



รายงานการวิจัย เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

เสนอต่อ

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

โดย

รองศาสตราจารย์สุพรรณิ อัมปโกศลวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ ครอบงุมทอ

อาจารย์สุกัญญา เรืองสุวรรณ

อาจารย์ยุภาพร ตบประสิทธิ์

อาจารย์กุลยา จันทบูรณ์

กันยายน 2547

เลขทะเบียน.....	80050012
วันที่.....	- 5 ส.ก. 2548
เลขเรียกหนังสือ.....	พช 453
.....	

ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

นางสุพรรณี อึ้งไญ้ศักดิ์ นายปรโมทย์ ครอบยุทธ์ นางสุกัญญา เรืองสุวรรณ นางสาวยุภาพร คงประสิทธิ์ นางสาวกุลยา จันทบุรณ์
: การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” มีจุดมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ และเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 671 คน เป็นผู้ป่วยนอก 519 คน ผู้รับบริการคลินิกพิเศษ 51 คน และผู้ป่วยใน 101 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 519 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มผู้รับบริการในเวลาราชการมีอายุเฉลี่ย 42.22 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น ส่วนกลุ่มที่มารับบริการคลินิกพิเศษนั้นมีอายุเฉลี่ย 43.22 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มารับบริการนวดคลายเครียดและบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ การเดินทางสะดวก เคยมารับการรักษาแล้ว ค่าบริการไม่แพง เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 89.02 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 5.83 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ร้อยละ 80 คือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ การบริการสิทธิบัตร การดูแลช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและความสะดวกสบายโดยทั่วไป และเมื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่สนใจรักษาให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามและด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ จุดให้บริการทั้งหมด 12 จุด (11 ห้องและ 1 จุดบริการ) โดยภาพรวม พบว่า จุดให้บริการที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับเป็นดังนี้ ห้องซักประวัติ ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจพิเศษ ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องจ่ายยา ห้องการเงิน ห้องยาเคมี ห้องฉุกเฉินและห้องบริการทางจิตวิทยา

สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 101 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 32.77 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. เคยมารับการรักษาแล้วและเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา เคยมารับบริการแล้ว เจ้าหน้าที่ที่พยาบาลให้บริการดี เดินทางสะดวกและสถานที่สะดวกสบาย สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว (ตาราง 4.70) ได้สูงถึงร้อยละ 82.84 (จากเดิมได้ร้อยละ 81.85)

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งยังคงสามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี้ อันแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดีและจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 97.96 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 86.14 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่นี่ และร้อยละ 92.10 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 81.19 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้ยังคงเหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง อันจะเห็นได้จากผลการวิจัยทุกครั้งที่ผ่านมา ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือจะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษา อีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก

คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานของโครงการวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” ที่ทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จังหวัดขอนแก่นได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ทำการวิจัย เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยเป็นการประเมินต่อเนื่องจากช่วงเดือนมีนาคม 2547 ที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว และได้นำผลการประเมินในครั้งนั้นไปปรับปรุงการบริการ และบัดนี้ทางโรงพยาบาลฯ มีวัตถุประสงค์ที่จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไป บริการของคลินิกเฉพาะทาง เป็นครั้งที่ 2 ในปี 2547 นี้ ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะสะท้อนถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในด้านการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปอีกในอนาคต

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2547

กิตติกรรมประกาศ

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

คณะผู้จัดทำ

กันยายน 2547

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฉ
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	10
3.1 วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล	10
3.2 ประชากรและตัวอย่าง	10
3.3 การสร้างแบบสอบถามหรือเครื่องมือ	10
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	12
3.6 การแปลผลข้อมูล	12
3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	13
4. ผลการวิจัย	14
4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ญาติและผู้ป่วยนอก)	15
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก	15
4.1.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการทั่วไป	
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	18
4.1.3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ	
ด้านต่างๆ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	20
4.1.4 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	27
4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก)	34
4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	34
4.2.2 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	36

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่	
4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	46
4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใน	46
4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการทั่วไป	
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	50
4.3.3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	62
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	80
5.1 สรุปผลการวิจัย	80
ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)	80
ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก	83
ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	86
5.2 อภิปรายผล	94
บรรณานุกรม	99
ภาคผนวก	100
ประวัติผู้วิจัย	110

---สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	15
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	17
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา	17
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่มารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น จำแนกตามเหตุผลที่มา	18
ตารางที่ 4.5 แสดงความรู้สึกรังเกียจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป	19
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) จำแนก ตามการเข้ารับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ ที่ OPD	20
ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเป็นกันเองและ พูดจาไพเราะของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	21
ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเอาใจใส่ให้ บริการ การให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกิดผู้รับบริการเป็นอย่างดี	23
ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมี ความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	24
ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้โอกาสในการ ซักถามของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	25
ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความรวดเร็วการให้บริการ ของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	26
ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับที่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละห้องตามคะแนนเฉลี่ย ที่ได้จากผู้เข้ารับบริการจริง	27
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก	27
ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	28
ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	28
ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	29
ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	29
ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	30
ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	30

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	31
ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	31
ตารางที่ 4.22 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	32
ตารางที่ 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	33
ตารางที่ 4.24 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	33
ตารางที่ 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	34
ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	35
ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ที่มารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จำแนกตามเหตุผลที่มา	36
ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามจังหวัดที่มา	36
ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามบริการที่มารับบริการ	37
ตารางที่ 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	37
ตารางที่ 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	38
ตารางที่ 4.32 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	38
ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	39
ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	39
ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	40
ตารางที่ 4.36 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	40

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	41
ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	41
ตารางที่ 4.39 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	42
ตารางที่ 4.40 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	43
ตารางที่ 4.41 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	43
ตารางที่ 4.42 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	44
ตารางที่ 4.43 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	44
ตารางที่ 4.44 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	45
ตารางที่ 4.45 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	45
ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	46
ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	48
ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา	48
ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในที่มารับการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา	49
ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามผู้ที่เตรียมกลับบ้าน และความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย	49
ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในที่มารับการรักษา จำแนกตามตึกผู้ป่วย	50
ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	51
ตารางที่ 4.53 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพแข็งแรง ปลอดภัย และสะอาดน่าใช้จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	51
ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและ ภายนอกอาคารจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	52
ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	52

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	53
ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจต่อรสชาติและคุณภาพของอาหาร ที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	53
ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	54
ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการอาหารหวานที่ทางโรงพยาบาล จัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	54
ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่อง อาหารการกิน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่ผู้ป่วยในได้รับ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	56
ตารางที่ 4.63 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากร เพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	56
ตารางที่ 4.64 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและ ได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.65 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.66 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและ มีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	58
ตารางที่ 4.67 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	58
ตารางที่ 4.68 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการการทำการกิจกรรมกลุ่มบำบัด จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.69 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมของผู้ป่วยใน	60
ตารางที่ 4.71 แสดงจำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามการเข้ารับบริการในคลินิกเฉพาะทาง	62
ตารางที่ 4.72 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	63
ตารางที่ 4.73 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรเทาอาการในการ ให้บริการของผู้ป่วยใน	63

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.92 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	73
ตารางที่ 4.93 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	74
ตารางที่ 4.94 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	74
ตารางที่ 4.95 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกล หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	75
ตารางที่ 4.96 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	75
ตารางที่ 4.97 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	76
ตารางที่ 4.98 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	76
ตารางที่ 4.99 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านความรู้สึกล หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	77
ตารางที่ 4.100 แสดงความพึงพอใจต่ออาชีพะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	77
ตารางที่ 4.101 แสดงความพึงพอใจต่ออาชีพะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	78
ตารางที่ 4.102 แสดงความพึงพอใจต่ออาชีพะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	78
ตารางที่ 4.103 แสดงความพึงพอใจต่ออาชีพะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัดด้านความรู้สึกล หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	79

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้เริ่มดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ 2543 เป็นต้นมา เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO9002 โดยในปีงบประมาณ 2543 ได้ดำเนินการประเมินการให้บริการสำหรับงานบริการผู้ป่วยนอกก่อน และกำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับ และได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งโดยบุคลากรภายในและโดยบุคลากรภายนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์มาเป็นระยะๆ ซึ่งโรงพยาบาลฯ ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงเดือนเมษายนและเดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2545 เดือนมกราคมและสิงหาคม พ.ศ. 2546 รวมทั้งในช่วงเดือนมกราคม 2547 ที่ผ่านมาทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อการให้บริการทั่วไปและการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง แล้วได้ทำการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาปรับปรุงด้านต่างๆ ตามผลที่ได้จากการวิจัยทั้ง 5 ครั้งดังกล่าว ไปเป็นระยะเวลาประมาณ 6 เดือน ตามแผนคุณภาพการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลฯ เอง ซึ่งระดับความพึงพอใจที่ประเมินได้ในช่วงที่ผ่านมา พบว่า ทุกจุดบริการที่ประเมินผ่านเกณฑ์คุณภาพที่ทางโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดไว้ และ ณ ขณะนี้ ได้ถึงช่วงเวลาของการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลอีกครั้ง ซึ่งทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการอีกครั้งหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปและบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้น
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการในตึกผู้ป่วยในและบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ดำเนินการระหว่าง วันที่ 15 กรกฎาคม 2547 – 20 กันยายน 2547 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 ทางการแพทย์ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 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 ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปทางจิตเวชแก่ผู้ที่ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก

1.4.6 บริการของงานบริการผู้ป่วยนอก

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

1.4.7 งานบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

หมายถึง ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการรักษาและบำบัดโรคทางจิตเวชแก่ผู้ที่ใช้บริการในแผนกผู้ป่วยใน

1.4.8 บริการของงานบริการผู้ป่วยใน

หมายถึง กิจกรรมที่บุคลากรภายในตึกผู้ป่วยใน จัดกระทำให้แก่ผู้ป่วยที่ทางโรงพยาบาลหรือผู้วินิจฉัยโรคเห็นสมควรให้เข้ารับการรักษานในตึกผู้ป่วยใน ได้แก่ บริการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านโภชนาการ และการอำนวยความสะดวกในบริเวณที่อยู่อาศัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ในด้านคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุง การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัย เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” โดยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์ และคณะ (มกราคม :2547) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก(คลินิกเฉพาะทาง) ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 518 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มผู้รับบริการในเวลาราชการมีอายุเฉลี่ย 42.61 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น ส่วนกลุ่มที่มารับบริการคลินิกพิเศษนั้นมีอายุเฉลี่ย 43.03 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. ในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นั่นคือ การเดินทางสะดวก เคยมารับการรักษาแล้ว สถานที่สะดวกสบาย เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 83.19 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 2.43 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ร้อยละ 80 คือ เรื่องการดูแลช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความพอใจของญาติ และเมื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่สนใจรักษาให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามและด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ จุดให้บริการทั้งหมด 11 จุด (10 ห้องและ 1 จุดบริการ) โดยภาพรวม พบว่า จุดให้บริการที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับเป็นดังนี้ ห้องตรวจโรค ห้องยาเดิม ห้องซักประวัติ ห้องจ่ายยา ห้องทำบัตร ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องการเงิน ห้องบริการทางจิตวิทยาและห้องตรวจพิเศษ ส่วนขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 101 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 34.36 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. เคยมารับการรักษาแล้ว และเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่นั่นคือ ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา เคยมารับบริการแล้ว เดินทางสะดวก สถานที่สะดวกสบาย สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว (ตาราง 4.70) ได้สูงถึงร้อยละ 81.85 ซึ่งความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งยังคงสามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี้ อันแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีจึงทำ

ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี

..... สุพรรณิ อึ้งปัญญัตตวงศ์ และคณะ (สิงหาคม:2546) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก(คลินิกเฉพาะทาง) ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 699 คน เป็นผู้ป่วยนอก 562 คน ผู้ป่วยใน 137 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อย่ามีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมารับการรักษาแล้ว แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 80.76 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 0.61 และ ณ จุดให้บริการทั้งหมด 11 จุด คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ ในด้านต่างๆ ทั้งหมด 5 ด้าน ผลการประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 ทุกเรื่อง สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 137 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 33.18 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้วและเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อย่ามีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว เดินทางสะดวก เจ้าหน้าที่พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านได้สูงถึงร้อยละ 84.50 พบว่าดีขึ้นกว่าเดิมเดือนมกราคม 2546 ร้อยละ 3.89 (เดือนมกราคม 2546 ได้ร้อยละ 80.61) จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งยังคงสามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี้ อันแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดีและจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.62 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่นี่ และร้อยละ 88.56 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก

สุพรรณิ อึ้งปัญญัตตวงศ์ และคณะ (มีนาคม:2546) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวช

ขอนแก่น และเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง โดยใช้ตัวอย่างขนาด 606 คน (ผู้ป่วยนอก 461 คน และผู้ป่วยใน 145 คน) ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก จำนวน 461 คน พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 38.90 ปี วุฒิกการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เป็นผู้ป่วยที่เคยมาการรักษาแล้ว ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมาการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชคือ ให้อย่าตีมีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมาการรักษาแล้ว 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 ห้องยาเคมี ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยานั้น การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 เกือบทุกเรื่อง สำหรับผู้ป่วยในจำนวน 145 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 31.72 ปี วุฒิกการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เคยมาการรักษาแล้วในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมาการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทางสะดวก ให้อย่าตีมีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว เคยมารับบริการแล้ว สถานที่สะดวกสบายและบริการรวดเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว ได้สูงถึงร้อยละ 80.61 สำหรับในดึกผู้ป่วยใน ทั้ง 5 ดึก คือ ดึกพิเศษ ดึกเฟื่องฟ้า ดึกขงโค ดึกฝ่ายคำ และดึกศรีตรัง พบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการในดึกผู้ป่วยใน ในแต่ละด้านที่ประเมินสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน ในแต่ละดึกนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านโภชนาการ ในประเด็นเรื่องความสะดวกของอาหาร น้ำ(เครื่องดื่ม) และภาชนะที่ใช้ในดึกผู้ป่วย ซึ่งพบว่า ดึกขงโคเป็นดึกเดียวที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 68.57 จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการคลินิกเฉพาะทาง พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี จะเห็นว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากเดิมค่อนข้างมาก อันแสดงให้เห็นว่าหลังจากได้ปรับปรุงการให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.96 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 81.38 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 83.73 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 67.59 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับบริการ

รักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมารับการรักษาที่นี้อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะในการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่านมา พบว่าได้มีผู้ป่วยมาจากจังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศเข้ารับการรักษา อีกทั้งในครั้งนี้นับว่ามีผู้ป่วยจากประเทศลาว (นครเวียงจันทน์) มารับการรักษาด้วย

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวศ์ และคณะ (สิงหาคม:2545) ได้ทำการวิจัยโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำการศึกษาคำพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น โดยจำแนกเป็นผู้ป่วยนอก จำนวน 360 คน และ ผู้ป่วยใน จำนวน 60 คน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน) ต่อการให้บริการทั่วไป เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก จำนวน 360 คน พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 40.56 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เป็นผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษาแล้ว ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น เห็นว่าค่ารักษาพยาบาลเหมาะสมแล้ว และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชคือ เคยมารับบริการ เดินทางสะดวกและให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว สำหรับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผู้ป่วยนอกประเมินในด้านนี้ร้อยละ 73.72 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความเพียงพอของเก้าอี้ในระดับนี้เกินร้อยละ 80 นอกจากนี้ในด้านต่างๆ ที่รับบริการในห้อง ทำบัตร ห้องคัดกรอง ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยานั้น การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากที่สุดเกินร้อยละ 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 ในศึกผู้ป่วยในทั้ง 5 ดิถี คือ ดิถีพิเศษ ดิถีเพื่องฟ้า ดิถีชงโค ดิถีฝ้ายคำ และดิถีศรีตรัง พบว่าในด้านต่างๆ ที่ประเมินนี้ ฌความพึงพอใจในระดับมากที่สุดของผู้ป่วยในต่อการบริการผู้ป่วยในโดยภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผู้ป่วยในประเมินให้ร้อยละ 74.79 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ผู้ป่วยในที่ดิถีศรีตรังนั้น ได้ทำการประเมินในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน สาเหตุอาจจะเนื่องมาจากว่าดิถีผู้ป่วยในแห่งนี้ จัดไว้สำหรับผู้ป่วยเพศหญิงโดยเฉพาะ ดังนั้นหน่วยตัวอย่างที่เลือกได้จากดิถีนี้จึงเป็นผู้ป่วยเพศหญิง และผู้ป่วยเพศหญิงอาจมีความละเอียดอ่อนมากกว่าผู้ป่วยเพศชาย จึงทำให้การประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ออกมานั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าดิถีอื่นๆ

ส่วนความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากคลินิกเฉพาะทางนั้น เนื่องจากช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างสั้น อีกทั้งในช่วงเวลาดังกล่าวผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการคลินิกเฉพาะทางมีจำนวนน้อย จึงทำให้ได้หน่วยตัวอย่างน้อยมากในแต่ละคลินิก แต่อย่างไรก็ดี ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้นั้น ณ ระดับความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดนั้น 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 จะกลับมาใช้บริการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์ 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%) วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับอาชีวศึกษาและอนุปริญญา (37.50%) มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (93.80%) บางคนมีอาชีพเสริมโดยอาชีพเสริมส่วนใหญ่คืออาชีพค้าขาย (42.10%) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีหนี้สินจำนวนหนึ่ง และทำงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นประเด็นที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ด้านอัตราค่าจ้างในการปฏิบัติงาน (68.8%) ส่วนประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ด้านการทํารายงานการปฏิบัติงาน และด้านแผนการปฏิบัติงาน (29.2%) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 9 ด้านได้แก่ ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านรายได้ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก

($\bar{X} = 3.69$) โดยพึงพอใจด้านการประสบความสำเร็จในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.11$) ทศนคติเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานแบ่งเป็น 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 ระยะเวลาเฉลี่ยในการรับบริการ ณ จุดดังกล่าว ลดลง ส่วนการประเมินความพึงพอใจต่องานบริการทั่วไปสำหรับผู้ป่วยนอก พบว่า งานวิจัยทั้ง 2 ช่วงเวลา ที่ทำการประเมินอยู่ในระดับดี ทั้งกรณีความพึงพอใจโดยรวม และความพึงพอใจ ณ แต่ละจุดบริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล

3.1 วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทำการสำรวจเพื่อประเมินทัศนคติหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร ที่ศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการทั้งที่เป็นผู้ป่วยนอกหรือญาติของผู้ป่วย ผู้เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกและผู้ป่วยในที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ขนาดตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยใช้ตัวอย่างขนาด 500 คน (สำหรับผู้ป่วยนอก) ส่วนผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และสำหรับผู้ป่วยในกำหนดตัวอย่างขนาด 100 คน รวมทั้งสิ้น 650 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้คำนึงถึงงบประมาณในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำนวนบุคลากรภาคสนามที่มีอยู่เป็นหลัก โดยพนักงานภาคสนามมีจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูลจำนวน 14 วัน กระจายสัปดาห์เก็บข้อมูลในวันทำการต่างๆ ในช่วงวันที่ 9 ถึง 27 สิงหาคม 2547 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 เมื่อเดือนสิงหาคม 2546 และเดือนมกราคม 2547 เป็นพื้นฐาน โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อจุดบริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 12 จุด เพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการประเมินยิ่งขึ้น และในส่วนของการประเมินความพึงพอใจต่อคลินิกเฉพาะทาง ได้ปรับข้อคำถามให้กระชับมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นกัน

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้มีทั้งหมด 3 ชุด เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม โดยจะแบ่งออกเป็นตอน ๆ โดยที่คณะผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการถามข้อคำถามที่สั้นที่สุด เพื่อไม่ให้เป็นภาระกีดกันหน่วยที่ตกเป็นตัวอย่าง ดังนี้

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

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการในครั้งนี้ เช่น การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการทั่วไป การดูแลช่วยเหลือจากพยาบาล ความสะดวกสบายทั่วไป ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านต่างๆ จาก 10 ห้องกับอีก 1 จุดบริการ ของโรงพยาบาลฯ เช่น ห้องทำบัตร ห้องคัดกรอง ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยา รวมทั้งการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ด้วย

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

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) เช่น ที่อยู่ เพศ อายุ วุฒิกการศึกษา เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการในตึกผู้ป่วยในและคลินิกเฉพาะทาง แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการในครั้งนี้ของผู้ป่วยใน เช่น เรื่องของที่อยู่อาศัย เรื่องโภชนาการ การบำบัดรักษา ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น รวมทั้งการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ด้วย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยขนาดตัวอย่าง 650 คน โดยแบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก จำนวน 500 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และผู้ป่วยใน จำนวน 100 คน ดังที่กำหนดไว้ข้างต้น ได้แบ่งพนักงานสนามออกเป็น 3 กลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลตามจุดต่าง ๆ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ใช้พนักงานภาคสนามจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูล 10 วัน กระจายสุ่มเก็บข้อมูลในวันทำการในช่วงวันที่ 9 สิงหาคม 2547 ถึง 27 สิงหาคม 2547 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 เพื่อสรุปประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ดังต่อไปนี้

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

3.5.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ การประเมินค่าความพึงพอใจเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) โดยให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2, 1 ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับดังนี้

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

3.6 การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยในส่วนนี้จะวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความรู้สึกเป็นเพียง 3 ระดับเท่านั้น คือน้อยถึงน้อยที่สุด ปานกลาง และ มากถึงมากที่สุด เพื่อให้สามารถเห็นภาพจากการประเมินจากผู้รับบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

3) การอ่านค่าร้อยละ ในตารางแสดงความพึงพอใจในบทที่ 4 นั้น จะแสดงค่าร้อยละใน
 รายแถว เนื่องจากพิจารณาเปรียบเทียบค่าร้อยละของแต่ละประเด็นเป็นรายแถว และ
 การพิจารณาผลค่าร้อยละจะใช้เกณฑ์ร้อยละ 80 เปรียบเทียบความคิดเห็น ความพึง
 พอใจ ในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดเท่านั้น ดังนั้น ผลรวมของร้อยละในแต่ละแถวจึงรวม
 ได้เท่ากับ 100 ...

3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การหาค่าร้อยละ (Percentage)

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

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 ซึ่งได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 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 คลินิกนิติจิตเวชและคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

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

4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

- 4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยใน
- 4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
- 4.3.3 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการแพทย์ทางเลือก ในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา คลินิกคลายเครียด คลินิกนวดคลายเครียด คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวช และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) คลินิกทันตกรรมและอาชีวบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ 519 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 219 คน (42.20%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 241 คน (46.44%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 59 คน (11.37%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 290 คน (55.88%) และเพศชายจำนวน 229 คน (44.12%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 42.2 ปี โดยในช่วงอายุ 0-10 ปีมี 1 คน (0.19%) ช่วง 11-20 ปีมี 15 คน (2.89%) ช่วง 21-30 ปีมี 80 คน (15.41%) ช่วง 31-40 ปีมี 153 คน (29.54%) ช่วง 41-50 ปีมี 134 คน (25.82%) ช่วง 51-60 ปีมี 98 คน (18.88%) ช่วง 61-70 ปีมี 31 คน (5.97%) และช่วง 71-80 ปีมี 7 คน (1.35%) วุฒិการศึกษาศูนย์ของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 328 คน (63.20%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 130 คน (25.05%) ระดับปริญญาตรี 36 คน (6.94%) ระดับปวส.และอนุปริญญา 18 คน (3.47%) ไม่เคยเรียนมีจำนวน 4 คน (0.77%) และระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า 3 คน (0.58%) ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร 271 คน (52.22%) รองลงมาคือ ว่างงาน 62 คน (11.95%) ค้าขาย 52 คน (10.02%) และอาชีพรับจ้าง 49 คน (9.44%) ผู้รับบริการที่เคยมาการรักษา มีจำนวน 415 คน (79.96%) และไม่เคยมารักษา มีจำนวน 104 คน (20.04%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 507 คน (97.69%) ผู้รับบริการจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 478 คน (92.10%)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		519	100
1. ผู้ให้ข้อมูล			
ผู้ป่วย		219	42.20
ญาติ		241	46.44
ญาติและผู้ป่วย		59	11.37
2. เพศ			
ชาย		229	44.12
หญิง		290	55.88
3. อายุเฉลี่ย 42.22 ปี			
ช่วงอายุ	0 - 10 ปี	1	0.19
	11-20 ปี	15	2.89
	21-30 ปี	80	15.41
	31-40 ปี	153	29.48
	41-50 ปี	134	25.82
	51-60 ปี	98	18.88
	61-70 ปี	31	5.97
	71-80 ปี	7	1.35

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. การศึกษา		
ไม่เคยเรียน	4	0.77
ประถมศึกษา	328	63.20
มัธยมศึกษา , ปวช.	130	25.05
ปวส. , อนุปริญญา	18	3.47
ปริญญาตรี	36	6.94
ปริญญาโท	3	0.58
5. อาชีพ		
ว่างงาน	62	11.95
ค้าขาย	52	10.02
รับราชการ	33	6.36
รัฐวิสาหกิจ	10	1.93
เกษตรกร	271	52.22
รับจ้าง	49	9.44
อื่นๆ	42	8.09
6. การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	104	20.04
เคย	415	79.96
7. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	507	97.69
ไม่แนะนำ	1	0.19
ไม่แน่ใจ	11	2.12
8. การกลับมารักษาอีก		
กลับมา	478	92.10
ไม่กลับมา	13	2.50
ไม่แน่ใจ	28	5.39

จากตารางที่ 4.2 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จ่ายเงินเอง 248 คน (47.78%) ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 196 คน (37.76%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 46 คน (8.86%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 15 คน (2.89%) ใช้บัตรประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, นายจ้างฯ) มีจำนวนเท่ากันคือ 5 คน (0.96%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	248	47.78
2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	46	8.86
3. ประกันสังคม	9	1.73
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	196	37.76
5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช	15	2.89
6. ประกันสุขภาพ	5	0.96
รวม	519	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมแล้ว จังหวัดที่มีผู้รับบริการเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 247 คน (47.59%) กาฬสินธุ์ 71 คน (13.68%) มหาสารคาม 67 คน (12.91%) อุดรธานี 41 คน (7.90%) ชัยภูมิ 26 คน (5.01%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)

จำแนกตามจังหวัดที่ผู้รับบริการเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ขอนแก่น	247	47.59
กาฬสินธุ์	71	13.68
มหาสารคาม	67	12.91
อุดรธานี	41	7.90
ชัยภูมิ	26	5.01
หนองคาย	20	3.85
ร้อยเอ็ด	12	2.31
หนองบัวลำภู	11	2.12
เพชรบูรณ์	7	1.35
สกลนคร	6	1.16
มุกดาหาร	2	0.39
เลย	2	0.39
ไม่ระบุจังหวัด	2	0.39
นครพนม	1	0.19
นครราชสีมา	1	0.19
บุรีรัมย์	1	0.19
สุโขทัย	1	0.19
สมุทรปราการ	1	0.19
รวม	519	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นตามลำดับดังนี้ เคยมารับบริการแล้ว 358 คน (68.98%) เดินทางสะดวก 339 คน (65.32%) ให้อาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 320 คน (61.66%) บริการรวดเร็ว 240 คน (46.24%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 225 คน (43.35%) สถานที่สะดวกสบาย 218 คน (42.00%) ค่ารักษาไม่แพง 203 คน (39.11%) มาตามหมอนัด 193 คน (37.19%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 173 คน (33.33%) เครื่องมือทันสมัย 100 คน (19.27%) ได้รับการแบ่งเขตรักษา 51 คน (9.83%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่มารักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยมารับบริการ	358	68.98
2. เดินทางสะดวก	339	65.32
3. บริการรวดเร็ว	240	46.24
4. ค่ารักษาไม่แพง	203	39.11
5. ให้อาที่มีประสิทธิภาพ	320	61.66
6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	225	43.35
7. เครื่องมือทันสมัย	100	19.27
8. สถานที่สะดวกสบาย	218	42.00
9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา	51	9.83
10. มาตามหมอนัด	193	37.19
11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	173	33.33

