

รายงานการวิจัย เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

เสนอต่อ
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

โดย
รองศาสตราจารย์สุพรรณิ อังปัญญาสงค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ ครอบงุม
อาจารย์สุกัญญา เรืองสุวรรณ
อาจารย์ยุภาพร ตงประสิทธิ์
อาจารย์กุลยา จันทบุรณ

มีนาคม 2547



ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รศ.ดร.สุพรรณิ อังปัญญาสงค์
รองศาสตราจารย์
ภาควิชาสถิติ
คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โทร. 043-841111
โทรสาร 043-841111

นางพรรณณี อัมพันธุวัฒน์ นายปรเมทย์ หรรษณฺธร นางกัญญา เรืองพรรณ นางวณณพร ดยประสิทธิ์ นางสาวนุชก จันทบุรณ
: การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” มีจุดมุ่งหมายที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ และเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก(คลินิกเฉพาะทาง) โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 655 คน เป็นผู้ป่วยนอก 518 คน ผู้รับบริการคลินิกพิเศษ 36 คน และผู้ป่วยใน 101 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 518 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มผู้รับบริการในเวลาราชการมีอายุเฉลี่ย 42.61 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น ส่วนกลุ่มที่มารับบริการคลินิกพิเศษนั้นมีอายุเฉลี่ย 43.03 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. ในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี้คือ การเดินทางสะดวก เคยมารับการรักษาแล้ว สถานที่สะดวกสบาย เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 83.19 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 2.43 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ร้อยละ 80 คือ เรื่องการดูแลช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ความรวดเร็วในบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความพอเพียงของเก้าอี้ และเมื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่สนใจรักษาให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกิดจิตของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามและด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ จดให้บริการทั้งหมด 11 จุด (10 ห้องและ 1 จุดบริการ) โดยภาพรวม พบว่า จุดให้บริการที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับเป็นดังนี้ ห้องตรวจโรค ห้องยาเคมี ห้องซักประวัติ ห้องจ่ายยา ห้องทำบัตร ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องนิคยา ห้องการเงิน ห้องบริการทางจิตวิทยาและห้องตรวจพิเศษ

สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 101 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 34.36 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. เคยมารับการรักษาแล้วและเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่นี้คือ ใหายที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา เคยมารับบริการแล้ว เดินทางสะดวก สถานที่สะดวกสบาย สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว (ตาราง 4.70) ได้สูงถึงร้อยละ 81.85

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

และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 98.26 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 74.26 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่นี้ และร้อยละ 92.08 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 70.30 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี้อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาใช้บริการรักษาที่นี้อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก

คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานของโครงการวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” ที่ทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จังหวัดขอนแก่นได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ทำการวิจัย เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยเป็นการประเมินต่อเนื่องจากช่วงเดือนสิงหาคม 2546 ที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว และได้นำผลการประเมินในครั้งนั้นไปปรับปรุงการบริการ และบัดนี้ทางโรงพยาบาลฯ มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไป บริการของคลินิกเฉพาะทาง ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะสะท้อนถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในด้านการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปอีกในอนาคต

คณะผู้จัดทำ

มีนาคม 2547

กิตติกรรมประกาศ

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

คณะผู้จัดทำ

มีนาคม 2547

เรื่อง บทที่	สารบัญ(ต่อ)	หน้า
	4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	46
	4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใน	46
	4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการทั่วไป	
	โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	50
	4.3.3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการ	
	คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	63
5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	77
	5.1 สรุปผลการวิจัย	77
	ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)	77
	ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก	81
	ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	84
	5.2 อภิปรายผล	92
บรรณานุกรม		97
ภาคผนวก		98
ประวัติผู้วิจัย		107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	14
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	16
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา	16
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่มารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น จำแนกตามเหตุผลที่มา	17
ตารางที่ 4.5 แสดงความรู้สึกรับรู้ของผู้รับบริการ(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 บริการการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการเป็นอย่างดี	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 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกล หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	29
ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	30
ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตเวชด้านบรรยากาศ 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 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	53
ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจต่อรสชาติและคุณภาพของอาหาร ที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	53
ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่ม จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	54
ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการอาหารลาวหวานที่ทางโรงพยาบาล จัดให้ จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	54
ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำด็กเกี่ยวกับเรื่อง อาหารการกิน จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่ผู้ป่วยในได้รับ จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	56
ตารางที่ 4.63 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากร เพื่อรับการตรวจคัดต่างๆ จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.64 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและ ได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.65 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีจำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	58
ตารางที่ 4.66 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและ มีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	58
ตารางที่ 4.67 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสดได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พุดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.68 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการการทำการกิจกรรมกลุ่มบำบัด จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.69 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน	60
ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมของผู้ป่วยใน	61
ตารางที่ 4.71 แสดงจำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามการเข้ารับบริการในคลินิกเฉพาะทาง	63
ตารางที่ 4.72 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	64
ตารางที่ 4.73 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการ ให้บริการของผู้ป่วยใน	64

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ดำเนินการระหว่าง วันที่ 9 มกราคม 2547 – 15 มีนาคม 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 ที่งานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทั้งผู้ป่วยรายใหม่และรายเก่า

1.4.3 ผู้ป่วยใน

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ตามข้อ 1.4.8 หรือเป็นผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อมารับการรักษาจากโรงพยาบาลอื่นแล้วโรงพยาบาล หรือผู้วินิจฉัยโรค เห็นสมควรให้เข้ารับการรักษาในตึกผู้ป่วยใน

1.4.4 ญาติผู้ป่วย

หมายถึง ผู้ที่พาผู้ป่วยมารับการรักษาและเป็นผู้ที่คอยให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถสื่อสารได้รู้เรื่อง

1.4.5 งานบริการผู้ป่วยนอก

หมายถึง ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปทางจิตเวชแก่ผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก

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 ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการรักษาและบำบัดโรคทางจิตเวชแก่ผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยใน

1.4.8 บริการของงานบริการผู้ป่วยใน

หมายถึง กิจกรรมที่บุคลากรภายในตึกผู้ป่วยใน จัดกระทำให้แก่ผู้ป่วยที่ทางโรงพยาบาลหรือผู้วินิจฉัยโรคเห็นสมควรให้เข้ารับการรักษาในตึกผู้ป่วยใน ได้แก่ บริการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านโภชนาการ และการอำนวยความสะดวกในบริเวณที่อยู่อาศัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ในด้านคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุง
การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัย เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” โดยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวรงค์ และคณะ (สิงหาคม:2546) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก(คลินิกเฉพาะทาง) ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 699 คน เป็นผู้ป่วยนอก 562 คน ผู้ป่วยใน 137 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมาได้รับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมาได้รับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อยู่ดีมีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมาได้รับการรักษาแล้ว แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 80.76 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 0.61 และ ณ จุดให้บริการทั้งหมด 11 จุด คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม 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 เคยมาได้รับการรักษาแล้วและเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมาได้รับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อยู่ดีมีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 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 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาได้รับการรักษาที่นี่ และร้อยละ 88.56 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากการไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้ง

ใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษา อีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาับการรักษาที่นี้อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์ และคณะ (มีนาคม:2546) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย หรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่น และเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง โดยใช้ตัวอย่างขนาด 606 คน (ผู้ป่วยนอก 461 คน และผู้ป่วยใน 145 คน) ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก จำนวน 461 คน พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 38.90 ปี วุฒิกการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เป็นผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษาแล้ว ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่ โรงพยาบาลจิตเวชคือ ให้ยาดีมีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมารับการรักษาแล้ว แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับ มากถึงมากที่สุดร้อยละ 80.15 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ดังกล่าวคือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความเพียงพอของเก้าอี้ นอกจากนี้ในด้านต่างๆ มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้ออกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ที่รับบริการในห้อง ทำบัตร ห้องคัดกรอง ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยานั้น การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 เกือบทุกเรื่อง สำหรับผู้ป่วยในจำนวน 145 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 31.72 ปี วุฒิกการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้วในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทางสะดวก ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว เคยมารับบริการแล้ว สถานที่สะดวกสบายและบริการรวดเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว ได้สูงถึงร้อยละ 80.61 สำหรับในด็กผู้ป่วยใน ทั้ง 5 ด็ก คือ ด็กพิเศษ ด็กเฟื่องฟ้า ด็กชงโค ด็กฝ้ายคำ และด็กศรีตรัง พบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการในด็กผู้ป่วยใน ในแต่ละด้านที่ประเมินสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน ในแต่ละด็กนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านโภชนาการ ในประเด็นเรื่องความสะดวกของอาหาร น้ำ(เครื่องดื่ม) และภาชนะที่ใช้ในด็กผู้ป่วย ซึ่งพบว่า ด็กชงโคเป็นด็กเดียวที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 68.57 จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการคลินิกเฉพาะทาง พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี้ จะเห็นว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากเดิมค่อนข้างมาก อันแสดงให้เห็นว่าหลังจากได้ปรับปรุงการให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

ค่าบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้ เนื่องจากร้อยละ 96.96 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 81.38 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 83.73 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 67.59 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมาเข้ารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกัน เสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาเข้ารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะว่าการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่านมา พบว่าได้มีผู้ป่วยมาจาก จังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศเข้ารับการรักษา อีกทั้งในครั้งนี้นับว่ามีผู้ป่วยจากประเทศลาว (นครเวียงจันทน์) มารับการรักษาด้วย

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

สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยในจำนวน 60 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 30.87 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบำบัด (28.30%) รองลงมาคือ ด้านอาชีพบำบัด (18.30%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (53.30%) เช่น อาชีพเป็นช่างด้านต่างๆ เช่น ช่างซ่อม ช่างไฟฟ้า ช่างยนต์ การฝีมือ จักสาน ทำอาหาร และทำขนม เป็นต้น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทางสะดวก เคยมารับบริการแล้วและให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัย ด้านโภชนาการ ด้านการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ในดีของผู้ป่วยในทั้ง 5 ดิคือ ดิพิเศษ ดิเพื่องฟ้า ดิขงโค ดิฝ้ายคำ และดิศรีตรัง พบว่าในด้านต่างๆ ที่ประเมินนี้ ฌความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยในต่อการบริการผู้ป่วยในโดยภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผู้ป่วยในประเมินให้ร้อยละ 74.79 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ผู้ป่วย

ในที่ศึกษานี้ ได้ทำการประเมินในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน สาเหตุอาจจะเนื่องมาจากว่าผู้ป่วยในแห่งนี้ จัดไว้สำหรับผู้ป่วยเพศหญิงโดยเฉพาะ ดังนั้นหน่วยตัวอย่างที่เลือกได้จากคึกนี้จึงเป็นผู้ป่วยเพศหญิง และผู้ป่วยเพศหญิงอาจมีความละเอียดอ่อนมากกว่าผู้ป่วยเพศชาย จึงทำให้การประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ออกมานั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าคึกอื่นๆ

ส่วนความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการจากคลินิกเฉพาะทางนั้น เนื่องจากช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างสั้น อีกทั้งในช่วงเวลาดังกล่าวผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการคลินิกเฉพาะทางมีจำนวนน้อย จึงทำให้ได้หน่วยตัวอย่างน้อยมากในแต่ละคลินิก แต่อย่างไรก็ดี ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้นั้น ณ ระดับความพึงพอใจระดับมากถึงมากที่สุดนั้น คลินิกเฉพาะทางที่สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด ได้รับการประเมินในเรื่องต่างๆ ณ ระดับนี้ เกินร้อยละ 80 และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ค่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 98.33 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 65 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 92.22 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 56.67 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีก จะกลับมาใช้บริการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงส์ 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%) สมรสแล้วทำงานอยู่คนเดียว (50.0%) วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับอาชีวศึกษาและอนุปริญญา (37.50%) มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (93.80%) บางคนมีอาชีพเสริมโดยอาชีพเสริมส่วนใหญ่คืออาชีพค้าขาย (42.10%) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีหนี้สินจำนวนหนึ่ง และทำงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี ทักษะคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นประเด็นที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ด้านอัตราค่าจ้างในการปฏิบัติงาน (68.8%) ส่วนประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านการประสานงานร่วมกับหน่วย

