : P_{ตึก1} = P_{ตึก2} = P_{ตึก3} = P_{ตึก4} = P_{ตึก5} = P_{ตึก6}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจต่อเรื่อง การ ได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ของผู้ป่วยในแต่ละตึก แตกต่างกัน (P-value = 0.005) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกขงโค และดอนตูแตกต่างจากที่อื่นๆ

ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีจําแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	1	4.17	33.33	7	29.17	35.00	16	66.67	14.04	24	100.00	17.52
เพื่อฟ้า	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	23	100.00	20.18	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	1	2.94	33.33	5	14.71	25.00	28	82.35	24.56	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	1	6.25	33.33	4	25.00	20.00	11	68.75	9.65	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	10	100.00	8.77	10	100.00	7.30
ดอนตู	0	0.00	0.00	4	13.33	20.00	26	86.67	22.81	30	100.00	21.90
รวม	3	2.19	100.00	20	14.60	100.00	114	83.21	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{1\text{ตึก1}} = P_{1\text{ตึก2}} = P_{1\text{ตึก3}} = P_{1\text{ตึก4}} = P_{1\text{ตึก5}} = P_{1\text{ตึก6}}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจต่อเรื่อง บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ของผู้ป่วยในแต่ละตึก แตกต่างกัน (P-value = 0.015) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโค ฝ้ายคำและศรีตรังแตกต่างจากตึกอื่นๆ

ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามเด็กผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ขงโค	1	4.35	100.00	4	17.39	25.00	18	78.26	15.25	23	100.00	17.04
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	23	100.00	19.49	23	100.00	17.04
ฝ้ายคำ	0	0.00	0.00	2	6.06	12.50	31	93.94	26.27	33	100.00	24.44
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	4	25.00	25.00	12	75.00	10.17	16	100.00	11.85
พิเศษ	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	10	100.00	8.47	10	100.00	7.41
คอนดู่	0	0.00	0.00	6	20.00	37.50	24	80.00	20.34	30	100.00	22.22
รวม	1	0.74	100.00	16	11.85	100.00	118	87.41	100.00	135*	100.00	100.00

* ยอดรวม = 135 เพราะมี Missing 2

$$H_0 : P_{ตึก1} = P_{ตึก2} = P_{ตึก3} = P_{ตึก4} = P_{ตึก5} = P_{ตึก6}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจต่อเรื่อง การให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ของผู้ป่วยในแต่ละตึก แตกต่างกัน

(P-value = 0.042) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกขงโคแตกต่างจากตึกอื่นๆ

ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสดำเนินการ (แพทย์ได้พูดคุยและชักถามอาการ) จำนวนตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	2	8.33	22.22	9	37.50	36.00	13	54.17	12.62	24	100.00	17.52
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	2	8.70	8.00	21	91.30	20.39	23	100.00	16.79
ฝ้ายคำ	2	5.88	22.22	3	8.82	12.00	29	85.29	28.16	34	100.00	24.82
ศรีตรัง	2	12.50	22.22	3	18.75	12.00	11	68.75	10.68	16	100.00	11.68
พิเศษ	0	0.00	0.00	1	10.00	4.00	9	90.00	8.74	10	100.00	7.30
ดอนตู	3	10.00	33.33	7	23.33	28.00	20	66.67	19.42	30	100.00	21.90
รวม	9	6.57	100.00	25	18.25	100.00	103	75.18	100.00	137	100.00	100.00

$$H_0 : P_{1stn1} = P_{1stn2} = P_{1stn3} = P_{1stn4} = P_{1stn5} = P_{1stn6}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจต่อเรื่อง การมีโอกาสดำเนินการ (แพทย์ได้พูดคุยและชักถามอาการ) ของผู้ป่วยในแต่ละตึก แตกต่างกัน (P-value = 0.020) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกห้องฟ้าและตึกพิเศษแตกต่างจากตึกอื่นๆ

4.3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับดีถึงดีมาก ตึกพิเศษ ตึกเฟื่องฟ้า ส่วนตึกศรีตรัง และตึกฝ้ายคำ ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ได้ร้อยละ 100.00, 95.63, 93.75 และ 81.25 ตามลำดับ ส่วนตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 75.00 ที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 73.33

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้ไม่แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.095$) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้นไม่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 5 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ วิทยุบุคคล ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับดีถึงดีมาก ตึกพิเศษ ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ และคอนคูล์ ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ร้อยละ 100.00, 95.65, 81.25 และ 80.00 ส่วนตึกศรีตรัง และตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 75.00 และ 54.17 ตามลำดับ

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) แต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้แตกต่างกัน ($P\text{-value} = 0.007$) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของตึกชงโคแตกต่างจากตึกอื่นๆ

โดยสรุปแล้ว สามารถพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมได้ดังตารางที่ 4.62 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในตึกผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 84.50

ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	3	12.50	75.00	3	12.50	16.67	18	75.00	15.93	24	100.00	17.78
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0.00	1	4.35	5.56	22	95.65	19.47	23	100.00	17.04
ฝ้ายคำ	1	3.13	25.00	5	15.63	27.78	26	81.25	23.01	32	100.00	23.70
ศรีตรัง	0	0.00	0.00	1	6.25	5.56	15	93.75	13.27	16	100.00	11.85
พิเศษ	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	10	100.00	8.85	10	100.00	7.41
คอนดู่	0	0.00	0.00	8	26.67	44.44	22	73.33	19.47	30	100.00	22.22
รวม	4	2.96	100.00	18	13.33	100.00	113	83.70	100.00	135	100.00	100.00

$$H_0 : P_{1n1} = P_{1n2} = P_{1n3} = P_{1n4} = P_{1n5} = P_{1n6}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจต่อเรื่อง การทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ไม่แตกต่างกัน (P-value = 0.095) โดยพบว่าสัดส่วนของระดับความพึงพอใจแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้น ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การศึกษาดูแล แนะนำ วิทยุบุคคล จำแนกตามเด็กผู้ป่วยใน

ดึก	น้อยที่สุดถึงน้อย			ปานกลาง			มากถึงมากที่สุด			รวม		
	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %	Count	Row %	Col %
ชงโค	3	12.50	60.00	8	33.33	34.78	13	54.17	12.15	24	100.00	17.78
เพื่องฟ้า	0	0.00	0.00	1	4.35	4.35	22	95.65	20.56	23	100.00	17.04
ฝ้ายคำ	0	0.00	0.00	6	18.75	26.09	26	81.25	24.30	32	100.00	23.70
ศรีตรัง	1	6.25	20.00	3	18.75	13.04	12	75.00	11.21	16	100.00	11.85
พิเศษ	0	0.00	0.00	0	0.00	0.00	10	100.00	9.35	10	100.00	7.41
ดอนตู	1	3.33	20.00	5	16.67	21.74	24	80.00	22.43	30	100.00	22.22
รวม	5	3.70	100.00	23	17.04	100.00	107	79.26	100.00	135	100.00	100.00

$$H_0 : P_{\text{ดึก1}} = P_{\text{ดึก2}} = P_{\text{ดึก3}} = P_{\text{ดึก4}} = P_{\text{ดึก5}} = P_{\text{ดึก6}}$$

สรุปได้ว่า สัดส่วนของความพึงพอใจต่อเรื่อง การให้การศึกษาดูแล แนะนำ วิทยุบุคคล แตกต่างกัน (P-value = 0.007) โดยพบว่าสัดส่วนของความพึงพอใจในแต่ละระดับของดึกชงโคแตกต่างจากดึกอื่นๆ

ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เกี่ยวกับการให้บริการบริการโดยภาพรวม