4.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่ตอบแบบสอบถามในจำนวน 519 คนนั้น ได้ใช้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาล 412 คน (79.38%) จุดบริการสิทธิบัตรบริการ 269 คน (51.83%) และเข้าใช้บริการห้องสุขา 429 คน (82.66%) ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดต่างๆ ที่ OPD จึงคิดค่าร้อยละจากจำนวนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดนั้นๆ เท่านั้น ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ใน 6 เรื่อง คือ 1.การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ 2. การบริการสิทธิบัตร 3. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ 4. การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น 5.ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา และ 6.เรื่องความสะดวกสบายโดยทั่วไป ส่วน ความรวดเร็วในบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการ ความพอเพียงของเก้าอี้ และความสะอาดของห้องส้วม นั้นผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 71.68, 77.26 และ 73.66 ตามลำดับ แต่เมื่อประเมินความพึงพอใจในภาพรวมสำหรับส่วนนี้ ณ ระดับมากถึงมากที่สุดได้ร้อยละ 82.10 ซึ่งในครั้งนี้เราได้ทดลองให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมด้วยตนเองแล้วพบว่า ณ ระดับมากถึงมากที่สุดผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 89.02 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงความรู้สึกรับพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการได้รับการบริการทั่วไป

เรื่อง	ไม่ได้รับบริการ		ผู้เข้ารับบริการ		น้อยถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ	107	20.62	412	79.38	4	0.97	69	16.75	339	82.28
2. การบริการสิทธิบัตร	250	48.17	269	51.83	5	1.86	32	11.90	232	86.25
3. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ	0	0.00	519	100.00	2	0.39	73	14.07	444	85.55
4. ได้รับความรู้ในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น	0	0.00	519	100.00	5	0.96	57	10.98	457	88.05
5. การได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการรักษา	0	0.00	519	100.00	2	0.39	52	10.02	465	89.60
6. ความรวดเร็วในการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ	0	0.00	519	100.00	19	3.66	128	24.66	372	71.68
7. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	0	0.00	519	100.00	3	0.58	74	14.26	442	85.16
8. ความพอใจของเจ้าหน้าที่	0	0.00	519	100.00	28	5.39	90	17.34	401	77.26
9. ความสะอาดของห้องส้วม	90	17.34	429	82.66	16	3.73	97	22.61	316	73.66
รวม			4224		84	1.99	672	15.91	3468	82.10
10. ความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาล			519	100.00	0	0.00	57	10.98	462	89.02

4.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)

จำแนกตามการเข้ารับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ ใน OPD

ห้อง	เข้ารับบริการ		ไม่ได้เข้ารับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	515	99.23	4	0.77
2. บริการซักประวัติ-ตั้งคมสเกราะห้	498	95.95	21	4.05
3. บริการห้องยาเคมี	113	21.77	406	78.23
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	451	86.90	68	13.10
5. บริการห้องตรวจโรค	490	94.41	29	5.59
7. บริการห้องการเงิน	44	8.48	475	91.52
8.บริการห้องจ่ายยา	296	57.03	223	42.97
6. บริการห้องฉีดยา.....	502	96.72	17	3.28
9.บริการทางจิตวิทยา	38	7.32	481	92.68
10.บริการห้องตรวจพิเศษ	504	97.11	15	2.89
11.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	200	38.54	319	61.46
12. ห้องฉุกเฉิน	30	5.78	489	94.22
รวม	3,681	59.10	2,547	40.90

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการ ณ ห้องบริการทำบัตรมีจำนวน 515 คน (99.23%) ห้องบริการซักประวัติ 498 คน (95.95%) บริการห้องยาเคมี 113 คน (21.77%) บริการหน้าห้องตรวจโรค 451 คน (86.90%) บริการห้องตรวจโรค 490 คน (94.41%) บริการห้องฉีดยา 502 คน (96.72%) บริการห้องการเงิน 44 คน (8.48%) บริการห้องจ่ายยา 296 คน (57.03%) บริการทางจิตวิทยา 38 คน (7.32%) บริการห้องตรวจพิเศษ 504 คน (97.11%) บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 200 คน (38.54%) และห้องฉุกเฉิน 30 (5.78%) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละห้องนั้นมีจำนวนแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลการประเมินในลำดับต่อไปนี้จะวิเคราะห์ภายใต้จำนวนผู้รับบริการจริงในแต่ละห้อง ดังนี้

4.1.3.1 ความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการทั้ง 11 ห้องและ 1 จุดให้บริการ (หน้าห้องตรวจโรค) ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ร้อยละสูงสุด 3 อันดับแรกคือ ณ ห้องการเงิน ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 97.73 รองลงมาคือ ห้องบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 95.00 ห้องบริการทางจิตวิทยาได้ร้อยละ 94.74 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 91.74

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยินยอมเฝ้าของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	6	1.17	46	8.93	463	89.90
2. บริการซักประวัติ-สังคมสงเคราะห์	2	0.40	29	5.82	467	93.78
3. บริการห้องยาเดิม	0	0.00	10	8.85	103	91.15
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	0	0.00	36	7.98	415	92.02
5. บริการห้องตรวจโรค	1	0.20	45	9.18	444	90.61
6. บริการห้องการเงิน	0	0.00	1	2.27	43	97.73
7. บริการห้องจ่ายยา	3	1.01	23	7.77	270	91.22
8. บริการห้องฉีดยา	6	1.20	38	7.57	458	91.24
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	2	5.26	36	94.74
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	2	0.40	40	7.94	462	91.67
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	1	0.50	9	4.50	190	95.00
12. ห้องฉุกเฉิน	1	3.33	3	10.00	26	86.67
รวม	22	0.60	282	7.66	3377	91.74

4.1.3.2 ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติผู้รับบริการเป็นอย่างดี

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติผู้รับบริการเป็นอย่างดีของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องการเงิน ได้ร้อยละ 97.73 รองลงมาคือ ห้องบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 93.50 และห้องฉุกเฉิน ได้ร้อยละ 93.33 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 92.07

4.1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการเกือบทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องการเงิน ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 97.73 รองลงมาคือ ห้องตรวจพิเศษ ได้ร้อยละ 93.85 ห้องซักประวัติและสังคมสงเคราะห์ ได้ร้อยละ 93.37 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 92.18

4.1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ ทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องการเงิน ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 93.18 รองลงมาคือ บริการห้องยาเคมี ได้ร้อยละ 92.92 ห้องซักประวัติและสังคมสงเคราะห์ ได้ร้อยละ 91.77 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 88.45

4.1.3.5 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วไม่รอนานในการให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วไม่รอนานในการให้บริการ เมื่อพิจารณา ณ ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกห้องได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ห้องการเงิน ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 93.18 รองลงมาคือ ห้องตรวจทางห้องปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 87.50 และหน้าห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 86.92 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 83.67

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการเป็นอย่างดี

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	6	1.17	35	6.80	474	92.04
2. บริการซักประวัติ-ส่งคนส่งกระดาษ	5	1.00	33	6.63	460	92.37
3. บริการห้องยาเคมี	1	0.88	10	8.85	102	90.27
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	2	0.44	33	7.32	416	92.24
5. บริการห้องตรวจโรค	3	0.61	35	7.14	452	92.24
6. บริการห้องการเงิน	1	2.27	0	0.00	43	97.73
7. บริการห้องจ่ายยา	1	0.34	26	8.78	269	90.88
8. บริการห้องฉีดยา	7	1.39	36	7.17	459	91.43
9. บริการทางจิตวิทยา	1	2.63	3	7.89	34	89.47
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	4	0.79	35	6.94	465	92.26
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	2	1.00	11	5.50	187	93.50
12. ห้องฉุกเฉิน	1	3.33	1	3.33	28	93.33
รวม	34	0.92	258	7.01	3389	92.07

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ ของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	2	0.39	51	9.90	462	89.71
2. บริการซักประวัติ-สังคมสงเคราะห์	3	0.60	30	6.02	465	93.37
3. บริการห้องยาเคมี	0	0.00	8	7.08	105	92.92
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	0	0.00	33	7.32	418	92.68
5. บริการห้องตรวจโรค	1	0.20	44	8.98	445	90.82
6. บริการห้องการเงิน	0	0.00	1	2.27	43	97.73
7. บริการห้องจ่ายยา	1	0.34	26	8.78	269	90.88
8. บริการห้องฉีดยา	4	0.80	31	6.18	467	93.03
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	5	13.16	33	86.84
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	2	0.40	29	5.75	473	93.85
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	2	1.00	13	6.50	185	92.50
12. ห้องฉุกเฉิน	1	3.33	1	3.33	28	93.33
รวม	16	0.43	272	7.39	3393	92.18

ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	5	0.97	49	9.51	461	89.51
2. บริการซักประวัติ-สังคมสงเคราะห์	7	1.41	34	6.83	457	91.77
3. บริการห้องยาเดิม	1	0.88	7	6.19	105	92.92
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	3	0.67	38	8.43	410	90.91
5. บริการห้องตรวจโรค	2	0.41	70	14.29	418	85.31
6. บริการห้องการเงิน	1	2.27	2	4.55	41	93.18
7. บริการห้องจ่ายยา	2	0.68	43	14.53	251	84.80
8. บริการห้องฉีดยา	6	1.20	78	15.54	418	83.27
9. บริการทางจิตวิทยา	1	2.63	3	7.89	34	89.47
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	5	0.99	41	8.13	458	90.87
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	3	1.50	20	10.00	177	88.50
12. ห้องฉุกเฉิน	1	3.33	3	10.00	26	86.67
รวม	37	1.01	388	10.54	3256	88.45

ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	11	2.14	67	13.01	437	84.85
2. บริการซักประวัติ-สังคมนาตรวจ	14	2.81	57	11.45	427	85.74
3. บริการห้องยาเดิม	2	1.77	13	11.50	98	86.73
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	4	0.89	55	12.20	392	86.92
5. บริการห้องตรวจโรค	7	1.43	64	13.06	419	85.51
6. บริการห้องการเงิน	2	4.55	1	2.27	41	93.18
7. บริการห้องจ่ายยา	9	3.04	49	16.55	238	80.41
8. บริการห้องฉีดยา	22	4.38	104	20.72	376	74.90
9. บริการทางจิตวิทยา	3	7.89	2	5.26	33	86.84
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	15	2.98	71	14.09	418	82.94
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	4	2.00	21	10.50	175	87.50
12. ห้องฉุกเฉิน	1	3.33	3	10.00	26	86.67
รวม	94	2.55	507	13.77	3080	83.67

จากผลดังตารางข้างต้น เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของทุกห้องมาทำการเรียงลำดับ โดยอาศัยค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 4.12 พบว่า การให้บริการ ณ ห้องซักประวัติและสังคมสงเคราะห์ นั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ตรวจโรค ห้องตรวจพิเศษ และห้องทำบัตร ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับที่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละห้อง
ตามคะแนนเฉลี่ย ที่ได้จากผู้เข้ารับบริการจริง

ลำดับที่	ห้อง	คะแนนรวมทั้งหมด	จำนวนผู้ประเมิน	ค่าเฉลี่ย
1	บริการซักประวัติ-สังคมสงเคราะห์	10,787	498	21.66
2	บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	4,238	200	21.19
3	บริการหน้าห้องตรวจโรค	9,537	451	21.15
4	บริการห้องตรวจพิเศษ	10,651	504	21.13
5	บริการทำบัตร	10,848	515	21.06
6	บริการห้องตรวจโรค	10,287	490	20.99
7	บริการห้องฉีดยา	10,487	502	20.89
8	บริการห้องจ่ายยา	6,168	296	20.84
9	บริการห้องการเงิน	911	44	20.70
10	บริการห้องยาเคมี	2,328	113	20.60
11	ห้องฉุกเฉิน	612	30	20.40
12	บริการทางจิตวิทยา	768	38	20.21

4.1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 13 คน (2.50%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 1 คน (0.19%) คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 1 คน (0.19%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของรับบริการ (ผู้ป่วยนอก)
ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการจิตสังคมบำบัด	13	2.50
บริการนิติจิตเวช	1	0.19
บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก	1	0.19
ไม่เคยเข้ารับบริการ	504	97.11
รวม	519	100.00

4.1.4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมากที่สุด ในประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ร้อยละ 92.31 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีประเด็นการรับฟัง ปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 84.62 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	2	15.38	11	84.62
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	1	7.69	1	7.69	11	84.62
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	1	7.69	-	-	12	92.31
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	1	7.69	-	-	12	92.31
รวม	3	5.77	3	5.77	46	88.46

4.1.4.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นการมีโอกาสซักถาม และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 92.31 ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 84.62 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	1	7.69	-	-	12	92.31
2.มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	1	7.69	12	92.31
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	1	7.69	1	7.69	11	84.62
รวม	2	5.13	2	5.13	35	89.74

4.1.4.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของ โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 84.62 ส่วนประเด็นรองลงมาคือ การนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 69.23 และประเด็นระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 61.54 ซึ่งโดยรวมของด้านนี้การประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดได้เพียงร้อยละ 71.79 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	2	15.38	3	23.08	8	61.54
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	7.69	3	23.08	9	69.23
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	1	7.69	1	7.69	11	84.62
รวม	4	10.26	7	17.95	28	71.79

4.1.4.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 92.31 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	1	7.69	-	-	12	92.31
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	1	7.69	-	-	12	92.31
รวม	2	7.69	-	-	24	92.31

4.1.4.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของ ผู้ให้บริการในการให้บริการและประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวย ความสะดวกด้วยดีและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่างมีความพึง พพอใจในระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	1	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจ จากสภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	1	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	4	100.00

4.1.4.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจ ระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ในทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	1	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	1	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วย ให้อย่างมั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	3	100.00

4.1.4.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อ พิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ใน การรับบริการในครั้งนี้และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและ เวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการ บำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนใน การเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	-	-	1	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	1	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	3	100.00

4.1.4.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็น ความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด เท่ากัน คือร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	1	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	2	100.00

4.1.4.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้ป่วยนอกต่อการบริการในส่วนของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	1	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	1	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	4	100.00

4.1.4.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร และประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพนั้น ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลางให้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก
ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	1	100.00	-	-
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	1	100.00	-	-
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	2	66.67	1	33.33

4.1.4.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายนั้นผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในระดับปานกลางให้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	1	100.00	-	-
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	1	100.00	-	-
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	2	66.67	1	33.33

4.1.4.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และ ประเด็นความรู้สึกลว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก
ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	1	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	2	100.00