งานอื่น ด้านการทำรายงานการปฏิบัติงาน และด้านแผนการปฏิบัติงาน (29.2%) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 9 ด้านได้แก่ ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านการประสบความสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านรายได้ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยพึงพอใจด้านการประสบความสำเร็จในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ 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 พบว่าจุดที่ผู้ป่วยนอกใช้เวลาในการรับบริการมากที่สุด คือ จุโรพบแพทย์ 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) ที่หน่วยบริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ใช้ตัวอย่างขนาด 500 คน (สำหรับผู้ป่วยนอก) ส่วนผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และสำหรับผู้ป่วยในกำหนดตัวอย่างขนาด 100 คน รวมทั้งสิ้น 650 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้คำนึงถึงงบประมาณในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำนวนบุคลากรภาคสนามที่มีอยู่เป็นหลัก โดยพนักงานภาคสนามมีจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูลจำนวน 10 วัน กระจายสุมเก็บข้อมูลในวันทำการต่างๆ ในช่วงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2547 ถึง 13 กุมภาพันธ์ 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 เป็นพื้นฐาน โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อจุดบริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 11 จุด เพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการประเมินยิ่งขึ้น และในส่วนของการประเมินความพึงพอใจต่อคลินิกเฉพาะทาง ได้ปรับข้อคำถามให้กระชับมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้มีทั้งหมด 3 ชุด เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม โดยจะแบ่งออกเป็นตอน ๆ โดยที่คณะผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการถามข้อคำถามที่สั้นที่สุด เพื่อไม่ให้เป็นภาระกดดันหน่วยที่ตกเป็นตัวอย่าง ดังนี้

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

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการในครั้งนี้ เช่น การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการทั่วไป การดูแลช่วยเหลือจากพยาบาล ความสะดวกสบายทั่วไป ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น

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

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

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการในตึกผู้ป่วยในและคลินิกเฉพาะทาง แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความรู้สึกของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการในครั้งนี้ของผู้ป่วยใน เช่น เรื่องของที่อยู่อาศัย เรื่องโภชนาการ การบำบัดรักษา ค่ารักษาพยาบาล เป็นต้น รวมทั้งการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ด้วย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยขนาดตัวอย่าง 650 คน โดยแบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก จำนวน 100 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และผู้ป่วยใน จำนวน 150 คน ดังที่กำหนดไว้ข้างต้น ได้แบ่งพนักงานสนามออกเป็น 3 กลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลตามจุดต่าง ๆ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ใช้พนักงานภาคสนามจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูล 10 วัน กระจายกลุ่มเก็บข้อมูลในวันทำการในช่วงวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2547 ถึง 13 กุมภาพันธ์ 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 ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

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

โดยในส่วนนี้จะวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความรู้สึกเป็นเพียง 3 ระดับเท่านั้น เพื่อให้สามารถเห็นภาพจากการประเมินจากผู้รับบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนี้

ระดับ 4, 5	มีความคิดเห็นในระดับ	มาก หรือดี หรือพอใจ หรือ เห็นด้วย และมากที่สุด หรือดีมาก หรือพอใจอย่างยิ่ง หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 3	มีความคิดเห็นในระดับ	ปานกลาง
ระดับ 1, 2	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อย หรือไม่ดี หรือไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วยและน้อยที่สุด 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 จะแสดงค่าร้อยละในรายแถว เนื่องจากพิจารณาเปรียบเทียบค่าร้อยละของแต่ละประเด็นเป็นรายแถว และ

การพิจารณาผลค่าร้อยละจะใช้เกณฑ์ร้อยละ 80 เปรียบเทียบความคิดเห็น ความพึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุดเท่านั้น ดังนั้น ผลรวมของร้อยละในแต่ละแถวจึงรวมได้เท่ากับ 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 โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ราชนครินทร์

- 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) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ 518 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 209 คน (40.35%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 277 คน (53.47%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 32 คน (6.18%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 263 คน (50.77%) และเพศชายจำนวน 255 คน (49.23%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 42.61 ปี โดยในช่วงอายุ 0-10 ปีมี 1 คน (0.19%) ช่วง 11-20 ปีมี 11 คน (2.12%) ช่วง 21-30 ปีมี 88 คน (16.99%) ช่วง 31-40 ปีมี 153 คน (29.54%) ช่วง 41-50 ปีมี 120 คน (23.17%) ช่วง 51-60 ปีมี 93 คน (17.95%) ช่วง 61-70 ปีมี 45 คน (8.69%) ช่วง 71-80 ปีมี 6 คน (1.16%) และ 81 ปีขึ้นไปมี 1 คน (0.19%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 320 คน (61.78%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 140 คน (27.03%) ระดับปริญญาตรี 31 คน (5.98%) ระดับ ปวส. และอนุปริญญา 17 คน (3.28%) ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าและไม่เคยเรียนมีจำนวนเท่ากัน 5 คน (0.97%) ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร 231 คน (44.59%) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง 76 คน (14.67%) ค้าขาย 63 คน (12.16%) ว่างาน 62 คน (11.97%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการรักษา มีจำนวน 424 คน (81.85%) และไม่เคยมารับรักษา มีจำนวน 94 คน (18.15%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารับรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 509 คน (98.26%) รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ 7 คน (1.35%) และไม่แนะนำ 2 คน (0.39%) ตามลำดับ ผู้รับบริการจะกลับมารักษาก่อนอีกเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 477 คน (92.08%) รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ 34 คน (6.56%) และ ไม่กลับมารักษาก่อนอีก 7 คน (1.35%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	518	100
1. ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	209	40.35
ญาติ	277	53.47
ญาติและผู้ป่วย	32	6.18
2. เพศ		
ชาย	255	49.23
หญิง	263	50.77

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. อายุเฉลี่ย 42.61 ปี		
ช่วงอายุ 0 - 10 ปี	1	0.19
11-20 ปี	11	2.12
21-30 ปี	88	16.99
31-40 ปี	153	29.54
41-50 ปี	120	23.17
51-60 ปี	93	17.95
61-70 ปี	45	8.69
71-80 ปี	6	1.16
81 ปีขึ้นไป	1	0.19
4. การศึกษา		
ไม่เคยเรียน	5	0.97
ประถมศึกษา	320	61.78
มัธยมศึกษา , ปวช.	140	27.03
ปวส. , อนุปริญญา	17	3.28
ปริญญาตรี	31	5.98
ปริญญาโท	5	0.97
5. อาชีพ		
ว่างงาน	62	11.97
ค้าขาย	63	12.16
รับราชการ	39	7.53
รัฐวิสาหกิจ	3	0.58
เกษตรกร	231	44.59
รับจ้าง	76	14.67
อื่นๆ	44	8.49
6. การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	94	18.15
เคย	424	81.85
7. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	509	98.26
ไม่แนะนำ	2	0.39
ไม่แน่ใจ	7	1.35
8. การกลับมารักษาอีก		
กลับมา	477	92.08
ไม่กลับมา	7	1.35
ไม่แน่ใจ	34	6.56

จากตารางที่ 4.2 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จ่ายเงินเอง 252 คน (48.65%) ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 192 คน (37.07%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 50 คน (9.65%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 12 คน (2.32%) ใช้บัตรประกันสังคมและประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, นายจ้างฯ) มีจำนวนเท่ากันคือ 6 คน (1.16%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	252	48.65
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	50	9.65
3. ประกันสังคม	6	1.16
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	192	37.07
5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช	12	2.32
6. ประกันสุขภาพ	6	1.16
รวม	518	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมแล้ว จังหวัดที่มีผู้รับบริการเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 219 คน (42.28%) มหาสารคาม 62 คน (11.97%) กาฬสินธุ์ 57 คน (11.00%) อุดรธานี 50 คน (9.65%) ชัยภูมิ 39 คน (7.53%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)

จำแนกตามจังหวัดที่ผู้รับบริการเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ขอนแก่น	219	42.28
มหาสารคาม	62	11.97
กาฬสินธุ์	57	11.00
อุดรธานี	50	9.65
ชัยภูมิ	39	7.53
หนองคาย	30	5.79
ร้อยเอ็ด	20	3.86
สกลนคร	11	2.12
เพชรบูรณ์	11	2.12
มุกดาหาร	4	0.77
หนองบัวลำภู	3	0.58
เลย	3	0.58
อุทัยธานี	2	0.39
นครราชสีมา	1	0.19

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)
จำแนกตามจังหวัดที่ผู้รับบริการเดินทางมา (ต่อ)

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
บุรีรัมย์	1	0.19
ศรีสะเกษ	1	0.19
ยโสธร	1	0.19
เขียงราย	1	0.19
พิจิตร	1	0.19
เวียงจันทร์	1	0.19
รวม	518	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นตามลำดับดังนี้ เคยมารับบริการแล้ว 355 คน (68.53%) ให้อาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 330 คน (63.71%) เดินทางสะดวก 292 คน (56.37%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 220 คน (42.47%) บริการรวดเร็ว 208 คน (40.15%) สถานที่สะดวกสบาย 201 คน (38.80%) มาตามหมอนัด 182 คน (35.14%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 178 คน (34.36%) ค่ารักษาไม่แพง 166 คน (32.05%) เครื่องมือทันสมัย 93 คน (17.95%) ได้รับการแบ่งเขตรักษา 28 คน (5.14%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่มารักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. เคยมารับบริการ	355	68.53
2. เดินทางสะดวก	292	56.37
3. บริการรวดเร็ว	208	40.15
4. ค่ารักษาไม่แพง	166	32.05
5. ให้อาที่มีประสิทธิภาพ	330	63.71
6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	220	42.47
7. เครื่องมือทันสมัย	93	17.95
8. สถานที่สะดวกสบาย	201	38.80
9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา	28	5.41
10. มาตามหมอนัด	182	35.14
11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	178	34.36

4.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่ตอบแบบสอบถามในจำนวน 518 คนนั้น ได้ใช้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเพียง 414 คน (79.92%) จุดบริการสิทธิบัตรรับบริการ 256 คน (49.42%) และเข้าใช้บริการห้องสุขา 427 คน (82.43%) ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดต่างๆ ที่ OPD จึงคิดค่าร้อยละจากจำนวนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดนั้นๆ เท่านั้น ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ใน 7 เรื่อง คือ การบริการสิทธิบัตร การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ เรื่องความสะดวกสบายโดยทั่วไป ความพอเพียงของเก้าอี้ ส่วนการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 79.71 ส่วนความสะอาดของห้องส้วม นั้นผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 69.56 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการได้รับการบริการทั่วไป

เรื่อง	ไม่ได้รับบริการ		ผู้เข้ารับบริการ		น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ	104	20.08	414	79.92	7	1.69	77	18.60	330	79.71
2. การบริการสิทธิบัตร	262	50.58	256	49.42	7	2.73	32	12.50	217	84.77
3. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ	0	0.00	518	100.00	5	0.97	79	15.25	434	83.78
4. ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น	0	0.00	518	100.00	6	1.16	67	12.93	445	85.91
5. การได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	0	0.00	518	100.00	8	1.54	62	11.97	448	86.49
6. ความรวดเร็วในการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ	0	0.00	518	100.00	12	2.32	88	16.99	418	80.69
7. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	0	0.00	518	100.00	2	0.39	54	10.42	462	89.19
8. ความพอเพียงของเก้าอี้	0	0.00	518	100.00	13	2.51	58	11.20	447	86.29
9. ความสะอาดของห้องส้วม	91	17.57	427	82.43	25	5.85	105	24.59	297	69.56
รวม			4205		85	2.02	622	14.79	3498	83.19