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม						
1. ห้องนอน ที่นอน หมอน มุ้งสวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	5	3.65	22	16.06	110	80.29
2. ห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	7	5.11	26	18.98	104	75.91
3. ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร	3	2.19	18	83.94	136	99.27
4. ความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	2	1.46	17	12.41	117	85.40
ด้านโภชนาการ						
1. ความสะอาดของอาหาร น้ำ(ดื่ม) และภาชนะที่ใช้	6	4.38	17	12.41	114	83.21
2. รายการอาหารคาว หวาน และน้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดให้	5	3.65	23	19.79	109	79.56
3. การดูแลของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอาหารการกิน	3	2.19	10	7.30	124	90.51
4. ได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา	2	1.46	7	5.11	128	93.43
5. ปริมาณอาหารที่ได้รับ	4	2.92	12	8.76	121	88.32
6. รสชาติและคุณภาพของอาหาร	14	10.22	23	16.79	100	72.99

ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้การรักษาพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษา โดยแพทย์ 1. ได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้าน ต่าง ๆ 2. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสใน การ ชักถามเกี่ยวกับอาการของท่าน 3. บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะ และขี้มแย้มดี 4. บุคลากรให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความ ชำนาญ 5. มีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ)	5	3.65	18	13.14	112	81.75
ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ 1. การทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด 2. การให้บริการปรึกษา ดูแล แนะนำ ระบาย	4	2.92	18	13.14	113	98.54
เฉลี่ยรวม	4.88	3.78	18.29	17.70	114.47	84.50

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามประเภทการบริการต่างๆ 6 ประเภท คือ บริการคลินิกบริการให้คำปรึกษา คลินิกบริการคลายเครียด คลินิกบริการนวดคลายเครียด คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวช และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ พบว่า คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 21 คน (15.33%) คลินิกบริการคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 9 คน (6.57%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 1 คน (0.73%) คลินิกจิตสังคมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 10 คน (7.30%) คลินิกนิติจิตเวช ไม่มีผู้ป่วยในเข้ารับบริการและคลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 24 คน (17.52%) ส่วนผู้ป่วยที่ไม่เข้ารับบริการเฉพาะทางมีจำนวน 71 คน (51.82%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.63

ตารางที่ 4.63 แสดงจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามการเข้ารับบริการในคลินิกเฉพาะทาง

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการให้คำปรึกษา	21	15.33
2. บริการคลายเครียด	9	6.57
3. บริการนวดคลายเครียด	1	0.73
4. จิตสังคมบำบัด	10	7.30
5. นิติจิตเวช	0	0.00
6. บริการส่งเสริมสุขภาพ	24	17.52
7. ไม่เคยเข้ารับบริการ	71	51.82
Missing	1	0.73
รวม	137	100.00

4.3.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสุขภาพ ได้ร้อยละ 85.71 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่ และซักถามอาการป่วยและการกินยา ได้ร้อยละ 85.71 ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 80.95 ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 80.95 ทั้งคู่ และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 82.86 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.64

ตารางที่ 4.64 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกด้วยดี	2	9.52	2	9.52	17	80.95
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ และใช้วาจาสุภาพ	1	4.76	2	9.52	18	85.71
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา	0	0.00	3	14.29	18	85.71
4. ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยเป็นอย่างดี	1	4.76	3	14.29	17	80.95
5. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ	1	4.76	3	14.29	17	80.95
รวม	5	4.76	13	12.38	87	82.86

4.3.3.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 95.24 ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับนี้ร้อยละ 90.48 ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 85.71 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 90.48 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.65

ตารางที่ 4.65 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0.00	2	9.52	19	90.48
2. มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ	0	0.00	3	14.29	18	85.71
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	1	4.76	20	95.24
รวม	0	0.00	6	9.52	57	90.48

4.3.3.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 61.90 ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 61.90 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 64.52 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.66

ตารางที่ 4.66 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการเหมาะสม	3	14.29	5	23.81	13	61.90
2. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไปอย่างเหมาะสม	2	9.52	6	28.57	13	61.90
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	2	9.52	4	19.05	14	66.67
รวม	7	11.29	15	24.19	40	64.52

4.3.3.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 76.19 ประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ได้ร้อยละ 61.90 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 71.43 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.67

ตารางที่ 4.67 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้
รู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้รู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความ ลับได้	2	9.52	6	28.57	13	61.90
2. รู้สึกพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ ได้รับ	0	0.00	5	23.81	16	76.19
3. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	1	4.76	4	19.05	16	76.19
รวม	3	4.76	15	23.81	45	71.43

4.3.3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ได้ร้อยละ 100.00
ประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 88.89 ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้
บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 77.78 ประเด็นผู้ให้
บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ได้ร้อยละ 77.78 และประเด็นการรับฟังปัญหาด้วย
ความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 66.67 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอ
ใจด้านนี้ที่ระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 82.22 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.68

ตารางที่ 4.68 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ
ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี	0	0.00	2	22.22	7	77.78
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้ วาจาสุภาพ	0	0.00	3	33.33	6	66.67
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและ การกินยา	0	0.00	0	0.00	9	100.00
4.ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตน ระหว่างเจ็บป่วยเป็นอย่างดี	0	0.00	2	22.22	7	77.78
5. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ บริการ	0	0.00	1	11.11	8	88.89
รวม	0	0.00	8	17.78	37	82.22

4.3.3.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 77.78 โดยที่ โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 77.78 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.69

ตารางที่ 4.69 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้าน
บรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0.00	2	22.22	7	77.78
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ	0	0.00	2	22.22	7	77.78
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมั่นใจในการเข้ารับบริการ	1	11.11	1	11.11	7	77.78
รวม	1	3.70	5	18.52	21	77.78

4.3.3.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 88.89 ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 77.78 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 81.48 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.70

**ตารางที่ 4.73 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้าน
บรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)**

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0.00	0	0.00	1	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ	0	0.00	0	0.00	1	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	1	100.00
รวม	0	0.00	0	0.00	3	100.00

**4.3.3.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและ
ขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)**

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในประเมินประเด็นนี้ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.74

**ตารางที่ 4.74 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)**

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	1	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	1	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	1	100.00
รวม	0	0.00	0	0.00	3	100.00

4.3.3.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ประเด็นความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.75

ตารางที่ 4.75 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้าน
ความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้	0	0.00	0	0.00	1	100.00
2. รู้สึกพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	1	100.00
3. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	0	0.00	0	0.00	1	100.00
รวม	0	0.00	0	0.00	3	100.00

4.3.3.13 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 80.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย และประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 70.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 72.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.76

ตารางที่ 4.76 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี	1	10.00	1	10.00	8	80.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ	1	10.00	2	20.00	7	70.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา	1	10.00	2	20.00	7	70.00
4. ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยเป็นอย่างดี	1	10.00	2	20.00	7	70.00
5. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ	0	0.00	3	30.00	7	70.00
รวม	4	8.00	10	20.00	36	72.00

4.3.3.14 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้นั่นใจในการบริการ ร้อยละ 100.00 ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 80.00 และประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมากที่สุดเพียงร้อยละ 80.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 86.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.77

ตารางที่ 4.77 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0.00	2	20.00	8	80.00
2. มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ	0	0.00	2	20.00	8	80.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	4	13.33	26	86.67

4.3.3.15 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน ส่วนของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 80.00 ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้ บริการ ได้ร้อยละ 60.00 ส่วนประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 50.00 ซึ่งเมื่อพิจารณา ในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 63.33 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.78

ตารางที่ 4.78 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการเหมาะสม	1	10.00	1	10.00	8	80.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการครั้งต่อไปอย่างเหมาะสม	1	10.00	4	40.00	5	50.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือ ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	1	10.00	3	30.00	6	60.00
รวม	3	10.00	8	26.67	19	63.33