4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ราชนครินทร์

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 51 คน ซึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 40 คน (78.43%) และเพศชาย 11 คน (21.57%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของ ผู้รับบริการ 43.22 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 3 คน (5.88%) ช่วง 21-30 ปีมี 11 คน (21.57%) ช่วง 31-40 ปีมี 10 คน (19.61%) ช่วง 41-50 ปีมี 8 คน (15.69%) ช่วง 51-60 ปีมี 12 คน (23.53%) ช่วง 61-70 ปีมี 5 คน (9.8%) ช่วง 71-80 ปีมี 2 คน (3.92%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับ ประถมศึกษา 22 คน (43.14%) ปริญญาตรี 15 คน (29.41%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 10 คน (19.61%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 3 คน (5.88%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไป น้อยได้ดังนี้ ค้าขาย 10 คน (19.61%) รองลงมาคือ รับราชการ 9 คน (17.65%) เกษตรกร 5 คน (9.80%) รัฐวิสาหกิจ 4 คน (7.84%) รับจ้าง 3 คน (5.88%) โดยในจำนวนนี้มีผู้ที่ว่างงานจำนวน 6 คน (11.76%) และผู้ที่ ไม่ระบุอาชีพอีกจำนวน 14 คน (27.45%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 41 คน (80.39%) ไม่เคยมารับบริการ 10 คน (19.61%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการจ่ายเอง 26 คน (50.98%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 14 คน (27.45%) บัตรประกันสุขภาพ 10 คน (19.61%) และประกันสังคม 1 คน (1.96%)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	51	100.00
1 เพศ		
ชาย	11	21.57
หญิง	40	78.43
2 อายุเฉลี่ย 43.22 ปี		
ช่วงอายุ 11-20 ปี	3	5.88
21-30 ปี	11	21.57
31-40 ปี	10	19.61
41-50 ปี	8	15.69
51-60 ปี	12	23.53
61-70 ปี	5	9.80
71-80 ปี	2	3.92
3 การศึกษา		
ไม่เคยเรียนหนังสือ	1	1.96
ประถมศึกษา	22	43.14
มัธยมศึกษา, ปชว.	10	19.61
ปวส., อนุปริญญา	3	5.88
ปริญญาตรี	15	29.41
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-
4 อาชีพ		
ว่างงาน	6	11.76
ค้าขาย	10	19.61
รับราชการ	9	17.65
รัฐวิสาหกิจ	4	7.84
เกษตรกร	5	9.80
รับจ้าง	3	5.88
อื่นๆ	14	27.45
5 การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	10	19.61
เคย	41	80.39
6 วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล		
จ่ายเอง	26	50.98
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	27.45
ประกันสังคม	1	1.96
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท	10	19.61

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) มารับการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 3 อันดับแรกคือ เดินทางสะดวก 35 คน (68.63%) เคยมารับบริการแล้ว 34 คน (66.67%) และราคาไม่แพง 29 คน (56.86%)

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ที่มาทำการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ

เหตุผลที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1 เคยมารับการบริการ	34	66.67
2 เดินทางสะดวก	35	68.63
3 บริการรวดเร็ว	14	27.45
4 ค่ารักษาไม่แพง	29	56.86
5 ให้อามีประสิทธิภาพและหายเร็ว	9	17.65
6 แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	21	41.18
7 เครื่องมือทันสมัย	11	21.57
8 สถานที่สะดวกสบาย	20	39.22
9 ได้รับการแบ่งเขตรักษา	4	7.84
10 มาตามหมอนัด	9	17.65
11 เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	25	49.02

4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น 45 คน (88.24%) และเมื่อจำแนกตามการบริการได้ผลดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 19 คน (37.25%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 18 คน (35.29%) คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 11 คน (21.57%) คลินิกบริการคลายเครียด มีจำนวน 3 คน (5.88%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.28 และตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามจังหวัดที่มา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
กาฬสินธุ์	2	3.92
ขอนแก่น	45	88.24
มหาสารคาม	1	1.96
หนองคาย	3	5.88
รวม	51	100.00

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 บริการให้คำปรึกษา	11	21.57
2 บริการคลายเครียด	3	5.88
3 บริการนวดคลายเครียด	19	37.25
4 บริการส่งเสริมสุขภาพ	18	35.29
รวม	51	100.00

4.2.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 90.91 เท่ากัน ส่วนประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 81.82 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	2	18.18	9	81.82
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	11	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	1	9.09	10	90.91
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	1	9.09	10	90.91
รวม	-	-	4	9.09	40	90.91

4.2.2.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 81.82 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	11	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	2	18.18	9	81.82
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	11	100.00
รวม	-	-	2	6.06	31	93.94

4.2.2.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 81.82 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 63.64 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	2	18.18	9	81.82
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	2	18.18	9	81.82
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	4	36.36	7	63.64
รวม	-	-	8	24.24	25	75.76

4.2.2.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกลว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 90.91 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกล
หลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	1	9.09	10	90.91
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	1	9.09	10	90.91
รวม	-	-	2	9.09	20	90.91

4.2.2.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกกายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทาง เลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกกายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 66.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการกายเครียดด้านผู้ให้
บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	1	33.33	2	66.67
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	1	33.33	-	-	2	66.67
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	1	33.33	-	-	2	66.67
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	1	33.33	2	66.67
รวม	2	16.67	2	16.67	8	66.67

4.2.2.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร	1	33.33	-	-	2	66.67
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดง	1	33.33	-	-	2	66.67
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วย	1	33.33	-	-	2	66.67
รวม	3	33.33	-	-	6	66.67

4.2.2.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ ร้อยละ 66.67 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	33.33	-	-	2	66.67
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	33.33	1	33.33	1	33.33
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	1	33.33	1	33.33	1	33.33
รวม	3	33.33	2	22.22	4	44.44

4.2.2.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 66.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	1	33.33	-	-	2	66.67
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	1	33.33	-	-	2	66.67
รวม	2	33.33	-	-	4	66.67

4.2.2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 84.21 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	19	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	19	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	3	15.79	16	84.21
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	19	100.00
รวม	-	-	3	3.95	73	96.05

4.2.2.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ร้อยละ 100.00 คือ ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 94.74 ส่วนประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 84.74 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	19	100.00
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	2	10.53	17	89.47
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	1	5.26	18	94.74
รวม	-	-	3	5.26	54	94.74

4.2.2.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ ร้อยละ 94.74 และประเด็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 89.47 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 78.95 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก
(ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนใน การเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	2	10.53	17	89.47
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	4	21.05	15	78.95
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	1	5.26	18	94.74
รวม	-	-	7	12.28	50	87.72

4.2.2.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ
แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิก
นวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับ
มากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้รับการประเมินใน
ระดับนี้ถึงร้อยละ 89.47 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 84.21 ดังราย
ละเอียดในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความ
รู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	1	5.26	1	5.26	17	89.47
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	1	5.26	2	10.53	16	84.21
รวม	2	5.26	3	7.89	33	86.84

4.2.2.13 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 77.78 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 72.22 เท่ากัน ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 61.11 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ
แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	5	27.78	13	72.22
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	5	27.78	13	72.22
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	7	38.89	11	61.11
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	4	22.22	14	77.78
รวม	-	-	21	29.17	51	70.83

4.2.2.14 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 96.15 รองลงมาคือประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 77.78 และประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพนี้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับปานกลางซึ่งได้ร้อยละ 55.56 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.43

ตารางที่ 4.43 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศ
ในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	3	16.67	15	83.33
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	1	5.56	10	55.56	7	38.89
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	4	22.22	14	77.78
รวม	1	1.85	17	31.48	36	66.67

4.2.2.15 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายได้ร้อยละ 61.11 ส่วนระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ได้ร้อยละ 55.56 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	8	44.44	10	55.56
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	7	38.89	11	61.11
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	3	16.67	15	83.33
รวม	-	-	18	33.33	36	66.67

4.2.2.16 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.89 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	2	11.11	16	88.89
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	2	11.11	16	88.89
รวม	-	-	4	11.11	32	88.89

4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

จากตารางที่ 4.46 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 101 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 74 คน (73.27%) และเพศหญิง 27 คน (26.73%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 32.77 ปี โดยในช่วง 11-20 ปีมี 8 คน (7.92%) ช่วง 21-30 ปีมี 45 คน (44.55%) ช่วง 31-40 ปีมี 28 คน (27.72%) ช่วง 41-50 ปีมี 12 คน (11.88%) ช่วง 51-60 ปีมี 8 คน (7.92%) วุฒิการศึกษาของผู้ป่วย ระดับประถมศึกษา 42 คน (42.57%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 52 คน (51.49%) ระดับปริญญาตรี 4 คน (3.96%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 2 คน (1.98%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ เกษตรกร 45 คน (44.55%) รองลงมาคืออาชีพรับจ้าง 16 คน (15.84%) อาชีพค้าขาย 11 คน (10.89%) และรับราชการ 7 คน (6.93%) ในจำนวนนี้เป็นผู้ว่างงาน 10 คน (9.90%) และผู้มีอาชีพอื่นๆ จำนวน 12 คน (11.88%) ผู้ป่วยที่เคยมาการรักษา 73 คน (72.88%) ไม่เคยมารักษา 28 คน (27.72%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช 87 คน (86.14%) ไม่แนะนำ 6 คน (5.94%) ไม่แน่ใจ 8 คน (7.92%) ผู้ป่วยจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วย จำนวน 82 คน (81.19%) ไม่กลับมารักษาอีก 10 คน (9.90%) ไม่แน่ใจ 9 คน (8.91%) ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบำบัด 27 คน (26.73%) รองลงมาคือ หัตถกรรม 23 คน (22.77%) ซ่อมรถจักรยานยนต์ 6 คน (5.94%) ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า 5 (4.95%) ซ่อมรถยนต์ 2 คน (1.98%) และเย็บผ้า 1 คน (0.99%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (ผู้ป่วยให้คำตอบไม่ได้) 37 คน (36.63%)

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถาม	101	100
1. เพศ		
ชาย	74	73.27
หญิง	27	26.73
2. อายุเฉลี่ย 32.77 ปี		
ช่วงอายุ		
11-20 ปี	8	7.92
21-30 ปี	45	44.55
31-40 ปี	28	27.72
41-50 ปี	12	11.88
51-60 ปี	8	7.92

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	43	42.57
มัธยมศึกษา , ปวช.	52	51.49
ปวส. , อนุปริญญา	2	1.98
ปริญญาตรี	4	3.96
4. อาชีพ		
ว่างงาน	10	9.90
ค้าขาย	11	10.89
รับราชการ	7	6.93
เกษตรกร	45	44.55
รับจ้าง	16	15.84
อื่นๆ	12	11.88
5. การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	28	27.72
เคย	73	72.28
6. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	87	86.14
ไม่แนะนำ	6	5.94
ไม่แน่ใจ	8	7.92
7. การกลับมารักษานีก		
กลับมา	82	81.19
ไม่กลับมา	10	9.90
ไม่แน่ใจ	9	8.91
8. การฝึกอาชีพ		
เกษตรกรรม	27	26.73
หัตถกรรม	23	22.77
ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	5	4.95
ซ่อมรถจักรยานยนต์	6	5.94
ซ่อมรถยนต์	2	1.98
เย็บผ้า	1	0.99
อื่นๆ	37	36.63

จากตารางที่ 4.47 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 48 คน (47.52%) จ่ายเงินเอง 24 คน (23.76%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 14 คน (13.86%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 10 คน (9.90%) ใช้บัตรประกันสังคม 5 คน (4.95%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามวิธีการ
จ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	24	23.76
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	14	13.86
3. ประกันสังคม	5	4.95
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	48	47.52
5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลฯ	10	9.90
รวม	101	100.00

จากตารางที่ 4.48 พบว่า จังหวัดที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 29 คน (28.71%) กาฬสินธุ์ 17 คน (16.83%) มหาสารคาม 13 คน (12.87%) อุครธานี 10 คน (9.90%) ชัยภูมิ 7 คน (6.93%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)
จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ขอนแก่น	29	28.71
กาฬสินธุ์	17	16.83
มหาสารคาม	13	12.87
อุครธานี	10	9.90
ชัยภูมิ	7	6.93
หนองคาย	6	5.94
เพชรบูรณ์	6	5.94
สกลนคร	4	3.96
หนองบัวลำภู	3	2.97
ร้อยเอ็ด	2	1.98
มุกดาหาร	1	0.99
เลย	1	0.99
พิษณุโลก	1	0.99
สุราษฎร์ธานี	1	0.99
รวม	101	100.00

จากตารางที่ 4.49 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก เมื่อคิดค่าร้อยละจากผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละข้อ มีดังนี้ ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 77 คน (76.24%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 63 คน (62.38%) เคยมารับบริการแล้ว 62 คน (61.39%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 49 คน (48.51%) เดินทางสะดวกและสถานที่สะดวกสบาย เหตุผลละ 47 คน (46.53%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มารับการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1 ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพ	77	76.24
2 แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	63	62.38
3 เคยมารับบริการ	62	61.39
4 เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	49	48.51
5 เดินทางสะดวก	47	46.53
6 สถานที่สะดวกสบาย	47	46.53
7 บริการรวดเร็ว	34	33.66
8 เครื่องมือทันสมัย	28	27.72
9 ค่ารักษาไม่แพง	21	20.79
10 ได้รับการแบ่งเขตรักษา	20	19.80
11 มาตามหมอนัด	12	11.88

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 101 คน มีจำนวน 47 คน (46.53%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 33 คน (70.21%) พอใจระดับปานกลาง 10 คน (21.28%) และพอใจระดับน้อยถึงน้อยที่สุด 4 คน (8.51%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามผู้ที่เตรียมกลับบ้านและความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย

ผู้ที่เตรียมตัวกลับบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นผู้เตรียมตัวกลับบ้าน		
ไม่ใช่	54	53.47
ใช่	47	46.53
2. ความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยที่เตรียมตัวกลับบ้าน	47	100.00
น้อยถึงน้อยที่สุด	4	8.51
ปานกลาง	10	21.28
มากถึงมากที่สุด	33	70.21

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนก

ตามตึกผู้ป่วยที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ

ตึกผู้ป่วยใน	ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	20	19.80
เฟื่องฟ้า	21	20.79
ฝ้ายคำ	14	13.86
ศรีตรัง	24	23.76
พิเศษ	8	7.92
คอนคูน	14	13.86
รวม	101	100.00

จากตารางที่ 4.51 ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 101 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโค มีจำนวน 20 คน (19.80%) ตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวน 21 คน (20.79%) ตึกฝ้ายคำ มีจำนวน 14 คน (13.86%) และตึกศรีตรัง มีจำนวน 24 คน (23.76%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 8 คน (7.92%) และผู้ป่วยในที่คอนคูน จำนวน 14 คน (13.86%) ผู้ป่วยในตึกต่างๆ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยในดังต่อไปนี้