4.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการ ณ ห้องบริการทำบัตรมีจำนวน 505 คน (97.49%) ห้องบริการซักประวัติ 454 คน (87.64%) บริการห้องยาเดิม 300 คน (57.92%) บริการหน้าห้องตรวจโรค 502 คน (96.91%) บริการห้องตรวจโรค 500 คน (96.53%) บริการห้องฉีดยา 495 คน (95.56%) บริการห้องการเงิน 501 คน (96.72%) บริการห้องจ่ายยา 182 คน (35.14%) บริการทางจิตวิทยา 75 คน (14.48%) บริการห้องตรวจพิเศษ 24 คน (4.63%) บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 32 คน (6.18%) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละห้องนั้นมีจำนวนแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลการประเมินในลำดับต่อไปนี้จะวิเคราะห์ภายใต้จำนวนผู้รับบริการจริงในแต่ละห้อง ดังนี้

4.1.3.1 ความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการทั้ง 10 ห้องและ 1 จุดให้บริการ (หน้าห้องตรวจโรค) ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องตรวจโรค ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 94.80 รองลงมาคือ ห้องบริการทางจิตวิทยา ได้ร้อยละ 94.67 ห้องบริการทำบัตร ได้ร้อยละ 93.47 ห้องยาเดิม ได้ร้อยละ 92.67 ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 92.51 และห้องจ่ายยา ได้ร้อยละ 92.31 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 91.48

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)
จำแนกตามการเข้ารับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ ใน OPD

ห้อง	เข้ารับบริการ		ไม่ได้เข้ารับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	505	97.49	13	2.51
2. บริการซักประวัติ	454	87.64	64	12.36
3. บริการห้องยาเดิม	300	57.92	218	42.08
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	502	96.91	16	3.09
5. บริการห้องตรวจโรค	500	96.53	18	3.47
6. บริการห้องฉีดยา	495	95.56	23	4.44
7. บริการห้องการเงิน	501	96.72	17	3.28
8. บริการห้องจ่ายยา	182	35.14	336	64.86
9. บริการทางจิตวิทยา	75	14.48	443	85.52
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	24	4.63	494	95.37
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	32	6.18	486	93.82
รวม	3570	62.65	2128	37.35

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	2	0.40	31	6.14	472	93.47
2. บริการซักประวัติ	1	0.22	33	7.27	420	92.51
3. บริการห้องยาเดิม	0	0.00	22	7.33	278	92.67
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	5	1.00	51	10.16	446	88.84
5. บริการห้องตรวจโรค	1	0.20	25	5.00	474	94.80
6. บริการห้องฉีดยา	3	0.61	50	10.10	442	89.29
7. บริการห้องการเงิน	1	0.20	55	10.98	445	88.82
8. บริการห้องจ่ายยา	3	1.65	11	6.04	168	92.31
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	4	5.33	71	94.67
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	3	12.50	21	87.50
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	3	9.38	29	90.63
รวม	16	0.45	288	8.07	3266	91.48

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 ห้องยาเคมี ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 94.00 รองลงมาคือ ห้องบริการทางจิตวิทยา ได้ร้อยละ 93.33 ห้องบริการทำบัตร ได้ร้อยละ 93.07 ห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 92.00 และห้องการเงิน ได้ร้อยละ 91.82 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 91.20

4.1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการเกือบทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องตรวจโรค ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.20 รองลงมาคือ ห้องบริการทางจิตวิทยา ได้ร้อยละ 93.33 ห้องบริการทำบัตร ได้ร้อยละ 92.67 ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 92.29 และห้องจ่ายยาได้ร้อยละ 91.76 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 91.71

4.1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ ทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ณ บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 93.75 รองลงมาคือ ห้องบริการทางจิตวิทยา ได้ร้อยละ 90.67 ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 89.87 ห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 89.60 และห้องตรวจพิเศษ ได้ร้อยละ 87.50 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 86.72

4.1.3.5 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วไม่รอนานในการให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วไม่รอนานในการให้บริการ เมื่อพิจารณา ณ ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกห้องได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ห้องซักประวัติ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 89.87 รองลงมาคือ ห้องยาเคมี ได้ร้อยละ 89.67 ห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 89.20 ห้องจ่ายยา ได้ร้อยละ 89.01 และหน้าห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 88.45 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 87.59

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการเป็นอย่างดี

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	1	0.20	34	6.73	470	93.07
2. บริการซักประวัติ	1	0.22	39	8.59	414	91.19
3. บริการห้องยาเคมี	0	0.00	18	6.00	282	94.00
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	4	0.80	48	9.56	450	89.64
5. บริการห้องตรวจโรค	2	0.40	38	7.60	460	92.00
6. บริการห้องฉีดยา	4	0.81	54	10.91	437	88.28
7. บริการห้องการเงิน	1	0.20	40	7.98	460	91.82
8. บริการห้องจ่ายยา	4	2.20	13	7.14	165	90.66
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	5	6.67	70	93.33
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	4	16.67	20	83.33
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	4	12.50	28	87.50
รวม	17	0.48	297	8.32	3256	91.20

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ ของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	0	0.00	37	7.33	468	92.67
2. บริการซักประวัติ	1	0.22	34	7.49	419	92.29
3. บริการห้องยาเดิม	0	0.00	26	8.67	274	91.33
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	3	0.60	46	9.16	453	90.24
5. บริการห้องตรวจโรค	3	0.60	21	4.20	476	95.20
6. บริการห้องฉีดยา	3	0.61	44	8.89	448	90.51
7. บริการห้องการเงิน	2	0.40	48	9.58	451	90.02
8.บริการห้องจ่ายยา	4	2.20	11	6.04	167	91.76
9.บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	5	6.67	70	93.33
10.บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	5	20.83	19	79.17
11.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	3	9.38	29	90.63
รวม	16	0.45	280	7.84	3274	91.71

ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ไปนอก) ต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	9	1.78	57	11.29	439	86.93
2. บริการซักประวัติ	3	0.66	43	9.47	408	89.87
3. บริการห้องยาเดิม	3	1.00	36	12.00	261	87.00
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	9	1.79	59	11.75	434	86.45
5. บริการห้องตรวจโรค	2	0.40	50	10.00	448	89.60
6. บริการห้องจิตเวช	6	1.21	80	16.16	409	82.63
7. บริการห้องการเงิน	5	1.00	64	12.77	432	86.23
8. บริการห้องจ่ายยา	6	3.30	30	16.48	146	80.22
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	7	9.33	68	90.67
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	3	12.50	21	87.50
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	2	6.25	30	93.75
รวม	43	1.20	431	12.07	3096	86.72

ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	6	1.19	55	10.89	444	87.92
2. บริการซักประวัติ	3	0.66	43	9.47	408	89.87
3. บริการห้องยาเดิม	5	1.67	26	8.67	269	89.67
4. บริการหน้าห้องตรวจโรค	6	1.20	52	10.36	444	88.45
5. บริการห้องตรวจโรค	2	0.40	52	10.40	446	89.20
6. บริการห้องฉีดยา	4	0.81	60	12.12	431	87.07
7. บริการห้องการเงิน	10	2.00	83	16.57	408	81.44
8. บริการห้องจ่ายยา	2	1.10	18	9.89	162	89.01
9. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	9	12.00	66	88.00
10. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	3	12.50	21	87.50
11. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	4	12.50	28	87.50
รวม	38	1.06	405	11.34	3127	87.59

จากผลดังตารางข้างต้น เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของทุกห้องมาทำการเรียงลำดับ โดยอาศัยค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 4.12 พบว่า การให้บริการ ณ ห้องตรวจโรคนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ ห้องยาเคมี ห้องซักประวัติ ห้องจ่ายยา ห้องทำบัตรและบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับที่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละห้อง
ตามคะแนนเฉลี่ย ที่ได้จากผู้เข้ารับบริการจริง

ลำดับที่	ห้อง	จำนวนผู้ ประเมิน	คะแนนรวม ทั้งหมด	ค่าเฉลี่ย
1	บริการห้องตรวจโรค	500	10969	21.94
2	บริการห้องยาเคมี	300	6504	21.68
3	บริการซักประวัติ	454	9819	21.63
4	บริการห้องจ่ายยา	182	3924	21.56
5	บริการทำบัตร	505	10811	21.41
6	บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	32	682	21.31
7	บริการหน้าห้องตรวจโรค	502	10692	21.30
8	บริการห้องฉีดยา	495	10529	21.27
9	บริการห้องการเงิน	501	10621	21.20
10	บริการทางจิตวิทยา	75	1578	21.04
11	บริการห้องตรวจพิเศษ	24	483	20.13

4.1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 28 คน (5.41%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 3 คน (0.58%) คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 2 คน (0.39%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของรับบริการ (ผู้ป่วยนอก)
ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการจิตสังคมบำบัด	28	5.41
บริการนิติจิตเวช	3	0.58
บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก	2	0.39
ไม่เคยเข้ารับบริการ	485	93.63
รวม	518	100.00

4.1.4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมากที่สุด ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ร้อยละ 100.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ร้อยละ 92.86 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ร้อยละ 85.71 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	28	100.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	2	7.14	26	92.86
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	4	14.29	24	85.71
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	2	7.14	26	92.86
รวม	-	-	8	7.14	104	92.86

4.1.4.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นการมีโอกาสซักถาม และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ร้อยละ 100.00 ในประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ร้อยละ 96.43 และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 92.86 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร	-	-	1	3.57	27	96.43
2.มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	28	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	2	7.14	26	92.86
รวม	-	-	3	3.57	81	96.43

4.1.4.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ 75.00 เท่ากัน รองลงมาคือ การนัดหมายและเวลาการนัดหมายร้อยละ 71.43 ดังรายละเอียด ในตารางที่ 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	-	-	7	25.00	21	75.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	2	7.14	6	21.43	20	71.43
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	7	25.00	21	75.00
รวม	2	2.38	20	23.81	62	75.61

4.1.4.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	28	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	28	100.00
รวม	-	-	-	-	56	100.00

4.1.4.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของ ผู้ให้บริการในการให้บริการและประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่าง มีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ร้อยละ 66.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	1	33.33	2	66.67
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	3	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	3	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	1	33.33	2	66.67
รวม	-	-	2	16.67	10	83.33

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	-	-	-	-	3	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุภาพ	-	-	-	-	3	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	3	100.00
รวม	-	-	-	-	9	100.00

4.1.4.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ofคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ร้อยละ 66.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	-	-	3	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	33.33	-	-	2	66.67
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	3	100.00
รวม	1	11.11	-	-	8	88.89

4.1.4.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ofคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด เท่ากันคือร้อยละ 66.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (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	1	16.67	1	16.67	4	66.67

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	-	-	-	-	2	100.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	2	100.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	8	100.00

4.1.4.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 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	-	-	-	-	2	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	2	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	6	100.00

4.1.4.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 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	-	-	-	-	2	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	2	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	6	100

4.1.4.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	2	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	4	100.00

4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 36 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 30 คน (83.33%) และเพศชาย 6 คน (16.67%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 43.03 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 4 คน (11.11%) ช่วง 21-30 ปีมี 5 คน (13.89%) ช่วง 31-40 ปีมี 6 คน (16.67%) ช่วง 41-50 ปีมี 10 คน (21.78%) ช่วง 51-60 ปีมี 5 คน (13.89%) ช่วง 61-70 ปีมี 5 คน (13.89%) ช่วง 71-80 ปีมี 1 คน (2.78%) วุฒิกการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 15 คน (41.67%) ระดับประถมศึกษา 12 คน (33.33%) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า 5 คน (13.89%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 3 คน (8.33%) ปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (2.78%) ตามลำดับสำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค้าขาย 9 คน (25.00%) รองลงมาคือ รับราชการ 8 คน (22.22%) รับจ้าง 6 คน (16.67%) รัฐวิสาหกิจและเกษตรกร อย่างละ 3 คน (8.33%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 20 คน (55.56%) ไม่เคยมารับบริการ 16 คน (44.44%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการจ่ายเอง 20 คน (55.56%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 9 คน (25.00%) บัตรประกันสุขภาพ 6 คน (16.67%) และประกันสังคม 1 คน (2.78%)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	36	100.00
1 เพศ		
ชาย	6	16.67
หญิง	30	83.33
2 อายุเฉลี่ย 43.03 ปี		
ช่วงอายุ 11-20 ปี	4	11.11
21-30 ปี	5	13.89
31-40 ปี	6	16.67
41-50 ปี	10	27.78
51-60 ปี	5	13.89
61-70 ปี	5	13.89
71-80 ปี	1	2.78
3 การศึกษา		
ประถมศึกษา	12	33.33
มัธยมศึกษา , ปวช.	15	41.67
ปวส. , อนุปริญญา	3	8.33
ปริญญาตรี	5	13.89
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	2.78
4 อาชีพ		
ว่างงาน	5	13.89
ค้าขาย	9	25.00
รับราชการ	8	22.22
รัฐวิสาหกิจ	3	8.33
เกษตรกร	3	8.33
รับจ้าง	6	16.67
อื่นๆ	2	5.56
5 การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	16	44.44
เคย	20	55.56
6 วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล		
จ่ายเอง	20	55.56
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	25.00
ประกันสังคม	1	2.78
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท	6	16.67