4.3.3.16 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน ส่วนของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ได้ ร้อยละ 70.00 ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 100.00 และใน ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 90.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการ ประเมินในระดับนี้ร้อยละ 86.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.79

ตารางที่ 4.79 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึก
หลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้	0	0.00	3	30.00	7	70.00
2. รู้สึกพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	10	100.00
3. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	0	0.00	1	10.00	9	90.00
รวม	0	0.00	4	13.33	26	86.67

4.3.3.17 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 95.83 ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 91.67 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ได้ร้อยละ 87.50 ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ได้ร้อยละ 87.50 และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.83 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 93.33 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.80

ตารางที่ 4.80 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี	0	0.00	1	4.17	23	95.83
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ	0	0.00	2	8.33	22	91.67
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา	1	4.17	2	8.33	21	87.50
4.ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยเป็นอย่างดี	.	.	3	12.50	21	87.50
5. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ	.	.	1	4.17	23	95.83
รวม	1	0.67	9	6.00	110	93.33

4.3.3.18 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 87.50 ทั้ง 3 ประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.81

ตารางที่ 4.81 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	0	0.00	3	12.50	21	87.50
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสุขภาพ	1	4.17	2	8.33	21	87.50
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	3	12.50	21	87.50
รวม	1	1.39	8	11.11	63	87.50

4.3.3.19 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดเพียงร้อยละ 70.83 ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 58.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 63.38 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.82

ตารางที่ 4.82 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการเหมาะสม	6	25.00	4	16.67	14	58.33
2. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไปอย่างเหมาะสม	3	12.50	6	25.00	14	58.33
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	2	8.33	5	20.83	17	70.83
รวม	11	15.49	15	21.13	45	63.38

4.3.3.20 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.83 รองลงมาคือ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 91.67 และประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 83.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 91.55 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.83

ตารางที่ 4.83 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.มั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้	2	8.33	1	4.17	20	83.33
2. รู้สึกพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	1	4.17	.	.	23	95.83
3. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	.	.	2	8.33	22	91.67
รวม	3	4.23	3	4.23	65	91.55

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปและบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกพิเศษ) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยใช้ตัวอย่างขนาด 500 คน (สำหรับผู้ป่วยนอก) ส่วนผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และสำหรับผู้ป่วยในกำหนดตัวอย่างขนาด 150 คน รวมทั้งสิ้น 700 คน

และเนื่องจากจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน) ที่จะทำการสุ่มเพื่อเป็นตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ สำหรับเรื่องของการรับบริการแพทย์ทางเลือกและการรับบริการของผู้ป่วยในนั้น มีจำนวนค่อนข้างจำกัดในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการวิจัย ดังนั้นจึงทำให้ขนาดของตัวอย่างที่กำหนดไว้แต่เดิมมีการเปลี่ยนแปลงไปดังนี้ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) สุ่มได้หน่วยที่เป็นตัวอย่างจำนวน 533 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 29 คน ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 137 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในประมวลผลข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ผู้รับบริการ 533 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 225 คน (42.21%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 279 คน (52.35%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 29 คน (5.44%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 288 คน (54.03%) และเพศชายจำนวน 245 คน (45.97%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 42.18 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 21 คน (3.95%) ช่วง 21-30 ปีมี 96 คน (18.05%) ช่วง 31-40 ปีมี 146 คน (27.44%) ช่วง 41-50 ปีมี 127 คน (23.87%) ช่วง 51-60 ปีมี 81 คน (15.23%) ช่วง 61-70 ปีมี 47 คน (8.83%) ช่วง 71-80 ปีมี 13 คน (2.44%) และ 81 ปีขึ้นไปมี 1 คน (0.19%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้ ระดับประถมศึกษา 317 คน (59.47%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 127 คน (23.83%) ระดับปริญญาตรี 49 คน (9.19%) ระดับ ปวศ. และอนุปริญญา 28 คน (5.25%) และไม่เคยเรียน 8 คน (1.50%) ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า 3 คน (0.56%) ตามลำดับ ผู้รับบริการที่เคยมาการรักษา มีจำนวน 430 คน (80.68%) และไม่เคยมารักษา มีจำนวน 103 คน (19.32%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 515 คน (96.62%) รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ 17 คน (3.19%) และไม่แนะนำ 1 คน (0.19%) ตามลำดับ ผู้รับบริการจะกลับมารักษาก่อนเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 472 คน (88.56%) รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ 48 คน (9.01%) และไม่กลับมารักษาก่อนอีก 13 คน (2.44%) ตามลำดับ ในจำนวนนี้ผู้รับบริการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

เอง 278 คน (52.16%) ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 166 คน (31.14%) และใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 60 คน (11.26%) มาจากจังหวัดขอนแก่นมากเป็นอันดับที่หนึ่งและเหตุผลสำคัญที่มารับการรักษาพยาบาลที่นี่เพราะ ใหยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 361 คน (67.73%) เคยมารับบริการแล้ว 319 คน (59.85%) เดินทางสะดวก 266 คน (49.91%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 211 คน (39.59%) มาตามหมอนัด 206 คน (38.65%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 145 คน (27.20%) ค่ารักษาไม่แพง 133 คน (24.95%) บริการรวดเร็ว 114 คน (21.39%) สถานที่สะดวกสบาย 112 คน (21.01%)

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ใน 5 เรื่อง คือ เรื่องการได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ความพอเพียงของเก้าอี้ ส่วนเรื่องอื่นๆ นั้นมีความพึงพอใจในระดับรองลงมา อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการโดยทั่วไปในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ซึ่งพิจารณา ณ ระดับมากถึงมากที่สุดประเมินได้สูงถึงร้อยละ 80.76

1.3 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามห้องต่างๆ ที่ให้บริการ (10 ห้องและ 1 จุดบริการ (หน้าห้องตรวจโรค)) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ที่ประเมินในครั้งนี้ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยประเมินเป็นรายห้องที่ให้บริการทั้งหมด 10 ห้องและ 1 จุดบริการ คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องตรวจโรค ได้สูงถึงร้อยละ 95.84 รองลงมาคือ ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 94.94 ห้องจ่ายยา ได้ร้อยละ 94.92 ห้องทำบัตร ได้ร้อยละ 94.74 และห้องการเงิน ได้ร้อยละ 94.47

1.3.2 ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องซักประวัติ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูง

ถึงร้อยละ 93.96 รองลงมาคือ การบริการหน้าห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 93.55 และห้องบริการทางจิตวิทยา ได้ร้อยละ 93.48

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถ/ชำนาญ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถ/ชำนาญของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากที่สุด เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องบริการทางจิตวิทยา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.65 รองลงมาคือ ห้องยาเคมี ได้ร้อยละ 94.10 และห้องตรวจโรคได้ร้อยละ 93.97

1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการเกือบทุกห้องอยู่ในระดับมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องบริการทางจิตวิทยา ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 93.48 รองลงมาคือ ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 90.45

1.3.5 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณา ณ ระดับมากที่สุด พบว่า ห้องที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 ได้แก่ ห้องบริการทางจิตวิทยา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 88.04 รองลงมาคือ ห้องบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab) ได้ร้อยละ 85.42 และห้องบริการตรวจพิเศษ ได้ร้อยละ 80.00

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความพึงพอใจในแต่ละระดับของผู้ป่วยเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ในการให้บริการของผู้ให้บริการของแต่ละห้องแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการในห้องแต่ละห้องต่อเรื่องต่างๆ ทั้ง 5 เรื่องนี้แตกต่างกัน