4.3.2.1 ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาด น่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 3 ตึก ที่มีร้อยละเกิน 80 คือ ตึกชงโค ได้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรังได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 83.33 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ส่วนตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 78.57 คอนคูน ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 71.34 และตึกเฟื่องฟ้า ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 42.86 (ส่วนใหญ่ประเมินในระดับปานกลางซึ่งได้ร้อยละ 47.62) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม
อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	2	10.00	18	90.00
เฟื่องฟ้า	2	9.52	10	47.62	9	42.86
ฝ้ายคำ	-	-	3	21.43	11	78.57
ศรีตรัง	-	-	4	16.67	20	83.33
พิเศษ	-	-	-	-	8	100.00
คอนคูน	2	14.29	2	14.29	10	71.43
Total	3	2.97	16	15.84	82	81.19

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของ
ห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจใน
ระดับมากถึงมากที่สุด มี 3 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกชงโค ได้ร้อยละ
100.00 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 87.50 และที่คอนคูนได้ร้อยละ 85.71 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 79.17 ตึกฝ้ายคำได้
ร้อยละ 57.14 และตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 52.38

ตารางที่ 4.53 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัย
แข็งแรงและสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	4	19.05	6	28.57	11	52.38
ฝ้ายคำ	1	7.14	5	35.71	8	57.14
ศรีตรัง	-	-	5	20.83	19	79.17
พิเศษ	-	-	1	12.50	7	87.50
คอนคูน	1	7.14	1	7.14	12	85.71
Total	6	5.94	18	17.82	77	76.24

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของ
ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมาก
ถึงมากที่สุด มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึก
ศรีตรังได้ร้อยละ 95.83 ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 95.00 ที่คอนคูน ได้ร้อยละ 85.712
ส่วนตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 71.43 และตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและ
ภายนอกอาคาร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	5.00	19	95.00
เฟื่องฟ้า	-	-	7	33.33	14	66.67
ฝ้ายคำ	-	-	4	28.57	10	71.43
ศรีตรัง	-	-	1	4.17	23	95.83
พิเศษ	-	-	-	-	8	100.00
คอนดู่	-	-	2	14.29	12	85.71
Total	-	-	15	14.85	86	85.15

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของ
ความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ตึกผู้
ป่วยในเกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00
ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 87.50 ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ที่คอนดู่ได้ร้อยละ 92.86
ส่วนตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 71.43 และตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 61.90

ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	3	14.29	5	23.81	13	61.90
ฝ้ายคำ	-	-	4	28.57	10	71.43
ศรีตรัง	1	4.17	2	8.33	21	87.50
พิเศษ	-	-	-	-	8	100.00
คอนดู่	1	7.14	-	-	13	92.86
Total	5	4.95	11	10.89	85	84.16

4.3.2.2 ด้านโภชนาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 87.50 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 83.33 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 92.86 ส่วนตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 71.43 และตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้
ในตึกผู้ป่วยใน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	2	9.52	5	23.81	14	66.67
ฝ้ายคำ	1	7.14	3	21.43	10	71.43
ศรีตรัง	-	-	4	16.67	20	83.33
พิเศษ	-	-	1	12.5	7	87.5
คอนดู่	-	-	1	7.14	13	92.86
Total	3	2.97	14	13.86	84	83.17

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องรสชาติและคุณภาพของอาหาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมากที่สุดนั้น ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 83.33 ตึกพิเศษได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 25.00 (ส่วนใหญ่ประเมินในระดับปานกลาง 50%) ตึกชงโค ได้ร้อยละ 75.00 ส่วน ตึกฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 50.00 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 57.14 และตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 61.90

ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรสชาติและคุณภาพของอาหาร
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	5	25.00	15	75.00
เฟื่องฟ้า	1	4.76	7	33.33	13	61.90
ฝ้ายคำ	1	7.14	6	42.86	7	50.00
ศรีตรัง	-	-	4	16.67	20	83.33
พิเศษ	2	25.00	4	50.00	2	25.00
คอนดู่	1	7.14	5	35.71	8	57.14
Total	5	4.95	31	30.69	65	64.36

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 87.50 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 87.50 ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 95.00 ที่คอนคู ได้ร้อยละ 92.86 ส่วนตึกฝ่ายคำได้ร้อยละ 50.00 และตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 52.38

ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	5.00	19	95.00
เฟื่องฟ้า	2	9.52	8	38.10	11	52.38
ฝ่ายคำ	2	14.29	5	35.71	7	50.00
ศรีตรัง	2	8.33	1	4.17	21	87.5
พิเศษ	-	-	1	12.50	7	87.50
คอนคู	-	-	1	7.14	13	92.86
Total	6	5.94	17	16.83	78	77.23

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการอาหารการกินที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโค ได้ร้อยละ 95.00 ตึกศรีตรัง ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 87.50 ตึกเฟื่องฟ้าและที่คอนคูได้ร้อยละ 71.43 ตึกฝ่ายคำได้ร้อยละ 64.29 ส่วนตึกพิเศษได้ร้อยละ 62.50

ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการอาหารการกินที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	5.00	19	95.00
เฟื่องฟ้า	-	-	6	28.57	15	71.43
ฝ่ายคำ	-	-	5	35.71	9	64.29
ศรีตรัง	-	-	3	12.50	21	87.50
พิเศษ	1	12.50	2	25.00	5	62.50
คอนคู	1	7.14	3	21.43	10	71.43
Total	2	1.98	20	19.80	79	78.22

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดย มีเพียงตึกฝ่ายและตึกเฟื่องฟ้า เท่านั้นที่ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 71.43

ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึก
เกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	1	4.76	5	23.81	15	71.43
ฝ่ายคำ	-	-	4	28.57	10	71.43
ศรีตรัง	-	-	1	4.17	23	95.83
พิเศษ	-	-	-	-	8	100.00
คอนคูน	1	7.14	1	7.14	12	85.71
Total	2	1.98	11	10.89	88	87.13

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกศรีตรังและที่คอนคูน ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโคได้ร้อยละ 90.00 ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 87.50 ตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินร้อยละ 80.95 ส่วนตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 78.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับประทานอาหารตรง
ตามเวลาจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	2	10.00	18	90.00
เฟื่องฟ้า	2	9.52	2	9.52	17	80.95
ฝ่ายคำ	-	-	3	21.43	11	78.57
ศรีตรัง	-	-	-	-	24	100.00
พิเศษ	-	-	1	12.50	7	87.50
คอนคูน	-	-	-	-	14	100.00
Total	2	1.98	8	7.92	91	90.10

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกศรีตรัง ตึกพิเศษและที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 10.00 ตึกชงโคได้ร้อยละ 95.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 71.43 ส่วนตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินร้อยละ 57.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปริมาณอาหารที่ได้รับ
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	5.00	19	95.00
เฟื่องฟ้า	-	-	6	28.57	15	71.43
ฝ้ายคำ	-	-	6	42.86	8	57.14
ศรีตรัง	-	-	0	0.00	24	100.00
พิเศษ	-	-	-	-	8	100.00
คอนดู่	-	-	-	-	14	100.00
Total	-	-	13	12.87	88	87.13

4.3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและตึกชงโค ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 95.83 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 90.48 ตึกฝ้ายคำและที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 85.71

ตารางที่ 4.63 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	2	9.52	19	90.48
ฝ้ายคำ	-	-	2	14.29	12	85.71
ศรีตรัง	-	-	1	4.17	23	95.83
พิเศษ	-	-	-	-	8	100.00
คอนดู่	-	-	2	14.29	12	85.71
Total	-	-	7	6.93	94	93.07

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโคและที่คอนคูล์ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 95.83 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 87.50 ตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 71.43 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 61.90

ตารางที่ 4.66 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	1	4.76	7	33.33	13	61.90
ฝ้ายคำ	-	-	4	28.57	10	71.43
ศรีตรัง	-	-	1	4.17	23	95.83
พิเศษ	-	-	1	12.50	7	87.50
คอนคูล์	-	-	-	-	14	100.00
Total	1	0.99	13	12.87	87	86.14

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คอนคูล์ ได้ร้อยละ 100.00 และตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 78.50 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 75.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 38.10 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 37.50

ตารางที่ 4.67 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	2	10.00	2	10.00	16	80.00
เฟื่องฟ้า	5	23.81	8	38.10	8	38.10
ฝ้ายคำ	1	7.14	2	14.29	11	78.57
ศรีตรัง	2	8.33	4	16.67	18	75.00
พิเศษ	2	25.00	3	37.50	3	37.50
คอนคูล์	-	-	-	-	14	100.00
Total	12	11.88	19	18.81	70	69.31

4.3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ตึก ชงโคและตึกพิเศษ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 95.83 ที่คอนดู่ ได้ ร้อยละ 92.86 ส่วน ตึกฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 78.57 และตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 57.14

ตารางที่ 4.68 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด

จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	1	4.76	8	38.10	12	57.14
ฝ้ายคำ	-	-	3	21.43	11	78.57
ศรีตรัง	-	-	1	4.17	23	95.83
พิเศษ	-	-	-	-	8	100.00
คอนดู่	-	-	1	7.14	13	92.86
Total	1	0.99	13	12.87	87	86.14

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ตึกพิเศษ ตึกชงโค ตึกศรีตรัง คอนดู่ ตึกฝ้ายคำและตึกเฟื่องฟ้า ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 100.00, 100.00, 95.83, 85.71, 71.43 และ 71.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.69 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ

รายบุคคล จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	2	9.52	4	19.05	15	71.43
ฝ้ายคำ	1	7.14	3	21.43	10	71.43
ศรีตรัง	-	-	1	4.17	23	95.83
พิเศษ	-	-	-	-	8	100.00
คอนดู่	1	7.14	1	7.14	12	85.71
Total	4	3.96	9	8.91	88	87.13

โดยสรุปแล้ว สามารถพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมได้ดังตาราง ที่ 4.70 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในตึกผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการ ประเมินความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 82.84

ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม						
1. ห้องนอน ที่นอน หมอน มุ้งลาด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	3	2.97	16	15.84	82	81.19
2. ห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	6	5.94	18	17.82	77	76.24
3. ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร	-	-	15	14.85	86	85.15
4. ความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	5	4.95	11	10.89	85	84.16
ด้านโภชนาการ						
1. ความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้	3	2.97	14	13.86	84	83.17
2. รสชาติและคุณภาพของอาหาร	5	4.95	31	30.69	65	64.36
3. คุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้	6	5.94	17	16.83	78	77.23
4. รายการอาหารคาวหวานที่ทางโรงพยาบาลจัดให้	2	1.98	20	19.80	79	78.22
5. การดูแลของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอาหารการกิน	2	1.98	11	10.89	88	87.13
6. ได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา	2	1.98	8	7.92	91	90.10
7. ปริมาณอาหารที่ได้รับ	-	-	13	12.87	88	87.13

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามประเภทการบริการต่างๆ 8 ประเภท คือ คลินิกบริการให้คำปรึกษา คลินิกบริการคลายเครียด คลินิกบริการนวดคลายเครียด คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวช คลินิกส่งเสริมสุขภาพ คลินิกทันตกรรมและอาชีวบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด พบว่า คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 25 คน (24.75%) คลินิกบริการคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 10 คน (9.90%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 8 คน (7.92%) คลินิกจิตสังคมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 13 คน (12.87%) คลินิกนิติจิตเวช มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 1 คน (0.99%) คลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 23 คน (22.77%) คลินิกทันตกรรม มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 32 คน (31.68%) และอาชีวบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 31 คน (30.69%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.71

ตารางที่ 4.71 แสดงจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามการเข้ารับบริการในคลินิกเฉพาะทาง

บริการ	เคยเข้ารับบริการ		ไม่เคยเข้ารับบริการ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการให้คำปรึกษา	25	24.75	76	75.25	101	100.00
2. บริการคลายเครียด	10	9.90	91	90.10	101	100.00
3. บริการนวดคลายเครียด	8	7.92	93	92.08	101	100.00
4. จิตสังคมบำบัด	13	12.87	88	87.13	101	100.00
5. นิติจิตเวช	1	0.99	100	99.01	101	100.00
6. บริการส่งเสริมสุขภาพ	23	22.77	78	77.23	101	100.00
7. คลินิกทันตกรรม	32	31.68	69	68.32	101	100.00
8. อาชีวบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด	31	30.69	70	69.31	101	100.00

4.3.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบริการให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 84.00, 96.00, 92.00 และ 96.00 ตามลำดับดังรายละเอียดในตารางที่

ตารางที่ 4.72 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	4	16.00	21	84.00
2. ผู้ให้บริการ รับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	1	4.00	24	96.00
3. ผู้ให้บริการ เอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	2	8.00	23	92.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	1	4.00	24	96.00
รวม	-	-	8	8.00	92	92.00

4.3.3.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า เกือบทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับนี้ร้อยละ 92.00 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 88.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.73

ตารางที่ 4.73 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	2	8.00	23	92.00
2. มีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	2	8.00	23	92.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	3	12.00	22	88.00
รวม	-	-	7	11.67	68	90.67

4.3.3.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.00 และในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 84.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 80.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.74

ตารางที่ 4.74 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	4.00	3	12.00	21	84.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	4.00	4	16.00	20	80.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	1	4.00	2	8.00	22	88.00
รวม	3	4.00	9	12.00	63	84.00

4.3.3.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 92.00 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.75

ตารางที่ 4.75 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	2	8.00	23	92.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	1	4.00	4	16.00	20	80.00
รวม	1	2.00	6	12.00	43	86.00

4.3.3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00, 100.00, 100.00 และ 90.00 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.76

ตารางที่ 4.76 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ
ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	10	100.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจา	-	-	-	-	10	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	10	100.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	1	10.00	9	90.00
รวม	-	-	1	2.50	39	97.50

4.3.3.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80.00 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 90.00, 80.00, 80.00 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.77

ตารางที่ 4.77 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้าน
บรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร	-	-	1	10.00	9	90.00
2.มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	2	20.00	8	80.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	2	20.00	8	80.00
รวม	-	-	5	16.67	25	83.33

4.3.3.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 90.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 93.33 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.78

ตารางที่ 4.78 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	10.00	-	-	9	90.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	10.00	-	-	9	90.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	10	100.00
รวม	2	6.67	0	0.00	28	93.33