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) มารับการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 3 อันดับแรกคือ เดินทางสะดวก 29 คน (80.56%) เคยมารับบริการแล้ว 27 คน (75.00%) และสถานที่สะดวกสบาย 23 คน (63.89%)

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ที่มาทำการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ

เหตุผลที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1 เคยมารับการบริการ	27	75.00
2 เดินทางสะดวก	29	80.56
3 บริการรวดเร็ว	16	44.44
4 ค่ารักษาไม่แพง	10	27.78
5 ให้อาชีพมีประสิทธิภาพและหายเร็ว	4	11.11
6 แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	12	33.33
7 เครื่องมือทันสมัย	16	44.44
8 สถานที่สะดวกสบาย	23	63.89
9 ได้รับการแบ่งเขตรักษา	0	0.00
10 มาตามหมอนัด	4	11.11
11 เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	14	38.89

4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น 27 คน (75.00%) และเมื่อจำแนกตามการบริการได้ผลดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 4 คน (11.11%) คลินิกบริการคลายเครียด มีจำนวน 1 คน (2.78%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 5 คน (13.89%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 26 คน (72.22%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.28 และตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามจังหวัดที่มา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ขอนแก่น	27	75.00
มหาสารคาม	3	8.33
หนองคาย	2	5.56
กาฬสินธุ์	2	5.56
หนองบัวลำภู	1	2.78
ร้อยเอ็ด	1	2.78
รวม	36	100.00

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 บริการให้คำปรึกษา	4	11.11
2 บริการคลายเครียด	1	2.78
3 บริการนวดคลายเครียด	5	13.89
4 บริการส่งเสริมสุขภาพ	26	72.22
รวม	36	100.00

4.2.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 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	-	-	-	-	4	100.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	4	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	4	100.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	4	100.00
รวม	-	-	-	-	16	100.00

4.2.2.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมและช่วยให้อย่างมั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	--	-	-	4	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	4	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	4	100.00
รวม	-	-	-	-	12	100.00

4.2.2.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 75.00 ส่วนประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 50.00 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	-	-	1	25.00	3	75.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	25.00	1	25.00	2	50.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	1	25.00	1	25.00	2	50.00
รวม	2	16.67	3	25.00	7	58.33

4.2.2.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึก
หลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	4	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	4	100.00
รวม	-	-	-	-	8	100.00

4.2.2.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ
ของ ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

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

4.2.2.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมี โอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการ มีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

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

4.2.2.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 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	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	1	100.00	-	-
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	1	100.00	-	-
รวม	-	-	2	66.67	1	33.33

4.2.2.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 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	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	1	100.00
รวม	-	-	-	-	2	100.00

4.2.2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ ได้ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80.00 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	-	-	-	-	5	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	1	20.00	4	80.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	1	20.00	4	80.00
รวม	-	-	2	10.00	18	90.00

4.2.2.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ค่าได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	5	100.00
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	5	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	15	100.00

4.2.2.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการได้ ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 60.00 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	-	-	-	-	5	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	2	40.00	-	-	3	60.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	2	13.33	-	-	13	86.67

4.2.2.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ
แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิก
นวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับ
มากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วย
เหลือที่ได้รับ ได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้
ให้บริการ ได้ร้อยละ 80.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความ
รู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	5	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	-	-	1	20.00	4	80.00
รวม	-	-	1	10.00	9	90.00

4.2.2.13 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 96.15 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 88.46 เท่ากัน 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	-	-	1	3.85	25	96.15
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	3	11.54	23	88.46
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	3	11.54	23	88.46
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	26	100.00
รวม	-	-	7	6.73	97	93.27

4.2.2.14 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 96.15 เท่ากัน รองลงมาคือ ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและร้อยละ 76.92 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	-	-	1	3.85	25	96.15
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	6	23.08	20	76.92
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	1	3.85	25	96.15
รวม	-	-	8	10.26	70	89.74

4.2.2.15 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 96.15 รองลงมาคือ ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 92.31 และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 76.92 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	-	-	1	3.85	25	96.15
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	2	7.69	4	15.38	20	76.92
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	2	7.69	24	92.31
รวม	2	2.56	7	8.97	69	88.46

4.2.2.16 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกลังการได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 92.31 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	7.69	24	92.31
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	2	7.69	24	92.31
รวม	-	-	4	7.69	48	92.31

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 34.36 ปี โดยในช่วงอายุ 0-10 ปีมี 1 คน (0.99%) ช่วง 11-20 ปีมี 6 คน (5.94%) ช่วง 21-30 ปีมี 36 คน (35.64%) ช่วง 31-40 ปีมี 31 คน (30.69%) ช่วง 41-50 ปีมี 18 คน (17.82%) ช่วง 51-60 ปีมี 9 คน (8.91%) วุฒิการศึกษาของผู้ป่วย ระดับประถมศึกษา 42 คน (41.58%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 49 คน (48.51%) ระดับปริญญาตรี 2 คน (1.98%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 2 คน (1.98%) ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (0.99%) และไม่เคยเรียนหนังสือ 5 คน (4.95%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ เกษตรกร 33 คน (32.67%) รองลงมาคือ คนว่างงาน 18 คน (17.82%) และอาชีพรับจ้าง 14 คน (13.86%) อาชีพค้าขาย 11 คน (10.89%) รัฐวิสาหกิจและรับราชการ อย่างละ 5 คน (4.95%) ผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษา 83 คน (82.18%) ไม่เคยมารักษา 18 คน (17.82%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช มากที่สุด 75 คน (74.26%) รองลงมา คือ ไม่แนะนำ 16 คน (15.84%) ไม่แน่ใจ 10 คน (9.90%) ตามลำดับ ผู้ป่วยจะกลับมารักษาก่อนเมื่อมีอาการป่วยมากที่สุด 71 คน (70.30%) รองลงมา คือ ไม่กลับมารักษาก่อนอีก 18 คน (17.82%) ไม่แน่ใจ 12 คน (11.88%) ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบำบัด 37 คน (36.63%) รองลงมาคือ หัตถกรรม 25 คน (24.75%) ซ่อมรถจักรยานยนต์ 11 คน (10.89%) ซ่อมรถยนต์ 6 คน (5.94%) ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้าและเย็บผ้าอย่างละ 2 คน (1.98%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (ผู้ป่วยให้คำตอบไม่ได้) 18 คน (17.82%)

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถาม		101	100
1. เพศ			
ชาย		74	73.27
หญิง		27	26.73
2. อายุเฉลี่ย 34.36 ปี			
ช่วงอายุ	0 - 10 ปี	1	0.99
	11-20 ปี	6	5.94
	21-30 ปี	36	35.64
	31-40 ปี	31	30.69
	41-50 ปี	18	17.82
	51-60 ปี	9	8.91

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ไม่เคยเรียน	5	4.95
ประถมศึกษา	42	41.58
มัธยมศึกษา , ปวช.	49	48.51
ปวส. , อนุปริญญา	2	1.98
ปริญญาตรี	2	1.98
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	0.99
4. อาชีพ		
ว่างงาน	18	17.82
ค้าขาย	11	10.89
รับราชการ	5	4.95
รัฐวิสาหกิจ	5	4.95
เกษตรกร	33	32.67
รับจ้าง	14	13.86
อื่นๆ	15	14.85
5. การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	18	17.82
เคย	83	82.18
6. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	75	74.26
ไม่แนะนำ	16	15.84
ไม่แน่ใจ	10	9.90
7. การกลับมารักษาก่อน		
กลับมา	71	70.30
ไม่กลับมา	18	17.82
ไม่แน่ใจ	12	11.88
8. การฝึกอาชีพ		
เกษตรกรรม	37	36.63
หัตถกรรม	25	24.75
ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	2	1.98
ซ่อมรถจักรยานยนต์	11	10.89
ซ่อมรถยนต์	6	5.94
เย็บผ้า	2	1.98
อื่นๆ	18	17.82

จากตารางที่ 4.47 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 50 คน (49.50%) จ่ายเงินเอง 20 คน (19.80%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 19 คน (18.81%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 9 คน (8.91%) ใช้บัตรประกันสังคม 2 คน (1.98%) และมีประกันสุขภาพ (จากบริษัทประกันภัยฯ) จำนวน 1 คน (0.99%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	20	19.80
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	8.91
3. ประกันสังคม	2	1.98
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	50	49.50
5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลฯ	19	18.81
6. ประกันสุขภาพ	1	0.99
รวม	101	100

จากตารางที่ 4.48 พบว่า จังหวัดที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 43 คน (42.57%) อุดรธานี 17 คน (16.83%) กาฬสินธุ์ 9 คน (8.91%) หนองคาย 8 คน (7.92%) และมหาสารคาม 7 คน (6.93%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ขอนแก่น	43	42.57
อุดรธานี	17	16.83
กาฬสินธุ์	9	8.91
หนองคาย	8	7.92
มหาสารคาม	7	6.93
ร้อยเอ็ด	5	4.95
สกลนคร	3	2.97
เพชรบูรณ์	3	2.97
อุบลราชธานี	1	0.99
ชัยภูมิ	1	0.99
หนองบัวลำภู	1	0.99
เลย	1	0.99
นครปฐม	1	0.99
สุราษฎร์ธานี	1	0.99
รวม	101	100.00

จากตารางที่ 4.49 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก เมื่อคิดค่าร้อยละจากผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละข้อ มีดังนี้ ให้อาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 67 คน (66.34%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 63 คน (62.38%) เคยมารับบริการแล้ว 58 คน (57.43%) เดินทางสะดวก 57 คน (56.44%) และสถานที่สะดวกสบาย 53 คน (52.48%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มารับการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1 ให้อาที่มีประสิทธิภาพ	67	66.34
2 แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	63	62.38
3 เคยมารับบริการ	58	57.43
4 เดินทางสะดวก	57	56.44
5 สถานที่สะดวกสบาย	53	52.48
6 เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	49	48.51
7 บริการรวดเร็ว	43	42.57
8 เครื่องมือทันสมัย	33	32.67
9 ได้รับการแบ่งเขตรักษา	18	17.82
10 ค่ารักษาไม่แพง	14	13.86
11 มาตามหมอนัด	4	3.96

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 101 คน มีจำนวน 72 คน (71.29%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 51 คน (70.83%) พอใจระดับปานกลาง 14 คน (19.44%) และพอใจระดับน้อยถึงน้อยที่สุด 7 คน (9.73%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามผู้ที่เตรียมกลับบ้านและความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย

ผู้ที่เตรียมตัวกลับบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นผู้เตรียมตัวกลับบ้าน		
ไม่ใช่	24	28.71
ใช่	72	71.92
2. ความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยที่เตรียมตัวกลับบ้าน		
น้อยถึงน้อยที่สุด	7	9.73
ปานกลาง	14	19.44
มากถึงมากที่สุด	51	70.83

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ

ตึกผู้ป่วยใน	ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	20	19.80
เฟื่องฟ้า	19	18.81
ฝ้ายคำ	10	9.90
ศรีตรัง	25	24.75
พิเศษ	4	3.96
คอนคู่	23	22.77
รวม	101	100.00