1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวช

ขอนแก่นราชชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 39 คน (7.32%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 7 คน (1.31%) คลินิกเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 3 คน (0.65%)

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ร้อยละ 97.44 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ ร้อยละ 94.87

ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ร้อยละ 94.87 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ร้อยละ 92.31 และประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ร้อยละ 87.18

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 97.44 ประเด็นการมีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ร้อยละ 94.87 และประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ร้อยละ 92.31

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ในโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 89.74 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และการนัดหมายและเวลาการนัดหมายร้อยละ 87.18

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับร้อยละ 94.87 ประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 92.31

1.4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนิติจิตเวชของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการและประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่างมีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ร้อยละ 85.71 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ร้อยละ 71.43

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ร้อยละ 71.43

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 85.71 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ร้อยละ 71.43

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทั้งประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมากที่สุด เท่ากันคือร้อยละ 71.43

1.4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ทั้งในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ และประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก)

จากตารางที่ 4.24 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 29 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 28 คน (96.6%) และเพศชาย 1 คน (3.40%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 46.62 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 1 คน (3.45%) ช่วง 21-30 ปีมี 4 คน (13.79%) ช่วง 31-40 ปีมี 4 คน (13.79%) ช่วง 41-50 ปีมี 7 คน (24.14%) ช่วง 51-60 ปีมี 11 คน (37.93%) ช่วง 61-70 ปีมี 1 คน (3.45%) ช่วง 71-80 ปีมี 1 คน (3.45%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า 8 คน (27.6%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 9 คน (31.0%) ระดับประถมศึกษา 7 คน (24.1%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 4 คน (13.8%) และไม่เคยเรียนหนังสือ 1 คน (3.4%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ รับราชการ 15 คน (51.7%) รองลงมาคือ รับจ้าง 4 คน (13.8%) ค้าขาย 3 คน (10.3%) รัฐวิสาหกิจและเกษตรกร อย่างละ 2 คน (6.9%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 26 คน (89.7%) ไม่เคยมารับการ 3 คน (10.3%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการจ่ายเอง 20 คน (69.0%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 9 คน (31.0%) เหตุผลสำคัญที่มารับการที่โรงพยาบาลจิตเวช

ขอนแก่นราชชนกรินทร์ 3 อันดับแรกคือ เดินทางสะดวก 22 คน (75.9%) เคยมารับบริการแล้ว 18 คน (62.1%) และสถานที่สะดวกสบาย 12 คน (41.4%)

2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนกรินทร์

ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ จำนวนทั้งหมด 29 คน จำแนกตามการรับบริการได้ดังนี้ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 1 คน (3.4%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด 5 คน (17.2%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) 23 คน (79.3%) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้ไม่พบผู้รับบริการที่เข้ารับบริการคลายเครียด จึงทำให้ไม่สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ สำหรับคลินิกนี้ได้

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ (คลินิกเฉพาะทาง) ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสุขภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยนั้นและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ทั้งในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นความมั่นใจว่าคุณให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ

และใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยนั้นและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ ร้อยละ 80 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100

2.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา และ ประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 82.6 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 78.3 และ 73.9

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 82.6

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 87.0 รองลงมาคือ ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 82.6 เท่ากัน

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ในประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 87.0 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 82.6

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 137 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 117 คน (85.40%) และเพศหญิง 20 คน (14.60%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 33.18 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 12 คน (8.76%) ช่วง 21-30 ปีมี 56 คน (40.88%) ช่วง 31-40 ปีมี 37 คน (27.01%) ช่วง 41-50 ปีมี 23 คน (16.79%) ช่วง 51-60 ปีมี 7 คน (5.11%) ช่วง 61-70 ปีมี 2 คน (1.46%) วุฒิก่อนศึกษาสูงสุดของผู้ป่วย เรียงตามลำดับดังนี้ ระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมศึกษาและปวช. ระดับละ 60 คน (43.80%) ระดับปริญญาตรี 11 คน (8.03%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 3 คน (2.19%) และไม่เคยเรียนหนังสือ 2 คน (1.46%) ตามลำดับ ผู้ป่วยที่เคยมาการรักษา 96 คน (70.07%) ไม่เคยมารักษา 41 คน (29.93%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช มากที่สุด 107 คน (78.10%) รองลงมา คือ ไม่แนะนำ 19 คน (13.87%) ไม่แน่ใจ 8 คน (5.84%) ตามลำดับ ผู้ป่วยจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมากที่สุด 107 คน (78.10%) รองลงมา คือ ไม่กลับมารักษาอีก 19 คน (13.87%) ไม่แน่ใจ 10 คน (7.30%) ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วย ใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบ้าง 38 คน (27.74%) รองลงมาคือ หัตถกรรม 27 คน (19.71%) ซ่อมรถยนต์และซ่อมรถจักรยานยนต์ อย่างละ 10 คน (7.30%) ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า 9 คน (6.57%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (ผู้ป่วยให้คำตอบไม่ได้) 25 คน (18.25%)

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยใน เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 44 คน (32.12%) จ่ายเงินเอง 38 คน (27.74%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 27 คน (19.71%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 12 คน (8.76%) ใช้บัตรประกันสังคม 10 คน (7.30%) และมีประกันสุขภาพ (จากบริษัทประกันภัยฯ) จำนวน 6 คน (4.38%)

จังหวัดที่ผู้ป่วยในเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 38 คน (27.74%) มหาสารคาม 18 คน (13.14%) หนองคาย 15 คน (10.95%) อุดรธานี 12 คน (8.76%) และ กาฬสินธุ์ 9 คน (6.57%)

เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมาการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก มีดังนี้ ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 84 คน (61.30%) เดินทางสะดวกและเจ้าหน้าที่พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดีข้อละ 83 คน (60.60%) เคยมาใช้บริการแล้ว 76 คน (55.50%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 68 คน (49.60%) และสถานที่สะดวกสบาย 66 คน (48.20%)

ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 137 คน มีจำนวน 52 คน (37.96%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 37 คน (71.15%) พอใจระดับปานกลาง 13 คน (25.00%) และพอใจระดับน้อยถึงน้อยที่สุด 1 คน (1.92%) และไม่ตอบ 1 คน (1.92%)

3.2 ความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ในจำนวนผู้ป่วยในทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 137 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโค มีจำนวน 24 คน (17.52%) ตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวน 23 คน (16.79%) ตึกฝ้ายคำ มีจำนวน 34 คน (24.82%) ตึกศรีตรัง มีจำนวน 16 คน (11.68%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 10 คน (7.30%) และที่คอนคูน จำนวน 30 คน (21.90%) ผู้ป่วยในตึกต่างๆ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยดังต่อไปนี้

3.2.1 ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้ป่วยในของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้ง ลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึก ที่มีร้อยละ 80 คือ ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 95.65 ตึกฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 91.18 ตึกพิเศษและคอนคูน ได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 75.00 ตึกชงโคได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 54.17

ความพึงพอใจต่อเรื่องของห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 3 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษได้ร้อยละ 90.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 82.61 และ ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 81.25 ส่วนที่คอนคูน ได้ร้อยละ 76.67 ตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 73.53 และ ตึกชงโคได้รับประเมินในระดับนี้น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 62.50

ความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ดังนี้คือเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษและตึกเฟื่องฟ้าได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 ที่คอนคูน ได้ร้อยละ 86.67 ตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 84.85 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 75.00 และตึกชงโคได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

ความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก ตึกผู้ป่วยในเกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ และตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินร้อยละ 93.94 ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 81.25 ที่คอนคูน ได้ร้อยละ 80.00 และตึกชงโคได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 70.83