4.3.3.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการและประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 90.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.79

ตารางที่ 4.79 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	1	10.00	-	-	9	90.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	1	10.00	9	90.00
รวม	1	5.00	1	5.00	18	90.00

4.3.3.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมากที่สุดร้อยละ 100.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 87.50 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการและประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 75.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.80

ตารางที่ 4.80 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด
ด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	8	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	1	12.50	7	87.50
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	2	25.00	6	75.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	2	25.00	6	75.00
รวม	-	-	5	15.63	27	84.38

4.3.3.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 (เท่ากัน) และประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 87.50 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.81

ตารางที่ 4.81 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้าน
บรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	8	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	8	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	1	12.50	7	87.50
รวม	-	-	1	4.17	23	95.83

4.3.3.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ในทั้ง 3 ประเด็นคือ ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการและประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้ป่วยในประเมินประเด็นนี้ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.00 ส่วน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.82

ตารางที่ 4.82 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	-	-	8	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	8	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	8	100.00
รวม	-	-	-	-	24	100.00

4.3.3.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกลว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.83

ตารางที่ 4.83 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้าน
ความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	8	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	8	100.00
รวม	-	-	-	-	16	100.00

4.3.3.13 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคบบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคบบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 92.31 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นเกี่ยวกับผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 84.62 และประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 76.92 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.84

ตารางที่ 4.84 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคบบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	1	7.69	12	92.31
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	3	23.08	10	76.92
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	2	15.38	11	84.62
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	13	100.00
รวม	-	-	6	11.54	46	88.46

4.3.3.14 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ร้อยละ 92.31 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 84.62 และประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 76.92 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.85

ตารางที่ 4.85 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศ

ในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	1	7.69	12	92.31
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	3	23.08	10	76.92
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	2	15.38	11	84.62
รวม	-	-	6	15.38	33	84.62

4.3.3.15 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน

ในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 84.62 ส่วนประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการและประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 76.92 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวม ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 79.49 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.86

ตารางที่ 4.86 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	3	23.08	10	76.92
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	2	15.38	11	84.62
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	3	23.08	10	76.92
รวม	-	-	8	20.51	31	79.49

4.3.3.16 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 92.31 และในประเด็นความรู้สึกล้นการรับบริการที่ได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 69.23 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.77 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.87

ตารางที่ 4.87 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	1	7.69	12	92.31
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	4	30.77	9	69.23
รวม	-	-	5	19.23	21	80.77

4.3.3.17 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ และใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 95.65 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 86.96 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 95.65 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.88

ตารางที่ 4.88 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	23	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	1	4.35	22	95.65
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	3	13.04	20	86.96
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	23	100.00
รวม	-	-	4	4.35	88	95.65

4.3.3.18 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 95.65 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 86.96 และประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 82.61 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.89

ตารางที่ 4.89 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	1	4.35	22	95.65
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	4	17.39	19	82.61
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	2	8.70	20	86.96
รวม	-	-	7	10.29	61	89.71

4.3.3.19 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 86.96 ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 91.30 ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 78.26 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 85.51 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.90

ตารางที่ 4.90 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	3	13.04	20	86.96
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	4.35	4	17.39	18	78.26
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	2	8.70	21	91.30
รวม	1	1.45	9	13.04	59	85.51

4.3.3.20 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาในระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 91.30 ส่วนประเด็นความรู้สึกลังการรับบริการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 91.30 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.91

ตารางที่ 4.91 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	2	8.70	21	91.30
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	2	8.70	21	91.30
รวม	-	-	4	8.70	42	91.30

4.3.3.21 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนิติจิตเวช ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาในระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.92

ตารางที่ 4.92 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	1	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	1	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	4	100.00

4.3.3.22 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนิติจิตเวช ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ทั้ง 3 ประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.93

ตารางที่ 4.93 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช
ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	1	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	1	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	3	100.00

4.3.3.23 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดเพียงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.94

ตารางที่ 4.94 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	-	-	1	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	1	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	3	100.00

4.3.3.24 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกล้นการรับบริการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.95

ตารางที่ 4.95 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้าน
ความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	1	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	2	100.00

4.3.3.25 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกทันตกรรมด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อ่านยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 78.13, 78.13, 81.25, 93.75 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.96

ตารางที่ 4.96 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อ่านยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	7	21.88	25	78.13
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	1	3.13	6	18.75	25	78.13
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	1	3.13	5	15.63	26	81.25
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	2	6.25	30	93.75
รวม	2	1.56	20	15.63	106	82.81

4.3.3.26 ความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 87.50, 78.13, 81.25 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.97

ตารางที่ 4.97 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรม
ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	4	12.50	28	87.50
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	2	6.25	5	15.63	25	78.13
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	6	18.75	26	81.25
รวม	2	2.08	15	15.63	79	82.29

4.3.3.27 ความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 65.63, 50.00, 62.50 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.98

ตารางที่ 4.98 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	3	9.38	8	25.00	21	65.63
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	2	6.25	14	43.75	16	50.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	3	9.38	9	28.13	20	62.50
รวม	8	8.33	31	32.29	57	59.38

4.3.3.30 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 93.55, 80.65, 90.32 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.101

ตารางที่ 4.101 แสดงความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด

ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	1	3.23	1	3.23	29	93.55
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	3	9.68	3	9.68	25	80.65
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	1	3.23	2	6.45	28	90.32
รวม	5	5.38	6	6.45	82	88.17

4.3.3.31 ความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด

และขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 80.65, 77.42, 83.87 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.102

ตารางที่ 4.102 แสดงความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	3.23	5	16.13	25	80.65
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	3.23	6	19.35	24	77.42
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	5	16.13	26	83.87
รวม	2	2.15	16	17.20	75	80.65

**4.3.3.32 ความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ
ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)**

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน ส่วนของอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความ ช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกลังการรับบริการที่ได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 96.77, 87.10 ตาม ลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.103

**ตารางที่ 4.103 แสดงความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)**

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	1	3.23	30	96.77
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	1	3.23	3	9.68	27	87.10
รวม	1	1.61	4	6.45	57	91.94

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 100 คน รวมทั้งสิ้น 650 คน

และในการวิจัยครั้งนี้พนักงานสัมภาษณ์ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาที่กว้างขึ้นคือกระจายเก็บในช่วงวันที่ 9 ถึง 27 สิงหาคม 2547 ดังนั้นจึงทำให้ขนาดของตัวอย่างที่กำหนดไว้แต่เดิมมีการเปลี่ยนแปลงไปดังนี้ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) สุ่มได้หน่วยที่เป็นตัวอย่างจำนวน 519 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 51 คน ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 101 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการประมวลผลข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ผู้รับบริการ 519 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 219 คน (42.20%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 241 คน (46.44%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 59 คน (11.37%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 290 คน (55.88%) และเพศชายจำนวน 229 คน (44.12%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 42.22 ปี ช่วงอายุที่มีจำนวนผู้ป่วยมากที่สุดคือช่วง 31-40 ปี (29.48%) รองลงมาคือช่วงอายุ 41-50 ปี (25.82%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 328 คน (63.20%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 130 คน (25.05%) ระดับปริญญาตรี 36 คน (6.94%) ระดับ ปวส. และอนุปริญญา 18 คน (3.47%) ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าและไม่เคยเรียนมีจำนวนเท่ากัน 3 และ 4 คน (0.58%, 0.77%) ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร 271 คน (52.22%) รองลงมาคือ ค้าขาย 52 คน (10.02%) อาชีพรับจ้าง 49 คน (9.44%) และมีผู้ว่างงาน 62 คน (11.95%) ผู้รับบริการที่เคยมาการรักษา มีจำนวน 415 คน (79.96%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 507 คน (97.96%) ผู้รับบริการจะกลับมารักษากลับอีกเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 478 คน (92.10%) ในจำนวนนี้ผู้รับบริการจ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง 248 คน (47.78%) ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 196 คน (37.76%) และใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 46 คน (8.86%) มาจากจังหวัดขอนแก่นมากเป็นอันดับที่หนึ่งและเหตุผลสำคัญที่มารับการรักษาพยาบาลที่นี่เพราะ เคยมารับบริการแล้ว 358 คน (68.98%) เดินทางสะดวก 339 คน (65.32%) ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 320 คน (61.66%) บริการรวดเร็ว 240 คน (46.24%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 225 คน (43.35%) เป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่ได้เข้ารับบริการ ณ แต่ละจุดมีดังนี้ จุดประชาสัมพันธ์ขั้นต้นก่อนการรับบริการมี 412 คน (79.38%) การบริการสิทธิบัตรมี 269 คน (51.83%) ห้องสุขามี 429 (82.66%) จุดอื่นๆ ผู้รับบริการเข้ารับบริการครบ 519 คน (100%) ดังนั้นความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดที่ประเมินจะคิดจากผู้เข้ารับบริการ ณ แต่ละจุดจริงๆ ซึ่งพบว่าผลประเมินที่สูงเกินร้อยละ 80 มีทั้งหมด 7 เรื่อง คือ การประชาสัมพันธ์ขั้นต้นก่อนการรับบริการ การบริการสิทธิบัตร การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ความสะดวกสบายโดยทั่วไป ส่วนเรื่องอื่นๆ นั้นมีความพึงพอใจในระดับรองลงมา อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการโดยทั่วไปในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ซึ่งพิจารณา ณ ระดับมากถึงมากที่สุดประเมินได้สูงถึงร้อยละ 82.10 แต่จากการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมโดยพิจารณาจากคำตอบของผู้รับบริการเองในระดับมากถึงมากที่สุดได้รับการประเมินสูงถึง 89.02

1.3 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามห้องต่างๆ ที่ให้บริการ (11 ห้องและ 1 จุดบริการ (หน้าห้องตรวจโรค)) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ทั้งหมด 519 คน พบว่าห้องบริการทำบัตรมีจำนวนผู้รับบริการ 515 คน (99.23%) ห้องบริการซักประวัติ 498 คน (95.95%) บริการห้องยาเคมี 113 คน (21.77%) บริการหน้าห้องตรวจโรค 451 คน (86.90%) บริการห้องตรวจโรค 490 คน (94.41%) บริการห้องการเงิน 44 คน (8.48%) บริการห้องจ่ายยา 296 คน (57.03%) บริการห้องฉีดยา 502 คน (96.72%) บริการทางจิตวิทยา 38 คน (7.32%) บริการห้องตรวจพิเศษ 504 คน (97.11%) บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 200 คน (38.54%) ห้องฉุกเฉิน 30 คน (5.78%) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละห้องนั้นมีจำนวนแตกต่างกัน ดังนั้นในการวิเคราะห์ผลการประเมินในลำดับต่อไป จึงวิเคราะห์ภายใต้จำนวนผู้รับบริการจริงในแต่ละห้อง ดังนั้นความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ที่ประเมินในครั้งนี้มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเอง และพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกิดดีผู้รับบริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยประเมินเป็นรายห้องที่ให้บริการทั้งหมด 11 ห้องและ 1 จุดบริการ คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องฉีดยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ และห้องฉุกเฉิน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้อง ผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 91.74

1.3.2 ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 92.07

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 92.18

1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 88.45

1.3.5 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 83.67

และเมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของทุกห้องมาทำการเรียงลำดับ โดยอาศัยค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 4.12 พบว่า บริการซักประวัติ-ตั้งคสมสเคราะห์นั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ การให้บริการ ณ หน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจพิเศษ ห้องทำบัตร และห้องตรวจโรค ตามลำดับ

1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวช

ขอนแก่นราชชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตตังคมบำบัด มีจำนวน 13 คน (2.50%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 1 คน (0.19%) คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 1 คน (0.19%)

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

1.4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการและด้านความรู้สึกลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80

ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ในภาพรวมได้รับการประเมินที่ระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 71.79

1.4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตเวชของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการและด้านความรู้สึกลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00

1.4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการและด้านความรู้สึกลังการรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจ ระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00

ส่วนด้านบรรยากาศและด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการนั้น ในภาพรวมแล้ว ณ ระดับมากถึงมากที่สุดได้รับการประเมินเพียงร้อยละ 33.33 เท่านั้น ซึ่งหน่วยตัวอย่างที่ได้จำนวน 1 คนนี้ ได้ประเมินให้ในระดับปานกลางร้อยละ 66.67

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 51 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 40 คน (78.43%) และเพศชาย 11 คน (21.57%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 43.22 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 3 คน (5.88%) ช่วง 21-30 ปีมี 11 คน (21.57%) ช่วง 31-40 ปีมี 10 คน (19.61%) ช่วง 41-50 ปีมี 8 คน (15.69%) ช่วง 51-60 ปีมี 12 คน (23.53%) ช่วง 61-70 ปีมี 5 คน (9.80%) ช่วง 71-80 ปีมี 2 คน (3.92%) วุฒិการศึกษาศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้ ระดับประถมศึกษา 22 คน (43.14%) ปริญญาตรี 15 คน (29.41%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 10 คน (19.61%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 3 คน (5.88%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ ค้าขาย 10 คน (19.61%) รองลงมาคือ รับราชการ 9 คน (17.65%) เกษตรกร 5 คน (9.80%) รัฐวิสาหกิจ 4 คน (7.84%) รับจ้าง 3 คน (5.88%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 41 คน (80.39%) ไม่เคยมารับบริการ 10 คน (19.61%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการจ่ายเอง 26 คน (50.98%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 14 คน (27.45%) เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) มารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 3 อันดับแรกคือ เดินทางสะดวก 35 คน (68.63%) เคยมารับบริการแล้ว 34 คน (66.67%) และค่ารักษาไม่แพง 29 คน (56.86%)

2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น 45 คน (88.24%) และเมื่อจำแนกตามการบริการได้ผลดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 11 คน (21.57%) คลินิกบริการคลายเครียด มีจำนวน 3 คน (5.88%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 19 คน (37.25%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 18 คน (35.29%)

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ (คลินิกเฉพาะทาง) ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ (ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ) ด้านบรรยากาศในการให้บริการ (ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ) ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ (ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ) และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก (ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ) ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 90.91

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 93.94

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการได้รับการประเมิน ณ ระดับนี้ ร้อยละ 63.64 แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้ร้อยละ 75.76

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 90.91

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกกายเครียดของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 66.67

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 66.67

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ ร้อยละ 66.67 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 33.33 โดยในภาพรวมของการประเมินด้านนี้ ณ ระดับความพึงพอใจมากถึงมากที่สุดได้เพียงร้อยละ 44.44