จากตารางที่ 4.51 ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 101 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโค มีจำนวน 20 คน (19.80%) ตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวน 19 คน (18.81%) ตึกฝ้ายคำ มีจำนวน 10 คน (9.90%) และตึกศรีตรัง มีจำนวน 25 คน (24.75%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 4 คน (3.96%) และผู้ป่วยในที่คอนคู่ จำนวน 23 คน (22.77%) 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 100.00 ตึกฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 72.00 คอนคู่ ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 73.86 และ ตึกเฟื่องฟ้า ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 73.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม
อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	4	21.05	14	73.68
ฝ้ายคำ	-	-	1	10.00	9	90.00
ศรีตรัง	2	8.00	5	20.00	18	72.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนดู่	-	-	6	26.09	17	73.91
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 ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00
ตึกชงโค ได้ร้อยละ 95.00 ตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 72.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ
63.16 และที่คอนดู่ ได้รับประเมินในระดับนี้น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 47.83

ตารางที่ 4.53 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัย
แข็งแรงและสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	5.00	19	95.00
เฟื่องฟ้า	3	15.97	4	21.05	12	63.16
ฝ้ายคำ	1	10.00	1	10.00	8	80.00
ศรีตรัง	4	16.00	3	12.00	18	72.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนดู่	3	13.04	9	39.13	11	47.83
Total	11	10.89	18	17.82	72	71.29

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 96.00 ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 80.00 ที่คอนดู่ได้ร้อยละ 65.22 และตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 63.16

ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและ

ภายนอกอาคาร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	2	10.00	18	90.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	6	31.58	12	63.16
ฝ้ายคำ	-	-	2	20.00	8	80.00
ศรีตรัง	1	4.00	-	-	24	96.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนดู่	-	-	8	34.78	15	65.22
Total	2	1.98	18	17.82	81	80.20

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ตึกผู้ป่วยในเกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษ ตึกฝ้ายคำ และตึกชงโคได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินร้อยละ 89.47 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 84.00 ที่คอนดู่ได้ร้อยละ 73.91

ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม

จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	1	5.26	17	89.47
ฝ้ายคำ	-	-	-	-	10	100.00
ศรีตรัง	1	4.00	3	12.00	21	84.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนดู่	-	-	6	26.09	17	73.91
Total	2	1.98	10	9.90	89	88.12

4.3.2.2 ด้านโภชนาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโค ตึกฝ้ายคำและตึกพิเศษ เป็นตึกที่ได้รับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 92.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 73.68 ส่วนที่คอนคู ได้ร้อยละ 69.57

ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้

ในตึกผู้ป่วยใน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	4	21.05	14	73.68
ฝ้ายคำ	-	-	-	-	10	100.00
ศรีตรัง	-	-	2	8.00	23	92.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู	-	-	7	30.43	16	69.57
Total	1	0.99	13	12.87	87	86.14

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของรสชาติและคุณภาพของอาหาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดนั้น ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ตึกพิเศษได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 95.00 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 72.00 ตึกฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 60.00 ที่คอนคู ได้ร้อยละ 47.83 และตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 31.58

ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรสชาติและคุณภาพของอาหาร

จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	1	5.00	-	-	19	95.00
เฟื่องฟ้า	2	10.53	11	57.89	6	31.58
ฝ้ายคำ	-	-	4	40.00	6	60.00
ศรีตรัง	-	-	7	28.00	18	72.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู	2	8.70	10	43.48	11	47.83
Total	5	4.95	32	31.68	64	63.37

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ที่คอนคู ได้ร้อยละ 91.30 ตึกชงโคและตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 88.00 ส่วน ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 73.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	2	10.00	18	90.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	4	21.05	14	73.68
ฝ้ายคำ	-	-	1	10.00	9	90.00
ศรีตรัง	1	4.00	2	8.00	22	88.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู	-	-	2	8.70	21	91.30
Total	2	1.98	11	10.89	88	87.13

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการอาหารกลางวันทางโรงพยาบาลจัดให้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำและตึกชงโค ได้ร้อยละ 90.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 89.47 ตึกศรีตรัง ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.00 และที่คอนคูได้ร้อยละ 69.57

ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการอาหารกลางวันทางโรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	1	5.00	1	5.00	18	90.00
เฟื่องฟ้า	-	-	2	10.53	17	89.47
ฝ้ายคำ	-	-	1	10.00	9	90.00
ศรีตรัง	2	8.00	3	12.00	20	80.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู	2	8.70	5	21.74	16	69.57
Total	5	4.95	12	11.88	84	83.17

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยมีเพียงที่คอนคู ได้ร้อยละ 78.26 และตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 73.68

ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	5.00	19	95.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	2	10.53	14	73.68
ฝ้ายคำ	-	-	1	10.00	9	90.00
ศรีตรัง	-	-	-	-	25	100.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู	1	4.35	4	17.39	18	78.26
Total	2	1.98	8	7.92	89	88.12

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกฝ้ายคำ ตึกศรีตรัง และตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโคได้ร้อยละ 95.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้รับประเมินร้อยละ 84.21 ส่วนที่คอนคู ได้ร้อยละ 73.91 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	5.00	19	95.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	2	10.53	16	84.21
ฝ้ายคำ	-	-	-	-	10	100.00
ศรีตรัง	-	-	-	-	25	100.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู	-	-	6	26.09	17	73.91
Total	1	0.99	9	8.91	91	90.10

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกชงโคและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 10.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 84.21 ที่คอนคู ได้ร้อยละ 82.61 ตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินร้อยละ 80.00 ส่วน และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 72.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปริมาณอาหารที่ได้รับ

จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	3	15.79	16	84.21
ฝ้ายคำ	-	-	2	20.00	8	80.00
ศรีตรัง	1	4.00	6	24.00	18	72.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู	1	4.35	3	13.04	19	82.61
Total	2	1.98	14	13.86	85	84.16

4.3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 96.00 ตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 85.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 84.21 และที่คอนคูนได้ร้อยละ 82.61

ตารางที่ 4.63 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	3	15.00	17	85.00
เฟื่องฟ้า	-	-	3	15.79	16	84.21
ฝ้ายคำ	-	-	-	-	10	100.00
ศรีตรัง	-	-	1	4.00	24	96.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคูน	2	8.70	2	8.70	19	82.61
Total	2	1.98	9	8.91	90	89.11

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 88.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 80.00 ที่คอนคูนได้ร้อยละ 69.57 และตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 68.42

ตารางที่ 4.64 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	2	10.00	18	90.00
เฟื่องฟ้า	-	-	6	31.58	13	68.42
ฝ้ายคำ	-	-	2	20.00	8	80.00
ศรีตรัง	-	-	3	12.00	22	88.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคูน	1	4.35	6	26.09	16	69.57
Total	1	0.99	19	18.81	81	80.20

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องบุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและตึกชงโคได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 ที่คอนคู้ ได้ร้อยละ 86.96 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 84.00 และตึกเฟื่องฟ้า ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 73.68

ตารางที่ 4.65 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง
สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	20	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	5	26.32	14	73.68
ฝ้ายคำ	-	-	1	10.00	9	90.00
ศรีตรัง	-	-	4	16.00	21	84.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู้	1	4.35	2	8.70	20	86.96
Total	1	0.99	12	11.88	88	87.13

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกฝ้ายคำและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 95.00 และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 92.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 89.47 ที่คอนคู้ ได้ร้อยละ 82.61

ตารางที่ 4.66 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความ
สามารถและมีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	5.00	19	95.00
เฟื่องฟ้า	-	-	2	10.53	17	89.47
ฝ้ายคำ	-	-	-	-	10	100.00
ศรีตรัง	-	-	2	8.00	23	92.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคู้	-	-	4	17.39	19	82.61
Total	-	-	9	8.91	92	91.09

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 73.68 คอนคูล์ ได้ร้อยละ 65.22 ตึกพิเศษและตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 50.00 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 48.00 และตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 40.00

ตารางที่ 4.67 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสได้พบแพทย์
(แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	9	45.00	3	15.00	8	40.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	4	21.05	14	73.68
ฝ้ายคำ	1	10.00	4	40.00	5	50.00
ศรีตรัง	6	24.00	7	28.00	12	48.00
พิเศษ	2	50.00	-	-	2	50.00
คอนคูล์	3	13.04	5	21.74	15	65.22
Total	22	21.78	23	22.77	56	55.45

4.3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ตึกศรีตรังและตึกพิเศษ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 ส่วนตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 80.00 ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 78.95 และที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 73.91

ตารางที่ 4.68 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด

จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	1	5.00	3	15.00	16	80.00
เฟื่องฟ้า	1	5.26	3	15.79	15	78.95
ฝ้ายคำ	-	-	1	10.00	9	90.00
ศรีตรัง	-	-	-	-	25	100.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคูล์	1	4.35	5	21.74	17	73.91
Total	3	2.97	12	11.88	86	85.15

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ตึกพิเศษ ตึกชงโค ตึกฝ้ายคำ ตึกศรีตรัง ตึกเฟื่องฟ้า และคอนคูน ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 100.00, 90.00, 90.00, 84.00, 78.95 และ 69.57 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.69 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ
รายบุคคล จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	1	5.00	1	5.00	18	90.00
เฟื่องฟ้า	2	10.53	2	10.53	15	78.95
ฝ้ายคำ	-	-	1	10.00	9	90.00
ศรีตรัง	-	-	4	16.00	21	84.00
พิเศษ	-	-	-	-	4	100.00
คอนคูน	2	8.70	5	21.74	16	69.57
Total	5	4.95	13	12.87	83	82.18

โดยสรุปแล้ว สามารถพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมได้ดังตารางที่ 4.70 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในตึกผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 81.85

ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม						
1. ห้องนอน ที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	3	2.97	16	15.84	82	81.19
2. ห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	11	10.89	18	17.82	72	71.29
3. ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร	2	1.98	18	17.82	81	80.20
4. ความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	2	1.98	10	9.90	89	88.12
ด้านโภชนาการ						
1. ความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้	1	0.99	13	12.87	87	86.14
2. รสชาติและคุณภาพของอาหาร	5	4.95	32	31.68	64	63.37
3. คุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนึ่งที่ใช้	2	1.98	11	10.89	88	87.13
4. รายการอาหารคาวหวานที่ทางโรงพยาบาลจัดให้	5	4.95	12	11.88	84	83.17
5. การดูแลของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอาหารการกิน	2	1.98	10	9.90	89	88.12
6. ได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา	1	0.99	9	8.91	91	90.10
7. ปริมาณอาหารที่ได้รับ	2	1.98	14	13.86	85	84.16

ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้พยาบาลโดยบุคลากรและงานบ้านบริการโดยแพทย์ 1. ได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่าง ๆ	2	1.98	9	8.91	90	89.11
2. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของท่าน	1	0.99	19	18.81	81	80.20
3. บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยินยอมดี	1	0.99	12	11.88	88	87.13
4. บุคลากรให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ	0	0.00	9	8.91	92	91.09
5. มีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ)	22	21.78	23	22.77	56	55.45
ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ 1. การทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด	3	2.97	12	11.88	86	85.15
2. การให้การศึกษา ดูแล แนะนำ ระบายนำ รายบุคคล	5	4.95	13	12.87	83	82.18
เฉลี่ยรวม	3.89	3.85	14.44	14.30	82.67	81.85

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามประเภทการบริการต่างๆ 6 ประเภท คือ บริการคลินิกบริการให้คำปรึกษา คลินิกบริการคลายเครียด คลินิกบริการนวดคลายเครียด คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวช และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ พบว่า คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 8 คน (7.92%) คลินิกบริการคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 3 คน (2.97%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 6 คน (5.94%) คลินิกจิตสังคมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 8 คน (7.92%) คลินิกนิติจิตเวช มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 1 คน (0.99%) และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 31 คน (30.69%) ส่วนผู้ป่วยที่ไม่เข้ารับบริการเฉพาะทางมีจำนวน 44 คน (43.56%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.71