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องต่างๆ ของผู้ป่วยในแต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่ พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้ป่วยใน ในแต่ละตึกต่อแต่ละเรื่องเรื่องที่ประเมินนี้แตกต่างกัน ยกเว้นเรื่องห้องน้ำห้องส้วมอยู่ในสภาพแข็งแรงปลอดภัยน่าใช้นั้น ความพึงพอใจในแต่ละระดับของแต่ละตึกไม่แตกต่างกัน

3.2.2 ด้านโภชนาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้ป่วยในของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหาร น้ำ (เครื่องดื่ม) และภาชนะที่ใช้ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้า เป็นตึกที่ได้รับ

ประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 90.00 ตึกฝ่ายคำได้ร้อยละ 88.24 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 81.25 ส่วนที่คอนดู่ได้ร้อยละ 73.33 และตึกชงโคได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 70.83

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการบริการอาหารคาว หวาน และเครื่องดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ดังนี้ คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 95.65 ตึกฝ่ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 85.29 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 83.33 และตึกพิเศษได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.00 และส่วน ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 68.75 และตึกชงโค ได้ร้อยละ 58.33

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องอาหารการกินในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้ คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 94.12 ตึกพิเศษและที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 87.50 ส่วน ตึกชงโคได้รับประเมินเพียงร้อยละ 79.17 ตามลำดับ

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการจัดส่งอาหารให้ทันเวลาหรือการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 97.06 ตึกพิเศษและที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 90.00 ตึกชงโคได้ร้อยละ 91.67 ตึกศรีตรัง ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 87.50

ความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 91.67 ตึกฝ่ายคำได้รับการประเมิน ร้อยละ 88.24 ที่คอนดู่ได้ร้อยละ 86.67 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 80.00 ยกเว้น ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 75.00

ความพึงพอใจต่อเรื่องของรสชาติและคุณภาพของอาหารที่ได้รับในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มีเพียง 2 ตึกเท่านั้นที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 91.30 ตึกฝ่ายคำ ได้รับประเมินร้อยละ 91.18 ส่วนและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 70.00 ที่คอนดู่ได้ร้อยละ 66.67 ตึกชงโคได้ร้อยละ 58.33 และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 43.75 ตามลำดับ

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องต่างๆ ที่ประเมิน ของผู้ป่วยในแต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า มีเพียง 2 เรื่อง เท่านั้นที่มีสัดส่วนของความคิดเห็นของผู้ป่วยในแต่ละตึกแตกต่างกันอย่างน้อย 1 ตึก คือ สัดส่วนความคิดเห็นต่อเรื่องของรายการของอาหารคาวหวานและน้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ($p\text{-value} = 0.041$) กับรสชาติและคุณภาพของอาหารในตึกผู้ป่วยใน ($p\text{-value} = 0.041$) โดยพบว่าในเรื่องรายการอาหารและน้ำดื่ม ตึกชงโคนั้นเองที่มีสัดส่วนความคิดเห็นในระดับต่างๆ แตกต่างจากตึกอื่นๆ สำหรับเรื่องรสชาติและคุณภาพของอาหารนั้นตึกชงโคและคอนดู่ มีสัดส่วนความคิดเห็นในระดับต่างๆ แตกต่างจากตึกอื่นๆ ส่วนเรื่องอื่นๆ ที่ประเมินนั้น พบว่า สัดส่วนของความคิดเห็นแต่ละระดับของแต่ละตึกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน

3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้ป่วยในของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากร เพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึก ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 95.65 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 87.88 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 75.00 และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 62.50

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถาม เกี่ยวกับอาการ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 3 ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 94.12 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 76.67 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 75.00 และตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

ความพึงพอใจต่อเรื่อง บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าและตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 86.67 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 82.35 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 68.75 และตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าและตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 93.94 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 80.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 78.26 และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 75.00

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสดูพบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับดีถึงดีมาก มี 3 ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 91.30 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 90.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 85.29 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 68.75 คอนดู่ ได้ร้อยละ 66.67 และตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 54.17

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องต่างๆ ของผู้ป่วยในแต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้ป่วยใน ในแต่ละตึกต่อเรื่องต่างๆ ที่ทดสอบนี้แตกต่างกันเกือบทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ นั้นมีสัดส่วนความคิดเห็นของผู้ป่วยในในแต่ละตึกต่อเรื่องนี้ ไม่แตกต่างกัน

3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้ป่วยในของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับดีถึงดีมาก ตึกพิเศษ ตึกเฟื่องฟ้า ส่วนตึกศรีตรัง และตึกฝ้ายคำ ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ได้ร้อยละ 100.00, 95.63, 93.75 และ 81.25 ตามลำดับ ส่วนตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 75.00 ที่คอนดู ได้ร้อยละ 73.33

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ วิทยุบุคคล ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับดีถึงดีมาก ตึกพิเศษ ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ และคอนดู ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ร้อยละ 100.00, 95.65, 81.25 และ 80.00 ส่วนตึกศรีตรัง และตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 75.00 และ 54.17 ตามลำดับ

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานว่า สัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อทั้ง 2 เรื่องของผู้ป่วยในแต่ละตึกแตกต่างกันหรือไม่นั้น พบว่า สัดส่วนความคิดเห็นของผู้ป่วยใน ในแต่ละตึกต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ วิทยุบุคคล แตกต่างกัน โดยพบว่าตึกชงโคตนเองที่มีสัดส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละระดับต่อเรื่องนี้แตกต่างจากตึกอื่นๆ

โดยสรุปแล้ว สามารถพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมได้ดังตารางที่ 4.62 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในตึกผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 84.50

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนคลินิกเฉพาะทางของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการในคลินิกเฉพาะทางของผู้ป่วยในในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกละหลังการรับบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามประเภทการบริการต่างๆ 6 ประเภท คือ บริการให้คำปรึกษา บริการคลายเครียด บริการนวดคลายเครียด บริการจิตสังคมบำบัด บริการนิติจิตเวช และบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) พบว่า บริการให้คำปรึกษา มีผู้ป่วยในที่ได้เข้ารับบริการจำนวน 21 คน (15.33%) บริการคลายเครียด มีผู้ป่วยในที่ได้เข้ารับบริการจำนวน 9 คน (6.57%) บริการนวดคลายเครียด มีผู้ป่วยในที่ได้เข้ารับบริการจำนวน 1 คน (0.73%) บริการจิตสังคมบำบัด มีผู้ป่วยในที่ได้เข้ารับบริการจำนวน 10 คน (7.30%) บริการนิติจิตเวช ไม่มีผู้ป่วยในเข้ารับบริการและคลินิกส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีผู้ป่วยในที่ได้เข้ารับบริการจำนวน 24 คน (17.52%) ส่วนผู้ป่วยในที่ไม่ได้เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก มีจำนวน 71 คน (51.82%) ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

3.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษา ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 85.71 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ได้ร้อยละ 85.71 ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 80.95 ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 80.95 ทั้งคู่ และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 82.86

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 95.24 ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับนี้ร้อยละ 90.48 ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 85.71 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 90.48

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 61.90 ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 61.90 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 64.52

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 76.19 ประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ได้ร้อยละ 61.90 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 71.43

3.3.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกคลายเครียด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 88.89 ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 77.78 ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ได้ร้อยละ 77.78 และประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 66.67 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 82.22

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 77.78 โดยที่ โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 77.78

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 88.89 ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 77.78 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 81.48

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 88.89 ประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ได้ร้อยละ 55.56 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 55.56 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 51.43

3.3.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ และประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย และประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 (เท่ากัน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในประเมินประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.00