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 66.67

2.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 84.21

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 94.74

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการได้เกินร้อยละ 80.00 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 78.95 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้ร้อยละ 87.72

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 86.84

2.2.4 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดยังไม่ถึงร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้ร้อยละ 70.83

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดยังไม่ถึงร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้ร้อยละ 66.67

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 83.33 ส่วนในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดยังไม่ถึงร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้ร้อยละ 66.67

ด้านความรู้สึกละหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ประเด็นที่ประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 88.89

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 101 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 74 คน (73.27%) และเพศหญิง 27 คน (26.73%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 34.77 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 8 คน (7.92%) ช่วง 21-30 ปีมี 45 คน (44.55%) ช่วง 31-40 ปีมี 28 คน (27.72%) ช่วง 41-50 ปีมี 12 คน (11.88%) ช่วง 51-60 ปีมี 8 คน (7.92%) วุฒิการศึกษาของผู้ป่วยระดับประถมศึกษา 43 คน (42.57%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 52 คน (51.49%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 2 คน (1.98%) ระดับปริญญาตรี 4 คน (3.96%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ เกษตรกร 45 คน (44.55%) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง 16 คน (15.84%) อาชีพค้าขาย 11 คน (10.89%) ผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษา 73 คน (72.28%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้นญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช มากที่สุด 87 คน (86.14%) ผู้ป่วยจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วย 82 คน (81.19%) ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบำบัด 27 คน (26.73%) รองลงมาคือ หัตถกรรม 23 คน (22.77%) ซ่อมรถจักรยานยนต์ 6 คน (5.94%) ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า 5 คน (4.95%) ซ่อมรถยนต์ 2 คน (1.98%) และเย็บผ้า 1 คน (0.99%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (ผู้ป่วยให้คำตอบไม่ได้) 37 คน (36.63%)

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 48 คน (47.52%) จ่ายเงินเอง 24 คน (23.76%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 14 คน (13.86%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 10 คน (9.90%) ใช้บัตรประกันสังคม 5 คน (4.95%)

จังหวัดที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 29 คน (28.71%) กาฬสินธุ์ 17 คน (16.83%) มหาสารคาม 13 คน (12.87%) อุดรธานี 10 คน (9.90%) และชัยภูมิ 7 คน (6.93%)

เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก เมื่อคิดค่าร้อยละจากผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละข้อ มีดังนี้ ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 77 คน (76.24%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 63 คน (62.38%) เคยมารับบริการแล้ว 62 คน (61.39%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล(บุคลากร) ให้บริการดี 49 คน (48.51%) และเดินทางสะดวก 47 คน (46.53%)

ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 101 คน มีจำนวน 47 คน (46.53%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มี ความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 33 คน (70.21%) พอใจระดับปานกลาง 10 คน (21.28%) และพอใจระดับน้อยถึงน้อยที่สุด 4 คน (8.51%)

3.2 ความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ราชชนรินทร์

ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 101 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโค มีจำนวน 20 คน (19.80%) ตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวน 21 คน (20.79%) ตึกฝ้ายคำ มีจำนวน 14 คน (13.86%) และตึกศรีตรัง มีจำนวน 24 คน (23.76%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 8 คน (7.92%) และผู้ป่วยในที่คอนคูน จำนวน 14 คน (13.86%) ผู้ป่วยในตึกต่างๆ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยในดังต่อไปนี้

3.2.1 ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 4 ตึก ที่มีร้อยละเกิน 80 คือ ตึกชงโค ได้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 83.33 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 และคอนคูนได้ร้อยละ 71.43 ส่วนตึกฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 78.54.00 และตึกเฟื่องฟ้า ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 42.86

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 3 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกชงโคได้ร้อยละ 100.00 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 87.50 และที่คอนคูนได้ร้อยละ 85.71 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 79.17 ตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 57.14 และตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 52.38

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 95.83 ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 95.00 ที่คอนคูนได้ร้อยละ 85.71 ตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 71.43 และตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ดิ็กพิเศษและ ดิ็กชงโคได้ร้อยละ 100.00 ที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 92.86 ดิ็กศรีตรังได้ร้อยละ 87.50 ดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 71.43 และดิ็กเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 61.90

3.2.2 ด้านโภชนาการ จำแนกตามดิ็กผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของดิ็กผู้ป่วย 6 ดิ็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหาร และภาชนะที่ใช้ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กชงโค เป็นดิ็กที่ได้รับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 92.86 และดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 87.50 ดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 83.33 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 71.43 ส่วนดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 66.67

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของรสชาติและคุณภาพของอาหาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดนั้น ดิ็กที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 83.33 ส่วนดิ็กชงโคได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 75.00 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 61.90 ที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 57.14 ดิ็กฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 50.00 และดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 25.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กชงโค เป็นดิ็กที่ได้รับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 95.00 ที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 92.86 ดิ็กศรีตรังและดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 87.50 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 52.38 ส่วนดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 50.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการบริการอาหารหวานที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 2 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กชงโค เป็นดิ็กที่ได้รับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 95.00 ดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 87.50 ที่คอนคูล์และดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 71.43 ส่วนดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 64.29 และดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 86.25

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำดิ็กเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กชงโคและดิ็กพิเศษ เป็นดิ็กที่ได้รับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 95.83 ที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 85.71 ส่วนดิ็กเฟื่องฟ้าและดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 71.43

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ดิ็กศรีตรังและที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโคได้ร้อยละ 90.00 ดิ็กพิเศษได้รับประเมินร้อยละ 87.50 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 80.95 ส่วนดิ็กฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 78.57

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กศรีตรัง ดิ็กพิเศษและที่ดอนคู เป็นดิ็กที่ได้รับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโค ได้ร้อยละ 95.00 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 71.43 ส่วนดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 57.14

3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ จำแนกตามดิ็กผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของดิ็กผู้ป่วย 6 ดิ็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้ร้อยละ 93.07

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กชงโค เป็นดิ็กที่ได้รับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ที่ดอนคู ได้ร้อยละ 92.86 ดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 91.67 และดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 87.50 ดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 78.57 ส่วนดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 66.67

มีความพึงพอใจต่อเรื่อง บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโคได้ร้อยละ 95.00 ดิ็กเฟื่องฟ้า ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.48 ดิ็กพิเศษและได้ร้อยละ 87.50 ที่ดอนคู ได้ร้อยละ 78.57 ส่วนและ ดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 71.43

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กชงโคและดอนคู ได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 95.83 ดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 87.50 ส่วนดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 71.43 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 61.90

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสดูพบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดอนคู ได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโคได้ร้อยละ 80.00 ดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 78.57 ดิ็กศรีตรังได้ร้อยละ 75.00 ส่วน ดิ็กเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 38.10 ดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 37.50

3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกตามดิ็กผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของดิ็กผู้ป่วย 6 ดิ็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากถึงมากที่สุด ดิ็กชงโค และดิ็กพิเศษ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ดิ็กศรีตรังได้ร้อยละ 95.83 ที่ดอนคู ได้ร้อยละ 92.86 ส่วนดิ็กฝ้ายคำได้รับประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 78.57 ดิ็กเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 57.14

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากถึงมากที่สุด ตึกชงโค และตึกพิเศษ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 95.83 ที่คอนดูได้ร้อยละ 85.71 ส่วนตึกฝ่ายคำและตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 71.43

โดยสรุปแล้ว สามารถพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมได้ดังตารางที่ 4.70 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในตึกผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 82.84

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนคลินิกเฉพาะทางของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการในคลินิกเฉพาะทางของผู้ป่วยในในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามประเภทการบริการต่างๆ 8 ประเภท คือ บริการคลินิกบริการให้คำปรึกษา คลินิกบริการคลายเครียด คลินิกบริการนวดคลายเครียด คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวช และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ คลินิกทันตกรรมและอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด พบว่า คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 25 คน (24.75%) คลินิกบริการคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 10 คน (9.90%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 8 คน (7.92%) คลินิกจิตสังคมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 13 คน (12.87%) คลินิกนิติจิตเวช มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 1 คน (0.99%) และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 23 คน (22.77%) คลินิกทันตกรรม มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 32 คน (31.68%) และอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 31 คน (30.69%) ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

3.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษา ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อ่านวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 ทุกประเด็น และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 92.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับนี้ร้อยละ 92.00 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 88.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 90.67

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.00 และในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 84.00 และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 80.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 84.00

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 92.00 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 80.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 86.00

3.3.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกกายเครียด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 100.00 และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 90.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 90.00 ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการได้ร้อยละ 80.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 83.33

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 90.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 93.33

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการและประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ ได้ร้อยละ 90.00

3.3.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพได้ร้อยละ 87.50 และประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการและประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 75.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 (เท่ากัน) ส่วนประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 87.50

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการและประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้ป่วยในประเมินประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน

3.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการผู้ป่วยใน ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 92.31 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 84.62 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพได้ร้อยละ 76.92 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 88.46

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรร้อยละ 92.31 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการได้ร้อยละ 84.62 และประเด็นการมีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 76.92 เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 84.62

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 84.62 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 76.92 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 79.49

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 92.31 และในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 69.23 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.77

3.3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 100.00 ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพได้ร้อยละ 95.65 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาได้ร้อยละ 86.96 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 95.65

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 95.65 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการได้ร้อยละ 86.96 และประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 82.6196 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 89.71

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 91.30 ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 86.96 ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 78.26 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 85.51

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 91.30

3.3.6 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตเวชของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการและด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกด้านทุกประเด็นได้ร้อยละ 100.00 (มีหน่วยตัวอย่างเพียง 1 คนเท่านั้น)

3.3.7 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกทันตกรรมของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 93.75 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาได้ร้อยละ 81.25 ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพได้ร้อยละ 78.13 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 82.81

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 87.50 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการได้ร้อยละ 81.25 และประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 78.13 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 82.29

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 65.63 ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 62.50 ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 50.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 59.38

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับได้ร้อยละ 81.25 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ได้ร้อยละ 78.13 ในภาพรวมได้ร้อยละ 79.69

3.3.8 ความพึงพอใจต่อการบริการอาชีวบำบัดและเกษตรกรรมบำบัด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นผู้รับบริการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 92.74

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นผู้รับบริการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 88.17

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 83.87 ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80.65 ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 77.42 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.65

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 91.94

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในหัวข้อ 5.1 ข้างต้น พบว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำค่ารักษาพยาบาลเอง ในขณะที่ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยในส่วนใหญ่เป็นเพศชายและจำค่ารักษาพยาบาลด้วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอก ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกและผู้ป่วยในส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับประถมศึกษา ซึ่งในกลุ่มผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกส่วนใหญ่มารับบริการนวดคลายเครียด เหตุผลที่มารับบริการที่นี้ส่วนใหญ่เห็นว่าการเดินทางสะดวก เคยมาใช้บริการแล้วและให้ยาดีมีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว ส่วนเหตุผลที่ผู้ป่วยในมาใช้บริการที่นี้ส่วนใหญ่เห็นว่ที่นี้ให้ยาดีมีประสิทธิภาพทำให้หายเร็ว แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา

เคยมารับการรักษาแล้ว เจ้าหน้าที่ พยาบาลให้บริการดี และเดินทางสะดวก ผู้ป่วยที่มาใช้บริการรักษาที่นี่ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยเฉพาะจังหวัดขอนแก่น

สำหรับการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการประเมินผลเช่นเดียวกับที่ใช้ในการวิจัยเมื่อเดือนมีนาคม 2547 ที่ผ่านมา ซึ่งจะสามารถทำให้เห็นภาพของการสรุปผลชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อบริการทั่วไป เมื่อเทียบกับผลการประเมินเมื่อเดือนมีนาคม 2547 ที่ผ่านมาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเกิน 80% ในบางเรื่องเพิ่มขึ้นจากเดิม และบางเรื่องจะเห็นว่าผลการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดลดลงค่อนข้างมาก โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 89.02 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 5.83 (เดือนมีนาคมที่ผ่านมาได้ร้อยละ 83.19) แต่อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุงมาให้ทางโรงพยาบาลพิจารณาแก้ไขดังนี้ 1.ควรเพิ่มตู้น้ำดื่มและแก้วน้ำ ร้านอาหาร ให้มากขึ้น 2.เพิ่มจำนวนหมอและห้องตรวจที่ให้การรักษาให้มากขึ้น 3.เพิ่มที่จอดรถ 4.ควรเพิ่มจำนวนถังขยะห้องน้ำและดูแลความสะอาดห้องน้ำเพิ่มขึ้นรวมทั้งมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำด้วย 5.ควรปรับปรุงระบบเสียงในการเรียกชื่อ หรือการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากเสียงที่ประกาศตามสายนั้น มักจะรบกวนซึ่งกันและกันเอง ทำให้ผู้ป่วยสับสนไม่สามารถทำความเข้าใจหรือได้ยินสิ่งที่เจ้าหน้าที่ประกาศได้อย่างถูกต้อง 6.น่าจะมีร้านสะดวกซื้อและร้านอาหาร 7.อยากให้สามารถเบิกยาได้จากโรงพยาบาลต่างจังหวัดหรือโรงพยาบาลประจำอำเภอได้ด้วย เนื่องจากบางพื้นที่อยู่ไกลจากโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นมาก 8. ควรมีต้นไม้ในบริเวณ OPD เพื่อความผ่อนคลายและสวยงาม เป็นต้น

5.2.1 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นสำหรับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ที่ประเมินในครั้งนี้ ได้ทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ให้เห็นเป็นด้านต่างๆ ของการให้บริการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยประเมินเป็นรายห้องที่ให้บริการทั้งหมด 11 ห้องกับ 1 จุดบริการ คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องฉีดยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการและห้องฉุกเฉิน โดยนำเสนอในระดับมากถึงมากที่สุดหรือระดับดีถึงดีที่สุด เพื่อจะได้เทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของทางโรงพยาบาลเองว่า ได้ตามมาตรฐานของโรงพยาบาลหรือไม่ในแต่ละประเด็น โดยเมื่อพิจารณาในภาพรวมของทั้ง 11 ห้องกับอีก 1 จุดบริการ ที่ OPD ในทั้ง 5 ประเด็นพบว่า ได้รับการประเมิน ณ ระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่าร้อยละ 80 ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 91.74 ประเด็นที่ 2 ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 92.07 ประเด็นที่ 3 ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 92.18 ประเด็นที่ 4 ด้านการให้

โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 88.45 และประเด็นที่ 5 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 83.67 ซึ่งเมื่อเทียบกับเมื่อเดือนมีนาคมที่ผ่านมา เกือบทุกด้านได้รับการประเมินในระดับนี้เพิ่มมากขึ้น ยกเว้นด้านที่ 5 พบว่าลดลงเล็กน้อย (ของเดือนมีนาคมได้ร้อยละ 87.59)

5.2.2 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สำหรับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในศึกผู้ป่วยใน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้จัดประเด็นต่างๆ ที่ประเมินออกเป็นด้านต่างๆ 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว (ตารางที่ 4.62 หน้า 60 – 61) ได้ร้อยละ 82.84 พบว่าได้ลดลงกว่าเมื่อเดือนมีนาคม 2547 (เดือนมีนาคม 2547 ได้ร้อยละ 84.16) โดยในส่วนนี้ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1.อยากให้เพิ่มค่าแรงในการฝึกอาชีพ 2. อยากให้มีถ้วยเดียวทุกวันพุธ และเพิ่มข้าวเหนียว ส้มตำ ลาบหมู 3.อยากให้ปรับปรุงสนามกีฬา เช่น สนามตะกร้อให้ขีดเส้นใหม่ให้ชัดเจน เป็นต้น 4.ควรมีสวัสดิการเพื่อการเดินทางกลับบ้าน 5.อยากให้จัดเวลาในการไปอาบน้ำ เพราะตอนนี้เวลาไปอาบน้ำจะแออัดมาก เป็นต้น

5.2.3 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สำหรับผลการประเมินการให้บริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ยังคงมีจำนวนน้อยเช่นเดิมแต่ก็ได้หน่วยตัวอย่างครบทุกบริการของบริการแพทย์ทางเลือก โดยทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ โดยที่

5.2.3.1 ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) 3 บริการ คือ บริการจิตสังคมบำบัด บริการนิติจิตเวช บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ซึ่งผลการวิจัยที่พบคือ

- บริการจิตสังคมบำบัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ ด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 ยกเว้นด้านด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ได้ร้อยละ 71.79 ในภาพรวม (ตารางที่ 4.14 – 4.17)
- บริการนิติจิตเวช เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.18 – 4.21)
- บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก เมื่อประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากถึงมากที่สุด ในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับนี้ต่อด้านผู้ให้บริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการได้ร้อยละ 100 ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ได้ร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 4.22 – 4.25)

5.2.3.2 ผู้รับบริการคลินิกพิเศษ (ผู้ป่วยนอก) เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) 4 บริการ คือ บริการให้คำปรึกษา บริการคลายเครียด บริการนวดคลายเครียดและบริการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งผลการวิจัยที่พบคือ -

- บริการให้คำปรึกษา เมื่อประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากที่สุด ในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับนี้ต่อด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการและด้านความรู้สึกลังการรับบริการได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ได้ร้อยละ 75.76 (ตารางที่ 4.30 – 4.33)
- บริการคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านไม่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้ต่ำกว่าร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.34 – 4.37)
- บริการนวดคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.38 – 4.41)
- บริการส่งเสริมสุขภาพ เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อด้านความรู้สึกลังการรับบริการเท่านั้นที่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนที่เหลือ 3 ด้านไม่เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้ต่ำกว่าร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.42 – 4.45)

5.2.3.3 ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยในได้เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) 8 บริการคือ บริการให้คำปรึกษา บริการคลายเครียด บริการนวดคลายเครียด บริการจิตสังคัมบำบัด บริการนิติจิตเวช และบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) บริการคลินิกทันตกรรมและอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ซึ่งผลการวิจัยที่พบคือ

- บริการให้คำปรึกษา เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.72 – 4.75)
- บริการคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตาราง 4.76 – 4.79)
- บริการนวดคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.80 – 4.83)
- บริการจิตสังคัมบำบัด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อทั้ง 3 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านด้านระยะเวลา ได้ร้อยละ 79.49 (ตารางที่ 4.84 – 4.87)

- บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.88 – 4.91)
- บริการนิติจิตเวช เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.92 – 4.95)
- บริการคลินิกทันตกรรม เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อด้านต่างๆ 2 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการได้ร้อยละ 59.38 และด้านความรู้สึกลหลังรับบริการได้ร้อยละ 79.69 (ตารางที่ 4.96 – 4.99)
- บริการอาชีพะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.100 – 4.103)

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ บริการแพทย์ทางเลือกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดใกล้เคียงกับผลการประเมินเมื่อเดือนมีนาคม 2547 อันแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการนั้นสามารถคงคุณภาพของการให้บริการในระดับนี้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ ซึ่งถึงแม้ว่าจะมีบางบริการที่ได้รับการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์แต่เมื่อพิจารณาจากข้อเท็จจริงแล้ว พบว่า บริการที่ได้รับการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์นั้นมักจะมีหน่วยที่ตกเป็นตัวอย่างจำนวนน้อยซึ่งอาจจะไม่สะท้อนให้เราเห็นในภาพกว้างที่ถูกต้องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ บริการนั้นๆ ก็เป็นไปได้ โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีข้อเสนอแนะแก่ทางโรงพยาบาลบ้างเล็กน้อย ดังนี้ 1.อยากให้มีการอบรมไพร่ด้วย 2.อยากให้เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ด้วยว่าควรนวดอย่างไรที่บ้าน เนื่องจากบางครั้งไม่สะดวกในการออกมาใช้บริการที่โรงพยาบาล 3.อยากให้มีสเปาและการนวดน้ำมัน 4.ห้องออกกำลังกายเหมือนอากาศไม่ถ่ายเท 5. เครื่องเสียงที่จุดเดินแอโรบิกน่าจะเปลี่ยนใหม่เพราะมีปัญหาบ่อยมาก 6. อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ว่าทางโรงพยาบาลมีการให้บริการด้านต่างๆ นี้ด้วย เช่น เดินแอโรบิก นวด เป็นต้น

ส่วนความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในภาพรวมนั้น เราสามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 97.96 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 86.14 ของผู้ป่วยใน บอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 92.10 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 81.19 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีก จะกลับมาเข้ารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาเข้ารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก

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 ธีระวิทยาเลิศ. การพัฒนาเครื่องมือการวิจัยทางสังคมศาสตร์. โรงพิมพ์เมืองทองธานีการพิมพ์, 2542.
5. ประคอง วรรณสูตร. สถิติเพื่อการทำวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
6. ฝ่ายแผนงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นเอกสารประกอบการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และศูนย์สุขภาพจิตเขต6 โดยอธิบดีกรมสุขภาพจิตและคณะ, 2544.
7. วรยุทธ ทิพย์เที่ยงแท้. การสร้างแบบประเมินค่าทักษะกรีฑาสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. รายงานการวิจัย, 2541.
8. สุพร ชุมพลวงศ์. ความต้องการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดบุรีรัมย์. 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.
12. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนกรินทร์. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (สิงหาคม) 2546.
13. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนกรินทร์. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (มีนาคม) 2547.

ภาคผนวก

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

หมายเลข แบบสอบถาม

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 ระบบ

7. ท่านเคยมาใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่ ☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคย

8. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนั้น

☐ 1. จ่ายเอง ☐ 2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 3. ประกันสังคม ☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)

○ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)

๐ 6. ประกันสุขภาพ (บริษัทประกันภัย, ประสบภัยจากกรรณ นายจ้างมีสัญญาจ่าย,กองทุนทดแทน,ประกันภัยจากธนาคาร)

9. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

○ 1. เคยมารับบริการ

○ 2. เดินทางสะดวก

○ 3. บริการรวดเร็ว

○ 4. ค่ารักษาไม่แพง

○ 5. ให้น้ำที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว

○ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา

○ 7. เครื่องมือทันสมัย

○ 8. สถานที่ระดมทุน

○ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา

○ 10. มาตามหมอนัด

○ 11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี

ตอนที่ 2 ความรู้สึกของท่านต่อการได้รับการบริการในครั้งนี้

(กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

ประเด็นที่ประเมิน	ไม่ได้เข้า รับ บริการ:0	ระดับความพึงพอใจ				
		1.น้อยที่สุด:	2: น้อย	3:ปานกลาง	4: มาก	5: มากที่สุด
10. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการทั่วไปและข้อมูลด้านต่างๆ						
11. การบริการสิทธิบัตร						
12. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ						
13. การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น						
14. การได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา						
15. ความรวดเร็วในบริการเมื่อเปลี่ยนจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่ง						
16. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป						
17. ความพอเพียงของเก้าอี้						
18.ความสะอาดของห้องส้วม						
19.ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการของโรงพยาบาล						

20. เมื่อญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำให้มาที่นี่อีกหรือไม่

○ 1. แนะนำ

○ 2. ไม่แนะนำ

○ 3. ไม่น่าเชื่อ

21. ถ้าท่านป่วยและสามารถเลือกโรงพยาบาลที่อื่นได้ ท่านจะกลับมารักษาที่นี่อีกหรือไม่

○ 1. กลับมา

○ 2. ไม่กลับมา

○ 3. ไม่นั่นใจ

22. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

2.

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการในโรงพยาบาล

- 2 -

(กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน) โดยในช่องแสดงความคิดเห็นแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

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

บริการด้านต่างๆ	บริการทำบัตร (เวชระเบียน)					บริการซักประวัติ-สังคมสงเคราะห์					บริการห้องยาเดิม					บริการหน้าห้องตรวจโรค				
	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
23. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี																				
24. เอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดี																				
25. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																				
26. ให้โอกาสในการซักถาม																				
27. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน																				

บริการด้านต่างๆ	บริการห้องตรวจโรค					บริการห้องการเงิน					บริการห้องจ่ายยา					บริการห้องจิตยา				
	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
23. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี																				
24. เอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดี																				
25. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																				
26. ให้โอกาสในการซักถาม																				
27. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน																				

บริการด้านต่างๆ	บริการทางจิตวิทยา					บริการห้องตรวจพิเศษ (คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)					บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab)					บริการห้องฉุกเฉิน				
	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
23. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี																				
24. เอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดี																				
25. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																				
26. ให้โอกาสในการซักถาม																				
27. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน																				

28. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

☐ 1 จิตสังคมบำบัด☐ 2. บริการจิตเวช☐ 3 บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

☐

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

ด้านผู้ให้บริการ

29. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี						☐
30. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ให้ความช่วยเหลือ พูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านใช้บริการ						☐
31. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ซักถามปัญหาของท่าน						☐
32. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน						☐

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

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

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

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

ความรู้สึกหลังการรับบริการ

39. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ						☐
40. ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากนักน้อยเพียงใด						☐

41. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุงในการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางที่ท่านเข้ารับบริการนี้

1.

2.

☐

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....วันที่.....

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. วุฒิก่อนศึกษาสูงสุด

○ 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. วิธีการจ่ายค่าบริการในครั้งนี้

○ 1 จ่ายเอง	
○ 2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	
○ 3. ประกันสังคม	
○ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)	
○ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)	
○ 6. ประกันสุขภาพ (บริษัทประกันภัย, ประสบภัยจากรถ นายจ้างมีสัญญาจ่าย, กองทุนทดแทน, ประกันภัยจากธนาคาร)	
8. 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	

หมายเลข แบบสอบถาม

สำหรับเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 ความรู้สึกของท่านต่อการได้รับการบริการในครั้งนี้

9. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

- ☐ 1 บริการให้การปรึกษา ☐ 2 บริการคลายเครียด
☐ 3 บริการนวดคลายเครียด ☐ 4 บริการส่งเสริมสุขภาพ (รวมแอโรบิค)

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

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

ด้านผู้ให้บริการ

10. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี						
11. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ให้ความช่วยเหลือเมื่อพบกับท่านตลอดเวลาที่ท่านใช้บริการ						
12. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ซักถามปัญหาของท่าน						
13. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน						

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

14. ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน						
15. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย						
16. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ						

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

17. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)						
18. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม						
19. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม						

ความรู้สึกหลังการรับบริการ

20. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ						
21. ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด						

22. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.
2.

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....วันที่.....

34. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

- ☐ 1. บริการให้การปรึกษา ☐ 2. บริการคลายเครียด ☐ 3. บริการนวดคลายเครียด ☐
☐ 4. จิตสังคมบำบัด ☐ 5. บริการนิติจิตเวช ☐ 6. บริการส่งเสริมสุขภาพ ☐
☐ 7. คลินิกทันตกรรม ☐ 8. อาชีวะบำบัด / เกษตรกรรมบำบัด

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

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

ด้านผู้ให้บริการ

35. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี						☐
36. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านใช้บริการ						☐
37. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ซักถามปัญหาของท่าน						☐
38. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน						☐

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

39. ท่านรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน						☐
40. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย						☐
41. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้คุณรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ						☐

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

42. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)						☐
43. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม						☐
44. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม						☐

ความรู้สึกหลังการรับบริการ

45. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ						☐
46. ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการอย่างน้อยเพียงใด						☐

47. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าคลินิกเฉพาะทางนี้ควรทำการปรับปรุง

1.
2.

☐

ประวัติผู้วิจัย



20040262

1. นางสาวพรณี อึ้งปัญสัตตวงศ์

คุณวุฒิ : ศด.ม. ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 ตำแหน่ง : รองศาสตราจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ชำนาญงานด้าน : สถิติและการพยากรณ์

2. นายปราโมทย์ ครอบงูญ

คุณวุฒิ : พบ..ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ตำแหน่ง : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ชำนาญงานด้าน : สถิติประยุกต์ และประชากรศาสตร์

3. นางสาวกัญญา เรืองสุวรรณ

คุณวุฒิ : พบ..ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ตำแหน่ง : อาจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ชำนาญงานด้าน : สถิติประยุกต์ และการวิจัยดำเนินงาน

4. นางสาวบุภาพร ดงประสิทธิ์

คุณวุฒิ : พบ..ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ตำแหน่ง : อาจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ชำนาญงานด้าน : สถิติประยุกต์ และการวิจัยดำเนินงาน

5. นางสาวกุลยา จันทบูรณ์

คุณวุฒิ : วท.ม. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
 พระนครเหนือ
 ตำแหน่ง : อาจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ชำนาญงานด้าน : สถิติ ประยุกต์