ตารางที่ 4.71 แสดงจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามการเข้ารับบริการในคลินิกเฉพาะทาง

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการให้คำปรึกษา	8	7.92
2. บริการคลายเครียด	3	2.97
3. บริการนวดคลายเครียด	6	5.94
4. จิตสังคมบำบัด	8	7.92
5. นิติจิตเวช	1	0.99
6. บริการส่งเสริมสุขภาพ	31	30.69
7. ไม่เคยเข้ารับบริการ	44	43.56
รวม	101	100.00

4.3.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบริการให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อ่านบทความด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.72

ตารางที่ 4.72 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	8	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	8	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	8	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	8	100.00
รวม	-	-	-	-	32	100.00

4.3.3.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า เกือบทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับนี้ร้อยละ 100.00 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 87.50 ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 62.50 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 83.33 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.73

ตารางที่ 4.73 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	8	100.00
2. มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	3	37.50	5	62.50
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	1	12.50	7	87.50
รวม	-	-	4	16.67	20	83.33

4.3.3.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 87.50 และในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 75.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุด ร้อยละ 79.17 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	-	-	2	25.00	6	75.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	2	25.00	6	75.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	1	12.50	7	87.50
รวม	-	-	5	20.83	19	79.17

4.3.3.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 87.50 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.75

ตารางที่ 4.75 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	1	12.50	7	87.50
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	1	12.50	7	87.50
รวม	-	-0.00	2	12.50	14	87.50

4.3.3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 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	-	-	-	-	3	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	3	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	3	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	3	100.00
รวม	-	-	-	-	12	100.00

4.3.3.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.77

ตารางที่ 4.77 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้าน
บรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	3	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	3	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	3	100.00
รวม	-	-	-	-	9	100.00

4.3.3.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 88.89 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	-	-	-	-	3	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	33.33	-	-	2	66.67
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	3	100.00
รวม	1	11.11	-	-	8	88.89

4.3.3.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 และประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 66.67 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 83.33 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.79

ตารางที่ 4.79 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	1	33.33	2	66.67
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	3	100.00
รวม	-	-	1	16.67	5	83.33

4.3.3.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาได้ร้อยละ 83.33 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	-	-	1	16.67	5	83.33
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	6	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	1	16.67	5	83.33
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	6	100.00
รวม	-	-	2	8.33	22	91.67

4.3.3.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร และประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 (เท่ากัน) ส่วนประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 83.33 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	-	-	-	-	6	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	1	16.67	5	83.33
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	6	100.00
รวม	-	-	1	5.56	17	94.44

4.3.3.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในประเมินประเด็นนี้ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 50.00 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	-	-	-	-	6	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	3	50.00	-	-	3	50.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	6	100.00
รวม	3	16.67	-	-	15	83.33

4.3.3.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกลังการรับบริการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 66.67 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.83

ตารางที่ 4.83 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้าน

ความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	2	33.33	4	66.67
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	-	-	2	33.33	4	66.67
รวม	-	-	4	33.33	8	66.67

4.3.3.13 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 87.50 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 75.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 84.38 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.84

ตารางที่ 4.84 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ 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	1	12.50	1	12.50	6	75.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	2	25.00	6	75.00
รวม	2	6.25	3	9.38	27	84.38

4.3.3.14 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 75.00 ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 62.50 เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.85

ตารางที่ 4.85 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	1	12.50	2	25.00	5	62.50
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	1	12.50	2	25.00	5	62.50
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	1	12.50	1	12.50	6	75.00
รวม	3	12.50	5	20.83	16	66.67

4.3.3.15 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน

ในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 75.00 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 62.50 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.86

ตารางที่ 4.86 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	2	25.00	1	12.50	5	62.50
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	2	25.00	1	12.50	5	62.50
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	1	12.50	1	12.50	6	75.00
รวม	5	20.83	3	12.50	16	66.67

4.3.3.16 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 87.50 และในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 75.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 81.25 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.87

ตารางที่ 4.87 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึก
หลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	1	12.50	7	87.50
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	1	12.50	1	12.50	6	75.00
รวม	1	6.25	2	12.50	13	81.25

4.3.3.17 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 96.77 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 93.55 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 95.97 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	-	-	1	3.23	30	96.77
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	1	3.23	30	96.77
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	2	6.45	29	93.55
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	1	3.23	30	96.77
รวม	-	-	5	4.03	119	95.97

4.3.3.18 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 96.77 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 90.32 และประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 87.10 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	3.23	30	96.77
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	1	3.23	3	9.68	27	87.10
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	3	9.68	28	90.32
รวม	1	1.08	7	7.53	85	91.40

4.3.3.19 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน

ในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 93.55 ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 90.32 ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 73.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 85.87 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	1	3.23	1	3.23	29	93.55
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	4	13.33	4	13.33	22	73.33
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	3	9.68	28	90.32
รวม	5	5.43	8	8.70	79	85.87

4.3.3.20 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจในระดับมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 93.55 ส่วนประเด็นความรู้สึกล้นการรับบริการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 90.32 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 91.94 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.91

ตารางที่ 4.91 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	2	6.45	29	93.55
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	1	3.23	2	6.45	28	90.32
รวม	1	1.61	4	6.45	57	91.94

4.3.3.21 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนิตินิจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนิตินิจิตเวช ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจในระดับมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.92

ตารางที่ 4.92 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิตินิจิตเวชด้านผู้ให้บริการ 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 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกลว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.95

ตารางที่ 4.95 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

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

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

และเนื่องจากจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน) ที่จะทำการสุ่มเพื่อเป็นตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ สำหรับเรื่องของการรับบริการแพทย์ทางเลือกและการรับบริการของผู้ป่วยในนั้น มีจำนวนค่อนข้างจำกัดในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการวิจัย ดังนั้นจึงทำให้ขนาดของตัวอย่างที่กำหนดไว้แต่เดิมมีการเปลี่ยนแปลงไปดังนี้ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) สุ่มได้หน่วยที่เป็นตัวอย่างจำนวน 518 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 36 คน ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 101 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการประมวลผลข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ผู้รับบริการ 518 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 209 คน (40.35%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 277 คน (53.47%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 32 คน (6.18%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 263 คน (50.77%) และเพศชายจำนวน 255 คน (49.23%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 42.61 ปี โดยในช่วงอายุ 0-10 ปีมี 1 คน (0.19%) ช่วง 11-20 ปีมี 11 คน (2.12%) ช่วง 21-30 ปีมี 88 คน (16.99%) ช่วง 31-40 ปีมี 153 คน (29.54%) ช่วง 41-50 ปีมี 120 คน (23.17%) ช่วง 51-60 ปีมี 93 คน (17.95%) ช่วง 61-70 ปีมี 45 คน (8.69%) ช่วง 71-80 ปีมี 6 คน (1.16%) และ 81 ปีขึ้นไปมี 1 คน (0.19%) วุฒិการศึกษาระดับสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 320 คน (61.78%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 140 คน (27.03%) ระดับปริญญาตรี 31 คน (5.98%) ระดับ ปวส. และอนุปริญญา 17 คน (3.28%) ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่าและไม่เคยเรียนมีจำนวนเท่ากัน 5 คน (0.97%) ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร 231 คน (44.59%) รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง 76 คน (14.67%) ค้าขาย 63 คน (12.16%) ว่างาน 62 คน (11.97%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการรักษา มีจำนวน 424 คน (81.85%) และไม่เคยมารักษา มีจำนวน 94 คน (18.15%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 509 คน (98.26%) รองลงมาคือ ไม่แน่ใจ 7 คน (1.35%) และไม่แนะนำ 2 คน (0.39%) ตามลำดับ ผู้รับบริการจะกลับมารักษาก่อนอีกเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 477 คน (92.08%) รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ 34 คน (6.56%) และ ไม่กลับมารักษาก่อนอีก 7

คน (1.35%) ในจำนวนนี้ผู้รับบริการจ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง 252 คน (48.65%) ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 192 คน (37.07%) และใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 50 คน (9.65%) มาจากจังหวัดขอนแก่น มากเป็นอันดับที่หนึ่งและเหตุผลสำคัญที่มารับการรักษาพยาบาลที่นี่เพราะ เคยมารับบริการแล้ว 355 คน (68.53%) ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 330 คน (63.71%) เดินทางสะดวก 292 คน (56.37%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 220 คน (42.47%) บริการรวดเร็ว 208 คน (40.15%) เป็นต้น

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่ได้เข้ารับบริการ ณ แต่ละจุดมีดังนี้ จุดประชาสัมพันธ์ชั้นตอนการรับบริการมี 414 คน (79.92%) การบริการสิทธิบัตรมี 256 คน (49.42%) ห้องสุขามี 427 (82.43%) จุดอื่นๆ ผู้รับบริการเข้ารับบริการครบ 518 คน (100%) ดังนั้นความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดที่ประเมินจะคิดจากผู้เข้ารับบริการ ณ แต่ละจุดจริงๆ ซึ่งพบว่าผลประเมินที่สูงเกินร้อยละ 80 มีทั้งหมด 7 เรื่อง คือ เรื่องการบริการสิทธิบัตร การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัว ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความพอเพียงของเก้าอี้ ส่วนเรื่องอื่นๆ นั้นมีความพึงพอใจในระดับรองลงมา อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการโดยทั่วไปในภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ซึ่งพิจารณา ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ประเมินได้สูงถึงร้อยละ 83.19

1.3 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ จำแนกตามห้องต่างๆ ที่ให้บริการ (10 ห้องและ

1 จุดบริการ (หน้าห้องตรวจโรค)) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ทั้งหมด 518 คน พบว่าห้องบริการทำบัตรมีจำนวนผู้รับบริการ 505 คน (97.49%) ห้องบริการซักประวัติ 454 คน (87.64%) บริการห้องยาเดิม 300 คน (57.92%) บริการหน้าห้องตรวจโรค 502 คน (96.91%) บริการห้องตรวจโรค 500 คน (96.53%) บริการห้องฉีดยา 495 คน (95.56%) บริการห้องการเงิน 501 คน (96.72%) บริการห้องจ่ายยา 182 คน (35.14%) บริการทางจิตวิทยา 75 คน (14.48%) บริการห้องตรวจพิเศษ 24 คน (4.63%) บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 32 คน (6.18%) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละห้องนั้นมีจำนวนแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลการประเมินในลำดับต่อไปนี้จะวิเคราะห์ภายใต้จำนวนผู้รับบริการจริงในแต่ละห้อง ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ที่ประเมินในครั้งนี้มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยประเมินเป็นรายห้องที่ให้บริการทั้งหมด 10 ห้องและ 1 จุดบริการ คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องฉีดยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 91.84

1.3.2 ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 91.20

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 91.71

1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 86.72

1.3.5 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 87.59

และเมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของทุกห้องมาทำการเรียงลำดับ โดยอาศัยค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 4.12 พบว่า การให้บริการ ณ หน้าห้องตรวจโรคนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยาตามลำดับ

1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวช

ขอนแก่นราชชนกรินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 28 คน (5.41%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 3 คน (0.58%) คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 2 คน (0.39%)

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

1.4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ร้อยละ 100.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ร้อยละ 92.86 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ร้อยละ 85.71

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ร้อยละ 100.00 ในประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ร้อยละ 96.43 และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 92.86

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 75.00 เท่ากัน รองลงมาคือ การนัดหมายและเวลาการนัดหมายร้อยละ 71.43

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน

1.4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตเวชของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการและประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่างมีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ร้อยละ 66.67

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ร้อยละ 66.67

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด เท่ากันคือร้อยละ 66.67

1.4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น

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

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

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

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 36 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 30 คน (83.33%) และเพศชาย 6 คน (16.67%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 43.03 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 4 คน (11.11%) ช่วง 21-30 ปีมี 5 คน (13.89%) ช่วง 31-40 ปีมี 6 คน (16.67%) ช่วง 41-50 ปีมี 10 คน (27.78%) ช่วง 51-60 ปีมี 5 คน (13.89%) ช่วง 61-70 ปีมี 5 คน (13.89%) ช่วง 71-80 ปีมี 1 คน (2.78%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับดังนี้ ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 15 คน (41.67%) ระดับประถมศึกษา 12 คน (33.33%) ปริญญาตรีหรือสูงกว่า 5 คน