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ประเด็นความพึงพอใจใน

ปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเมินความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน

3.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังกมบำบัด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 80.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย และประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 70.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 72.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 100.00 ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 80.00 และประเด็นการมีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดเพียงร้อยละ 80.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 86.67

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 80.00 ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 60.00 ส่วนประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 50.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 63.33

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ได้ร้อยละ 70.00 ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 100.00 และในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 90.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 86.67

3.3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 95.83 ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 91.67 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยา ได้ร้อยละ 87.50 ประเด็นผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วย ได้ร้อยละ 87.50 และ

ประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.83 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 93.33

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 87.50 ทั้ง 3 ประเด็น

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดเพียงร้อยละ 70.83 ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 58.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 63.38

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.83 รองลงมาคือ ประเด็นความรู้สึกลที่ได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 91.67 และประเด็นความมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับได้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 83.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 91.55

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในหัวข้อ 5.1 ข้างต้น พบว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำคำรักษาพยาบาลเอง ในขณะที่ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยในส่วนใหญ่เป็นเพศชายและจำคำรักษาพยาบาลด้วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการนั้นส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ในช่วงเวลา 17.00-19.00 น. เหตุผลที่มารับบริการที่นี้ส่วนใหญ่เห็นว่าที่นี้ให้ยาคีมีประสิทธิภาพทำให้หายเร็ว เคยมารับการรักษาแล้วและการเดินทางสะดวก ผู้ป่วยที่มารับการรักษาที่นี้ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยเฉพาะจังหวัดขอนแก่น

สำหรับการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการประเมินผลเช่นเดียวกับที่ใช้ในการวิจัยเมื่อเดือนสิงหาคม 2545 และเดือนมกราคม 2546 ที่ผ่านมา ซึ่งจะสามารถทำให้เห็นภาพของการสรุปผลชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) คอบริการทั่วไป เมื่อเทียบกับผลการประเมินเมื่อเดือนมกราคม 2546 ที่ผ่านมามีพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเกิน 80% เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 80.76 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 0.61 (เดือนมกราคมที่ผ่านมาได้ร้อยละ 80.15) แต่อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุงมาให้ทางโรงพยาบาลพิจารณาแก้ไข

ของกระทรวงสาธารณสุขเอง และผลที่ปรากฏนั้นสามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการจากแต่ละห้องนั้นมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยบางห้องจะมีความพึงพอใจเริ่มจากระดับน้อยถึงน้อยที่สุด ส่วนบางห้องนั้นจะเริ่มจากระดับปานกลางเป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่าสิ่งที่ต้องปรับปรุงในส่วนนี้ก็คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการนั่นเอง

5.2.2 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สำหรับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้จัดประเด็นต่างๆ ที่ประเมินออกเป็นด้านต่างๆ 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว (ตารางที่ 4.62 หน้า 71 – 72) ได้สูงถึงร้อยละ 84.50 พบว่าดีขึ้นกว่าเดิมเดือนมกราคม 2546 ร้อยละ 3.89 (เดือนมกราคม 2546 ได้ร้อยละ 80.61) และยังพบอีกว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยใน ในแต่ละด้านที่ประเมินสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน ในแต่ละตึกนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้บริการโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ ซึ่งพบว่า ตึกชงโค ตึกศรีครั่งและที่คอนคูล์ ที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมากที่สุดก่อนข้างคำ โดยในส่วนนี้ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1.อยากให้มีการโอเค 2.ควรเพิ่มพัดลมให้มากขึ้นหรือไม่ก็คิดเครื่องปรับอากาศในตึกผู้ป่วย 3.ควรมีโทรทัศน์และห้องอ่านหนังสือเพิ่มขึ้น 4.ควรมีสนามกีฬาและเพิ่มกิจกรรมออกกำลังกายเช้า-เย็น 5.ควรปรับปรุงรายการอาหารไม่ให้ซ้ำเดิมและดูแลความสะอาดของอาหาร-น้ำดื่ม 6.ควรประสานงานให้ญาติมาเยี่ยมบ่อย ๆ 7.ควรปรับปรุงระเบียบการทำโทษ 8.ควรพาออกนอกสถานที่หรือมีการศึกษานอกโรงพยาบาลบ้าง 9.ควรทำความสะอาดของผ้าห่มและหมอนบ่อยครั้งกว่าเดิม 10.อยากพบแพทย์บ่อยขึ้น 11.เพิ่มเวลาว่างระหว่างวันให้มากขึ้น 12.ควรบอกเวลากลับบ้านให้แน่นอน 13.เพิ่มห้องน้ำและเพิ่มอุปกรณ์ในห้องน้ำเช่น ขันน้ำให้มากขึ้น 14.ควรเพิ่มห้องนอน 15.เพิ่มต้นไม้ให้ร่มเงา

5.2.3 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สำหรับผลการประเมินการให้บริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ในครั้งนี้เนื่องจากจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ในเวลาราชการนั้นมีจำนวนน้อยและมีไม่ครบทุกบริการของบริการแพทย์ทางเลือก ในช่วงวันที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ตามแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงได้มาทำการเก็บข้อมูลสำหรับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกในคลินิกให้คำปรึกษา บริการคลายเครียด บริการนวดคลายเครียดและบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ในช่วงเวลา 17.00-19.00 น. ทำการประเมิน 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกละหลังการรับบริการ โดยที่

5.2.3.1 ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) 6 บริการ คือ บริการจิตสังคมบำบัด บริการนิติจิตเวช บริการเสริมพัฒนาการเด็ก บริการนวดคลายเครียด บริการให้คำปรึกษา และบริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งผลการวิจัยที่พบคือ

- บริการจิตสังคมบำบัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ ด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80
- บริการนิติจิตเวช เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อด้านต่างๆ 3 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการ เท่านั้นที่ได้ร้อยละ 76.19 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.16 – 4.19)
- บริการเสริมพัฒนาการเด็ก สำหรับบริการนี้มีหน่วยตัวอย่างเพียง 3 คน ซึ่งทุกคนประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากถึงมากที่สุด จึงทำให้เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับนี้ต่อด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ได้ร้อยละ 100 (ตารางที่ 4.20 – 4.23)
- บริการให้คำปรึกษา มีหน่วยตัวอย่างเพียง 1 คน ซึ่งได้ประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากถึงมากที่สุด จึงทำให้เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับนี้ต่อด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการได้ร้อยละ 100 (ตารางที่ 4.27 – 4.30)
- บริการนวดคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.31 – 4.34)
- บริการส่งเสริมสุขภาพ เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.35 – 4.38)

5.2.3.2 ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยในได้เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) 5 ประเภทคือ บริการให้คำปรึกษา บริการนวดคลายเครียด บริการจิตสังคมบำบัด บริการนิติจิตเวช และบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ซึ่งผลการวิจัยที่พบคือ

- บริการให้คำปรึกษา เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการและด้านบรรยากาศในการให้บริการเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 64.52 และ 71.43 (ตารางที่ 4.64 – 4.67)

- บริการคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านผู้ให้บริการและด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการ พึงพอใจระดับนี้ร้อยละ 77.78 และด้านความรู้สึกหลังรับบริการมีความพึงพอใจเพียงร้อยละ 51.43 (ตาราง 4.68 – 4.71)
- บริการนวดคลายเครียด มีหน่วยตัวอย่างเพียง 1 คน ซึ่งได้ประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากที่สุด จึงทำให้เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับนี้ต่อด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการได้ร้อยละ 100 (ตารางที่ 4.72 – 4.75)
- บริการจิตสังคมนาบัด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อด้านบรรยากาศและด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนอีก 2 ด้านได้ต่ำกว่าร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.76 – 4.79)
- บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อด้านต่างๆ 3 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ได้เพียงร้อยละ 63.38 (ตารางที่ 4.80 – 4.83)