(13.89%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 3 คน (8.33%) ปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (2.78%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ ค่าขาย 9 คน (25.00%) รองลงมาคือ รับราชการ 8 คน (22.22%) รับจ้าง 6 คน (16.67%) รัฐวิสาหกิจและเกษตรกร อย่างละ 3 คน (8.33%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 20 คน (55.56%) ไม่เคยมารับบริการ 16 คน (44.44%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการจ่ายเอง 20 คน (55.56%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 9 คน (25.00%) เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) มารับการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 3 อันดับแรกคือ เดินทางสะดวก 29 คน (80.56%) เคยมารับบริการแล้ว 27 คน (75.00%) และสถานที่สะดวกสบาย 23 คน (63.89%)

2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรง

พยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ส่วนใหญ่เป็น ชาวขอนแก่น 27 คน (75.00%) และเมื่อจำแนกตามการบริการได้ผลดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 4 คน (11.11%) คลินิกบริการคลายเครียด มีจำนวน 1 คน (2.78%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 5 คน (13.89%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 26 คน

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการ (คลินิกเฉพาะทาง) ของ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้าน ความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความ ตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถ ของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ทุกประเด็นที่ ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและ ช่วยให้อย่างมั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นความ เหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 75.00 ส่วนประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการ ให้ บริการ ได้ร้อยละ 50.00

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้ บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกคลายเครียดของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ และใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 100.00

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00

2.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ และใช้วาจาสุภาพได้ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการได้ ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 60.00

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 80.00

2.2.4 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ในประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 96.15 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 88.46 เท่ากัน

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 96.15 เท่ากัน รองลงมาคือ ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและร้อยละ 76.92

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 96.15 รองลงมาคือ ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 92.31 และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 76.92

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 92.31

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 34.36 ปี โดยในช่วงอายุ 0-10 ปีมี 1 คน (0.99%) ช่วง 11-20 ปีมี 6 คน (5.94%) ช่วง 21-30 ปีมี 36 คน (35.64%) ช่วง 31-40 ปีมี 31 คน (30.69%) ช่วง 41-50 ปีมี 18 คน (17.82%) ช่วง 51-60 ปีมี 9 คน (8.91%) วุฒิการศึกษาของผู้ป่วย ระดับประถมศึกษา 42 คน (41.58%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 49 คน (48.51%) ระดับปริญญาตรี 2 คน (1.98%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 2 คน (1.98%) ระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (0.99%) และไม่เคยเรียนหนังสือ 5 คน (4.95%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ เกษตรกร 33 คน (32.67%) รองลงมาคือ คนว่างงาน 18 คน (17.82%) และอาชีพรับจ้าง 14 คน (13.86%) อาชีพค้าขาย 11 คน (10.89%) รัฐวิสาหกิจและรับราชการ อย่างละ 5 คน (4.95%) ผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษา 83 คน (82.18%) ไม่เคยมารักษา 18 คน (17.82%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช มากที่สุด 75 คน (74.26%) รองลงมา คือ ไม่แนะนำ 16 คน (15.84%) ไม่แน่ใจ 10 คน (9.90%) ตามลำดับ ผู้ป่วยจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมากที่สุด 71 คน (70.30%) รองลงมาคือ ไม่กลับมารักษาอีก 18 คน (17.82%) ไม่แน่ใจ 12 คน (11.88%) ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบำบัด 37 คน (36.63%) รองลงมาคือ หัตถกรรม 25 คน (24.75%) ซ่อมรถจักรยานยนต์ 11 คน (10.89%) ซ่อมรถยนต์ 6 คน (5.94%) ซ่อม

เครื่องใช้ไฟฟ้าและเย็บผ้าอย่างละ 2 คน (1.98%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (ผู้ป่วยให้คำตอบไม่ได้) 18 คน (17.82%)

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 50 คน (49.50%) จ่ายเงินเอง 20 คน (19.80%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 19 คน (18.81%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 9 คน (8.91%) ใช้บัตรประกันสังคม 2 คน (1.98%) และมีประกันสุขภาพ (จากบริษัทประกันภัยฯ) จำนวน 1 คน (0.99%)

จังหวัดที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 43 คน (42.57%) อุตรดิตถ์ 17 คน (16.83%) กาฬสินธุ์ 9 คน (8.91%) หนองคาย 8 คน (7.92%) และมหาสารคาม 7 คน (6.93%)

เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก เมื่อถืกคำร้อยละจากผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละข้อ มีดังนี้ ให้อาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 67 คน (66.34%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 63 คน (62.38%) เคยมารับบริการแล้ว 58 คน (57.43%) เดินทางสะดวก 57 คน (56.44%) และสถานที่สะดวกสบาย 53 คน (52.48%)

ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 101 คน มีจำนวน 72 คน (71.29%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 51 คน (70.83%) พอใจระดับปานกลาง 14 คน (19.44%) และพอใจระดับน้อยถึงน้อยที่สุด 7 คน (9.73%)

3.2 ความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 101 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโค มีจำนวน 20 คน (19.80%) ตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวน 19 คน (18.81%) ตึกฝ้ายคำ มีจำนวน 10 คน (9.90%) และตึกศรีตรัง มีจำนวน 25 คน (24.75%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 4 คน (3.96%) และผู้ป่วยในที่นอนคู่ จำนวน 23 คน (22.77%) ผู้ป่วยในตึกต่างๆ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยในดังต่อไปนี้

3.2.1 ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 3 ตึก ที่มีร้อยละเกิน 80 คือ ตึกชงโค ได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 72.00 ตึกเฟื่องฟ้าและนอนคู่ ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 73.86

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ ดังนี้ คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มี 3 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโค ได้ร้อยละ 95.00 ดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 80.00 ส่วนดิ็กศรีตรังได้ร้อยละ 72.00 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 63.16 และที่คอนดู่ ได้รับการประเมินในระดับนี้น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 47.83

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ดิ็กพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กศรีตรังได้ร้อยละ 96.00 ดิ็กชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ดิ็กฝ้ายคำได้ร้อยละ 80.00 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 65.22 และดิ็กเฟื่องฟ้าได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 63.16

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด ดิ็กผู้ป่วยในเกือบทุกดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ ดิ็กพิเศษ ดิ็กฝ้ายคำ และดิ็กชงโคได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้รับการประเมินร้อยละ 89.47 ดิ็กศรีตรังได้ร้อยละ 84.00 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 73.91

3.2.2 ด้านโภชนาการ จำแนกตามดิ็กผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของดิ็กผู้ป่วย 6 ดิ็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กชงโค ดิ็กฝ้ายคำและดิ็กพิเศษ เป็นดิ็กที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 92.00 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 73.68 ส่วนที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 69.57

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของรสชาติและคุณภาพของอาหาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดนั้น ดิ็กที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ดิ็กพิเศษได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโค ได้ร้อยละ 95.00 ส่วนดิ็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 72.00 ดิ็กฝ้ายคำได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 60.00 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 47.83 และดิ็กเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 31.58

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด เกือบทุกดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ดิ็กพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 91.30 ดิ็กชงโคและดิ็กฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 ดิ็กศรีตรังได้ร้อยละ 88.00 ส่วน ดิ็กเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 73.68

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการอาหารหวานที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด เกือบทุกดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ดิ็กฝ้ายคำและดิ็กชงโค ได้ร้อยละ 90.00 ดิ็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 89.47 ดิ็กศรีตรัง ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.00 และที่คอนดู่ได้ร้อยละ 69.57

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยมีเพียงที่คอนดู ได้ร้อยละ 78.26 และตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 73.68

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกฝ้ายคำ ตึกศรีตรัง และตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโคได้ร้อยละ 95.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้รับการประเมินร้อยละ 84.21 ส่วนที่คอนดู ได้ร้อยละ 73.91

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกชงโคและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 10.000 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 84.21 ที่คอนดู ได้ร้อยละ 82.61 ตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินร้อยละ 80.00 ส่วน และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 72.00

3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 96.00 ตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 85.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 84.21 และที่คอนดู ได้ร้อยละ 82.61

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 88.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 80.00 ที่คอนดู ได้ร้อยละ 69.57 และ ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 68.42

มีความพึงพอใจต่อเรื่อง บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและตึกชงโคได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 ที่คอนดู ได้ร้อยละ 86.96 ส่วน ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 84.00 และ ตึกเฟื่องฟ้า ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 73.68

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากรในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกฝ้ายคำและตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 95.00 และตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 92.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 89.47 ที่คอนดู ได้ร้อยละ 82.61

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในด็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 73.68 คอนคูล์ ได้ร้อยละ 65.22 ด็กพิเศษและด็กฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 50.00 ส่วนด็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 48.00 และด็กชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 40.00

3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกตามด็กผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของด็กผู้ป่วย 6 ด็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัดในด็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด็กศรีตรังและด็กพิเศษ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ด็กฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 ส่วนด็กชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 80.00 ด็กเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 78.95 และที่คอนคูล์ ได้ร้อยละ 73.91

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ ระบายอกล ในด็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด็กพิเศษ ด็กชงโค ด็กฝ้ายคำ ด็กศรีตรัง ด็กเฟื่องฟ้า และคอนคูล์ ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 100.00, 90.00, 90.00, 84.00, 78.95 และ 69.57

โดยสรุปแล้ว สามารถพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมได้ดังตารางที่ 4.70 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในด็กผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 81.85

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนคลินิกเฉพาะทางของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการในคลินิกเฉพาะทางของผู้ป่วยในในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามประเภทการบริการต่างๆ 6 ประเภท คือ บริการคลินิกบริการให้คำปรึกษา คลินิกบริการคลายเครียด คลินิกบริการนวดคลายเครียด คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิตจิตเวช และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ พบว่า คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 8 คน (7.92%) คลินิกบริการคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 3 คน (2.97%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 6 คน (5.94%) คลินิกจิตสังคมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 8 คน (7.92%) คลินิกนิตจิตเวช มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 1 คน (0.99%) และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 31 คน (30.69%) ส่วนผู้ป่วยที่ไม่เข้ารับบริการเฉพาะทางมีจำนวน 44 คน (43.56%) ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

3.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษา ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า เกือบทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับนี้ร้อยละ 100.00 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 87.50 ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 62.50 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 83.33

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 87.50 และในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 75.00 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 79.17

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 87.50

3.3.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกกายเครียด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 66.67 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 88.89

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 และประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 66.67 และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากที่สุดร้อยละ 83.33

3.3.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 83.33

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร และประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้อยากมาใช้บริการ ที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 (เท่ากัน) ส่วนประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 83.33

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในประเมินประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 50.00

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 66.67 เท่ากัน

3.3.4 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังฆบำบัด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 87.50 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 75.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 84.38

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้อย่างมั่นใจในการบริการ ร้อยละ 75.00 ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 62.50 เมื่อพิจารณาในภาพรวม ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 75.00 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 62.50 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 66.67

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 87.50 และในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 75.00 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 81.25

3.3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ในประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้ภาษาสุภาพ และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 96.77 ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 93.55 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 95.97

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 96.77 ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้อย่างมั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 90.32 และประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 87.10

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 93.55 ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 90.32 ส่วนในประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 73.33 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 85.87

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 93.55 ส่วนประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 90.32 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 91.94

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในหัวข้อ 5.1 ข้างต้น พบว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง ในขณะที่ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยในส่วนใหญ่เป็นเพศชายและจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า(บัตรทอง) ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับประถมศึกษา ส่วนผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกและผู้ป่วยในนั้นส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ซึ่งในกลุ่มผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ในช่วงเวลา 17.00-19.00 น. เหตุผลที่มารับบริการที่นี้ส่วนใหญ่เห็นว่าการเดินทางสะดวก เคยมาใช้บริการแล้วและสถานที่สะดวกสบาย ส่วนเหตุผลที่ผู้ป่วยในมาใช้บริการที่นี้ส่วนใหญ่เห็นว่าที่นี้ให้ยาดีมีประสิทธิภาพทำให้หายเร็ว แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา เคยมารับการรักษาแล้ว การเดินทางสะดวกและสถานที่สะดวกสบาย ผู้ป่วยที่มารับการรักษาที่นี้ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยเฉพาะจังหวัดขอนแก่น

สำหรับการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการประเมินผลเช่นเดียวกับที่ใช้ในการวิจัยเมื่อเดือนสิงหาคม 2546 ที่ผ่านมา ซึ่งจะสามารถทำให้เห็นภาพของการสรุปผลชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อบริการทั่วไป เมื่อเทียบกับผลการประเมินเมื่อเดือนสิงหาคม 2546 ที่ผ่านมาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเกิน 80% เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 83.19 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 2.43 (เดือนสิงหาคมที่ผ่านมาได้ร้อยละ 80.76) แต่อย่างไรก็ตาม ในประเด็นนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุงมาให้ทางโรงพยาบาลพิจารณาแก้ไขดังนี้ 1.ควรเพิ่มตู้น้ำดื่มและแก้วน้ำ ร้านอาหาร ให้มากขึ้น 2.เพิ่มจำนวนหมอและห้องตรวจที่ให้การรักษาให้มากขึ้น 3.ควรให้หมอผู้ชายตรวจพระ 4.เพิ่มที่จอดรถ 5.ควรเพิ่มจำนวนถังขยะและห้องน้ำและมีป้ายบอกทางไปห้องน้ำด้วย 6.ควรมีตู้ ATM 7.น่าจะมีร้านสะดวกซื้อ 8.ณ ห้องเวชระเบียน เจ้าหน้าที่ควรแนะนำห้องที่ผู้ป่วยต้องไปต่อเนื่องจากผู้ป่วยบางคนไม่ทราบว่าจะไปที่ไหนต่อ 9.ห้องฉุกเฉินน่าจะทำงานให้รวดเร็วมากกว่านี้ 10.ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลให้มากขึ้น 11.ควรมีก่อนรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ 12.ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในเรื่องการรับยาทางไปรษณีย์ 13.ควรมีคำแนะนำในการใช้ยาว่าจะมีผลข้างเคียงอย่างไรให้กับญาติหรือผู้ป่วย 14.เสียงประกาศตามสายดังมาก ผู้ป่วยสับสนและเครียด เป็นต้น

5.2.1 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นสำหรับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านต่างๆ ที่ประเมินในครั้งนี้ ได้ทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ให้เห็นเป็นด้านต่างๆ ของการให้บริการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้ออกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยประเมินเป็นรายห้องที่ให้บริการทั้งหมด 10 ห้องกับ 1 จุดบริการ คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยา

เดิม บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องฉีดยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ โดยนำเสนอในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด หรือ ระดับดีถึงดีที่สุด เพื่อจะได้เทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของทางโรงพยาบาลเองว่า ได้ตามมาตรฐานของโรงพยาบาลหรือไม่ในแต่ละประเด็น โดยเมื่อพิจารณาในภาพรวมของทั้ง 10 ห้องกับอีก 1 จุดบริการ ที่ OPD ในทั้ง 5 ประเด็นพบว่า ได้รับการประเมิน ณ ระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดเกินกว่าร้อยละ 80 ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 91.48 ประเด็นที่ 2 ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 91.20 ประเด็นที่ 3 ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 91.71 ประเด็นที่ 4 ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 86.72 และประเด็นที่ 5 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 87.59

5.2.2 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สำหรับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตัวผู้ป่วยใน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้จัดประเด็นต่างๆ ที่ประเมินออกเป็นด้านต่างๆ 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว (ตารางที่ 4.62 หน้า 61 – 62) ได้ร้อยละ 84.16 พบว่าได้พอๆ กับเมื่อเดือนสิงหาคม 2546 (เดือนสิงหาคม 2546 ได้ร้อยละ 84.50) โดยในส่วนนี้ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1.อยากให้แนะนำด้านอาชีพมากกว่านี้ 2.อยากให้ดูแลผู้ป่วยที่มีอาการแพ้ยาเป็นกรณีพิเศษ 3.อยากให้มีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ (นอกโรงพยาบาลฯ) 4.ควรปรับปรุงซ่อมแซมมุ้งลวดในห้องนอน 5.อยากให้มีเวลาเดินจงกลม นั่งสมาธิและสวดมนต์ และอยากให้มีพระมาเทศน์ฯ ในวันพระ 6.อยากให้มีอาหารเจ 7.อยากให้มีของหวานบ่อยๆ อยากให้มันมีนมดื่มด้วยและอยากให้ปริมาณของกับข้าวให้เหมาะสมกับปริมาณข้าวที่เจ้าหน้าที่ดักให้ 8.อยากได้ความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับดนตรี 9.ควรให้ดูหนังตลกหรือหนังเกี่ยวกับพุทธประวัติ

5.2.3 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สำหรับผลการประเมินการให้บริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ยังคงมีจำนวนน้อยเช่นเดิมแต่ก็ได้หน่วยตัวอย่างครบทุกบริการของบริการแพทย์ทางเลือก โดยทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ 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 75.61 ในภาพรวม (ตารางที่ 4.14 – 4.17)
- บริการนิติจิตเวช เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อด้านต่างๆ 3 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านความรู้สึกลังการรับบริการ เท่านั้นที่ได้ร้อยละ 66.67 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.18 – 4.21)
- บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก เมื่อประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากถึงมากที่สุด ในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับนี้ต่อด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลังการรับบริการได้ร้อยละ 100 (ตารางที่ 4.22 – 4.25)

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

- บริการให้คำปรึกษา เมื่อประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากถึงมากที่สุด ในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับนี้ต่อด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการและด้านความรู้สึกลังการรับบริการได้ร้อยละ 100 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ได้ร้อยละ 58.33 (ตารางที่ 4.30 – 4.33)
- บริการคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อทั้ง 3 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ได้ร้อยละ 33.33 (ตารางที่ 4.34 – 4.37)
- บริการนวดคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.38 – 4.41)
- บริการส่งเสริมสุขภาพ เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.42 – 4.45)

5.2.3.3 ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยในได้เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) 6 บริการคือ บริการให้คำปรึกษา บริการคลายเครียด บริการนวดคลายเครียด บริการจิตสังคมบำบัด บริการนิติจิตเวช และบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ซึ่งผลการวิจัยที่พบคือ

- บริการให้คำปรึกษา เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 3 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ได้ร้อยละ 79.17 (ตารางที่ 4.72 – 4.75)
- บริการคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตาราง 4.76 – 4.79)
- บริการนวดคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ต่อทั้ง 3 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านความรู้สึกหลังรับบริการ ได้ร้อยละ 66.67 (ตารางที่ 4.80 – 4.83)
- บริการจิตสังคมบำบัด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อด้านผู้ให้บริการและด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ เป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 ส่วนด้านบรรยากาศในการให้บริการและด้านระยะเวลาฯ ได้ร้อยละ 66.67 เท่ากัน (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)

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ บริการแพทย์ทางเลือกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้า จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดใกล้เคียงกับผลการประเมินเมื่อเดือนสิงหาคม 2546 อันแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการนั้นสามารถคงคุณภาพของการให้บริการในระดับนี้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนากุณภาพของทางโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีข้อเสนอแนะแก่ทางโรงพยาบาลบ้างเล็กน้อย ดังนี้ 1.อยากให้สถานที่เดินแอโรบิกที่มีร่มเงา มีเพลงเพิ่มมากกว่านี้ มีท่าเดินใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น และควรเดินให้เป็นลำดับจากง่ายไปยากเพื่อป้องกันการลื่นล้ม 2.รักษามาตรฐานนี้ไว้หรือทำให้ดียิ่งขึ้นไปอีกเป็นต้น

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในภาพรวมนั้น เราสามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 98.26 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 74.26 ของผู้ป่วยใน บอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 92.08 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 70.30 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีก จะกลับมาได้รับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาได้รับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะว่าการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่าน มา พบว่า ได้มีผู้ป่วยมาจากจังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศและจากต่างประเทศเข้ารับการรักษาด้วย

บรรณานุกรม

1. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข แผนปฏิบัติงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ปีงบประมาณ 2543 2542.
2. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข รายงานประจำปี 2543 โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น โรงพิมพ์พระธรรมจันทร์ ขอนแก่น, 2543.
3. จิราพร เขียวอยู่ จินตนา สีสะไกรวรรณ ชุศรี กุชัยสิทธิ์. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
4. ปัญญา ชีระวิทยาเลิศ. การพัฒนาเครื่องมือการวิจัยทางสังคมศาสตร์. โรงพิมพ์เมืองทองธานีการพิมพ์, 2542.
5. ประคอง วรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
6. ฝ่ายแผนงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นเอกสารประกอบการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และศูนย์สุขภาพจิตเขต6 โดยอธิบดีกรมสุขภาพจิตและคณะ, 2544.
7. วรยุทธ ทิพย์เที่ยงแท้. การสร้างแบบประเมินค่าทักษะกรีฑาสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. รายงานการวิจัย, 2541.
8. สุพร ชุมพลวงศ์. ความต้องการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพหัวหน้าสถานีนามัยในจังหวัดบุรีรัมย์. 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 ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (สิงหาคม) 2546.

ภาคผนวก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของฟิโตรีการโรงพยาบาล

(กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน) โดยในช่องแสดงความคิดเห็นแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

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

บริการด้านต่างๆ	บริการทำบัตร (เวชระเบียน)					บริการซักประวัติ-สังคมสงเคราะห์					บริการห้องยาเดิม					บริการหน้าห้องตรวจโรค				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ประเด็นที่ประเมิน																				
22. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี																				
23. เอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดี																				
24. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																				
25. ให้โอกาสในการซักถาม																				
26. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน																				

บริการด้านต่างๆ	บริการห้องตรวจโรค					บริการห้องการเงิน					บริการห้องจ่ายยา					บริการห้องจัดยา				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ประเด็นที่ประเมิน																				
22. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี																				
23. เอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดี																				
24. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																				
25. ให้โอกาสในการซักถาม																				
26. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน																				

บริการด้านต่าง ๆ	บริการทางจิตวิทยา						บริการห้องตรวจพิเศษ (คลีนสมอง คลีนหัวใจ)						บริการตรวจท' ห้องปฏิบัติการ (Lab)					
	ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ					
ประเด็นที่ประเมิน	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
22. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี																		
23. เอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติ ท่านเป็นอย่างดี																		
24. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																		
25. ให้โอกาสในการซักถาม																		
26. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน																		

27. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

☐ 1 จิตสังคมบำบัด

☐ 2. บริการนิติจิตเวช

☐ 3 บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก

(กรุณากาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

☐

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

ด้านผู้ให้บริการ

28. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี						
29. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ใช้วาจาสุภาพเมื่อ พูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ						
30. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ซักถามปัญหาของท่าน						
31. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน						

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

32. ท่านรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน						
33 ท่านมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย						
34. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้า รับบริการ						

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

35. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการ ในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)						
36. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไปเป็นไปอย่าง เหมาะสม						
37. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เหมาะสม						

ความรู้สึกหลังการรับบริการ

38. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ						
39. ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด						

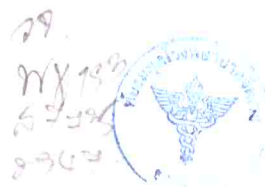
40. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.

2.

☐

ประวัติผู้วิจัย



20040262

1. นางสาวพรณี อึ้งปัญญัตตวงศ์

คุณวุฒิ : ศต.ม. ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตำแหน่ง : รองศาสตราจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชำนาญงานด้าน : สถิติและการพยากรณ์

2. นายปราโมทย์ ครองยุทธ

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. นางสาวอุภาพร ตงประสิทธิ์

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