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ บริการแพทย์ทางเลือกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี้นี้ จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดิม อันแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการนั้นสามารถคงคุณภาพของการให้บริการในระดับนี้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ก็มีข้อเสนอแนะแก่ทางโรงพยาบาลดังนี้ 1.อยากให้สถานที่เดินแอโรบิกที่มีร่มเงา มีเพลงเพิ่มมากกว่านี้ มีท่าเดินใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น และควรเดินให้เป็นลำดับจากง่ายไปยากเพื่อป้องกันการสับสน 2.ควรมีโปรแกรมการรักษาประกาศให้คนไข้ทราบก่อนล่วงหน้า 3.ควรมีแพทย์อยู่ประจำในคลินิกที่ให้บริการ 4.อยากให้ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญมากกว่านี้ 5.อยากให้มีลูกประคบสมุนไพร ให้ครบวงจร ส่วนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) นั้นเสนอแนะว่า 1.ควรมีกิจกรรมบำบัดมากกว่านี้ 2.ควรเพิ่มการออกกำลังกายตอนเช้า 3.ก่อนหยุดให้ยาขอให้ส่งผู้ป่วยไปรับการบำบัดที่คลินิกคลายเครียดก่อน 4.ช่วงเวลาในการรักษานานเกินไป 5.เพิ่มความปลอดภัยของอาคาร 6.เพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้มากขึ้น เป็นต้น

ส่วนความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในภาพรวมนั้น เราสามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.62 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยใน บอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 88.56 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีก จะกลับมาับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยัน

ชั้นถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาับการรักษาที่นี้อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะว่าการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่าน มา พบว่าได้มีผู้ป่วยมาจากจังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศเข้ารับการรักษาด้วย

บรรณานุกรม

1. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข แผนปฏิบัติงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ปีงบประมาณ 2543-2542.
2. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข รายงานประจำปี 2543 โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น โรงพิมพ์พระธรรมขันธ์ ขอนแก่น, 2543.
3. จิราพร เขียวอยู่ จินตนา ลีละไกรวรรณ ชุศรี คูชัยสิทธิ์. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
4. ปัญญา ชีระวิทยาเลิศ. การพัฒนาเครื่องมือการวิจัยทางสังคมศาสตร์. โรงพิมพ์เมืองทองธานีการพิมพ์, 2542.
5. ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการทำวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
6. ฝ่ายแผนงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นเอกสารประกอบการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และศูนย์สุขภาพจิตเขต6 โดยอธิบดีกรมสุขภาพจิตและคณะ, 2544.
7. วรยุทธ ทิพย์เที่ยงแท้. การสร้างแบบประเมินค่าทักษะกรีฑาสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. รายงานการวิจัย, 2541.
8. สุพร ชุมพลวงศ์. ความต้องการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพหัวหน้าสถานีนอนามัยในจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
9. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (เมษายน) 2545.
10. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (สิงหาคม) 2545.
11. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (มีนาคม) 2546.

ภาคผนวก

แบบสอบถามผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)
เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั่วไปและบริการคลินิกเฉพาะทาง
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

1. ผู้ให้ข้อมูล ☐ 1. ผู้ป่วย ☐ 2.ญาติ ☐ 3. ญาติและผู้ป่วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

2. ที่อยู่ปัจจุบัน อำเภอ.....จังหวัด.....
3. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
4. อายุ ปี
5. วุฒิการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ไม่เคยเรียน ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษา, ปวช.
☐ 4. ปวส, อนุปริญญา ☐ 5.ปริญญาตรี ☐ 6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- 6 อาชีพ
☐ 1.ว่างงาน ☐ 2.ค้าขาย ☐ 3.รับราชการ ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. รับจ้าง ☐ 7. อื่นๆ ระบุ.....
7. ท่านเคยมาใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่ ☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคย
8. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้
☐ 1. จ่ายเอง ☐ 2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3. ประกันสังคม ☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)
☐ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)
☐ 6. ประกันสุขภาพ (บริษัทประกันภัย, ประสบภัยจากรถ นายจ้างมีสัญญาจ่าย, กองทุนทดแทน, ประกันภัยจากธนาคาร)
9. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ 1. เคยมารับบริการ ☐ 2. เดินทางสะดวก ☐ 3. บริการรวดเร็ว
☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง ☐ 5. ใหยาที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว ☐ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา
☐ 7. เครื่องมือทันสมัย ☐ 8. สถานที่สะดวกสบาย ☐ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา
☐ 10. มาตามหมอนัด ☐ 11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี

ตอนที่ 2 ความรู้สึกของท่านต่อการได้รับการบริการในครั้งนี้

(กรุณาภาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	1.น้อยที่สุด	2: น้อย	3:ปานกลาง	4: มาก	5: มากที่สุด
10. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการทั่วไปและข้อมูลด้านต่างๆ					
11. การบริการสิทธิบัตร					
12. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ					
13. การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น					
14. การได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา					
15. ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่ง					
16. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป					
17. ความพอเพียงของเก้าอี้ (หลังการปรับปรุงแล้ว)					
18.ความสะอาดของห้องส้วม					

19. เมื่อญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำให้มาที่นี่อีกหรือไม่
☐ 1. แนะนำ ☐ 2. ไม่แนะนำ ☐ 3. ไม่แน่ใจ
20. ถ้าท่านป่วยและสามารถเลือกโรงพยาบาลที่อื่นได้ ท่านจะกลับมารักษาที่นี่อีกหรือไม่
☐ 1. กลับมา ☐ 2. ไม่กลับมา ☐ 3. ไม่แน่ใจ
21. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.
2.

หมายเลข แบบสอบถาม

สำหรับเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการโรงพยาบาล

(กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน) โดยไม่ต้องแสดงความคิดเห็นแต่จะต้องมีความหมายดังนี้

1 : น้อยที่สุด 2 : น้อย 3 : ปานกลาง 4 : มาก 5 : มากที่สุด

บริการด้านต่างๆ	บริการทำบัตร(เวชระเบียน)					บริการซักประวัติ-สังคมสงเคราะห์					บริการห้องจิตยา					บริการห้องยาเดิม				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
ประเด็นที่ประเมิน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี					☐											☐				☐
23. เอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษา					☐											☐				☐
24. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ					☐											☐				☐
25. ให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของท่าน					☐											☐				☐
26. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน					☐											☐				☐

บริการด้านต่างๆ	บริการห้องตรวจโรค					บริการหน้าห้องตรวจโรค					บริการห้องการเงิน					บริการห้องจ่ายยา				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
ประเด็นที่ประเมิน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี					☐											☐				☐
23. เอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษา					☐											☐				☐
24. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ					☐											☐				☐
25. ให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของท่าน					☐											☐				☐
26. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน					☐											☐				☐

บริการด้านต่างๆ	บริการทางจิตวิทยา						บริการห้องตรวจพิเศษ (คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)						บริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ (Lab)					
	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ					
ประเด็นที่ประเมิน	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
22. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจา ไพเราะและยิ้มแย้มดี						☐						☐						☐
23. เอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูล ต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็น อย่างดีตลอดการรักษา						☐						☐						☐
24. ให้บริการอย่างมีความสามารถ และมีความชำนาญ						☐						☐						☐
25. ให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับ อาการของท่าน						☐						☐						☐
26. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน						☐						☐						☐

27. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

☐ 1 จิตสังคมบำบัด

☐ 2. บริการนิติจิตเวช

☐ 3 บริการเสริมพัฒนาการเด็ก

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

☐

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	1.น้อยที่สุด	2: น้อย	3:ปานกลาง	4: มาก	5: มากที่สุด

ด้านผู้ให้บริการ

28. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี					☐
29. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพเมื่อ พูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านให้บริการ					☐
30. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามอาการป่วยและการกินยาของท่าน(ใน กรณีที่ต้องใช้ยา)โดยละเอียด					☐
31. ผู้ให้บริการอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตนระหว่างเจ็บป่วยแก่ท่านเป็น อย่างดี					☐
32. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน					☐

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

33. ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน					☐
34. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย					☐
35. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้า รับบริการ					☐

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

36. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการ ในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)					☐
37. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไปเป็นไปอย่าง เหมาะสม					☐
38. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เหมาะสม					☐

ความรู้สึกหลังการรับบริการ

39. ท่านมั่นใจว่าผู้ให้บริการสามารถรักษาความลับของท่านได้					☐
40. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ					☐
41. ท่านได้รับสิ่งที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด					☐

42. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.
2.

☐

แบบสอบถามผู้รับบริการพิเศษ (ผู้ป่วยนอก)
เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการคลินิกเฉพาะทาง
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

1. ที่อยู่ปัจจุบัน อำเภอ.....จังหวัด.....
2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
3. อายุ ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ 1. ไม่เคยเรียน	☐ 2. ประถมศึกษา	☐ 3. มัธยมศึกษา, ปวช.
☐ 4. ปวส., อนุปริญญา	☐ 5.ปริญญาตรี	☐ 6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. อาชีพ

☐ 1.ว่างงาน	☐ 2.ค้าขาย	☐ 3.รับราชการ	☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
☐ 5. เกษตรกร	☐ 6. รับจ้าง	☐ 7. อื่นๆ ระบุ.....	
6. ท่านเคยมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่ ☒

☐ 1. ไม่เคย	☐ 2. เคย
---------------------------------	------------------------------
7. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

☐ 1 จ่ายเอง	☐ 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3. ประกันสังคม	☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)
☐ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)	☐ 6. ประกันสุขภาพ (บริษัทประกันภัย, ประสภภัยจากรถ นายจ้างมีสัญญาจ่าย, กองทุนทดแทน, ประกันภัยจากธนาคาร)
8. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. เคยมารับบริการ	☐ 2. เดินทางสะดวก
☐ 3. บริการรวดเร็ว	☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง
☐ 5. ให้ยาที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว	☐ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา
☐ 7. เครื่องมือทันสมัย	☐ 8. สถานที่สะดวกสบาย
☐ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา	☐ 10. มาตามหมอนัด
☐ 11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	

หมายเลข แบบสอบถาม

สำหรับเจ้าหน้าที่

แบบสอบถามผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)
เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั่วไปและบริการคลินิกเฉพาะทาง
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ป่วย

1. ตีผู้ป่วยในที่ท่านเข้ารับบริการ

- | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|---------------------------------|
| ☐ 1. ชงโค | ☐ 2. เพ็ญฟ้า | ☐ 3. ฝ่ายคำ |
| ☐ 4. ศรีตรัง | ☐ 5. พิเศษ | ☐ 6. ดอนตู |

2. ที่อยู่ปัจจุบัน อำเภอ.....จังหวัด.....

3. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

4. อายุ ปี

5. วุฒิมัธยมศึกษาสูงสุด

- | | | |
|---|-------------------------------------|--|
| ☐ 1. ไม่เคยเรียน | ☐ 2. ประถมศึกษา | ☐ 3. มัธยมศึกษา, ปวช. |
| ☐ 4. ปวส, อนุปริญญา | ☐ 5.ปริญญาตรี | ☐ 6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า |

6 อาชีพ

- | | | | |
|----------------------------------|----------------------------------|--|--------------------------------------|
| ☐ 1.ว่างงาน | ☐ 2.ค้าขาย | ☐ 3. รับราชการ | ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ |
| ☐ 5. เกษตรกร | ☐ 6. รับจ้าง | ☐ 7. อื่นๆ ระบุ..... | |

7. ท่านเคยมารับการรักษานี้ที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่

- ☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคย

8. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

- ☐ 1. จ่ายเอง
- ☐ 2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ 3. ประกันสังคม
- ☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)
- ☐ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)
- ☐ 6. ประกันสุขภาพ (บริษัทประกันภัย, ประสบภัยจากรถ นายจ้างมีสัญญาจ่าย, กองทุนทดแทน, ประกันภัยจากธนาคาร)

9. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. เคยมารับบริการ | ☐ 2. เดินทางสะดวก |
| ☐ 3. บริการรวดเร็ว | ☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง |
| ☐ 5. ให้ยาที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว | ☐ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา |
| ☐ 7. เครื่องมือทันสมัย | ☐ 8. สถานที่สะดวกสบาย |
| ☐ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา | ☐ 10. มาตามหมอนัด |
| ☐ 11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี | |

สำหรับเจ้าหน้าที่

--

--	--

--

--	--

--

--

--

--

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยในที่ท่านได้รับ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

ประเด็นที่ประเมิน (ภายในตึกผู้ป่วยใน)	ระดับความพึงพอใจ					เฉพาะเจ้าหน้าที่
	1: น้อยที่สุด	2: น้อย	3: ปานกลาง	4: มาก	5: มากที่สุด	
บริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม						
10. ห้องนอน ที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัย แข็งแรง และสะอาดน่าใช้						
11. ห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพปลอดภัย แข็งแรง และสะอาดน่าใช้						
12. ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร						
13. ความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม						
ด้านโภชนาการ						
14. ความสะอาดของอาหาร น้ำ (ดื่ม) และภาชนะที่ใช้						
15. รายการอาหารคาว หวาน และน้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดให้						
16. การดูแลของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน						
17. ได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา						
18. ปริมาณอาหารที่ได้รับ						
19. รสชาติและคุณภาพของอาหาร						
การให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโดยแพทย์						
20. ได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ						
21. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของท่าน						
22. บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี						
23. บุคลากรให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ						
24. มีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ)						
ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ						
25. การทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด						
26. การให้การปรึกษา ดูแล แนะนำ รายบุคคล						

27. ท่านเป็นผู้ป่วยที่ขึ้นบัญชีเตรียมกลับบ้านแล้ว

☐ 1 ใช่ (ตอบข้อ 28) ☐ 2 ไม่ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 29)

28. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น รู้ในเรื่องโรค การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับใด

☐ 1. น้อยที่สุด ☐ 2. น้อย ☐ 3. ปานกลาง ☐ 4. มาก ☐ 5. มากที่สุด

29. ในด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ (การฝึกอาชีพ) ท่านต้องการฝึกอาชีพทางด้านใดมากที่สุด

☐ 1 เกษตรกรรม ☐ 2 หัตถกรรม ☐ 3 ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ☐ 4 ซ่อมรถจักรยานยนต์

☐ 5 ซ่อมรถยนต์ ☐ 6 เย็บผ้า ☐ 7 อื่นๆ ระบุ.....

30. เมื่อญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำให้มาที่นี่อีกหรือไม่

☐ 1. แนะนำ ☐ 2. ไม่แนะนำ ☐ 3. ไม่แน่ใจ

31. ถ้าท่านป่วยและสามารถเลือกโรงพยาบาลที่อื่นได้ ท่านจะกลับมารักษาที่นี่อีกหรือไม่

☐ 1. กลับมา ☐ 2. ไม่กลับมา ☐ 3. ไม่แน่ใจ

32. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.

2.

3.