



સંપ્રદાય

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ត្រឹម

รองศาสตราจารย์สุพรรณ ศรีปัญญา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ ตรีวงษ์ทอง

ជួយសាសនាធារណៈសុភមង្គល រឿងសុវណ្ណ

๑๒๖
 ๑๒๖

๑๒๖
 ๑๒๖

๑๒๖
 ๑๒๖

[illegible]

พฤษภาคม 2548

ព្រាហ្មវិទ្យាសិក្សា ក្រសួងអប់រំ យុវជន និងកីឡា

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๒๐๕๐๓๑๖
เลขทะเบียน.....
วันที่ 11 ก.ค. 2548.....
เลขเรียกหนังสือ ๐๐. ขร ๗๕๓.....
๗๕๓๖ ๒๕๔๘

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สุพรรณิ อึ้งปัญญางศ์^[a] ปราโมทย์ ครองยุทธ^[a] สุกัญญา เรืองสุวรรณ^[a] ยุภาพร คงประสิทธิ์^[a] กุลยา จันทบุรณ^[a]

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย คือการศึกษาความพึงพอใจของทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 608 คน เป็นผู้ป่วยนอก 501 คน ผู้ป่วยคลินิกเฉพาะทาง 46 คน และผู้ป่วยใน 61 คน วิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ได้ผลดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 43.11 ปี ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อยู่ที่มีประสิทธิภาพ เคยมารับการรักษาแล้ว เดินทางสะดวก บริการเร็วและเจ้าหน้าที่พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี เมื่อพิจารณาในภาพรวม ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 96.81 โดยที่เรื่องการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ การบริการสิทธิบัตร การดูแลช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายและความสะดวกสบาย ฯ ได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 ทุกเรื่อง และเมื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่สนใจรักษาให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามและด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการทั้งหมด 12 จุด โดยภาพรวม พบว่า ผลการประเมินเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยเป็นดังนี้ ห้องซักประวัติ ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจพิเศษ ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องจ่ายยา ห้องการเงิน ห้องยาเดิม ห้องฉุกเฉินและห้องบริการทางจิตวิทยา ทุกห้องได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพทุกเรื่อง สำหรับกลุ่มที่มารับบริการคลินิกเฉพาะทางนั้นมีอายุเฉลี่ย 49.85 ปี ส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพและบริการนวดคลายเครียด ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยใน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 38.00 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่มารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ค่ารักษาไม่แพง เคยมารับบริการแล้วแพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา เจ้าหน้าที่พยาบาลให้บริการดี และสถานที่สะดวกสบาย สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไป 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านนี้ ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 90.71

^[a] ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40002

คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานของโครงการวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” ที่ทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จังหวัดขอนแก่นได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ทำการวิจัย เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยเป็นการประเมินต่อเนื่องจากช่วงเดือนสิงหาคม 2547 ที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว และได้นำผลการประเมินในครั้งนั้นไปปรับปรุงการบริการ และบัดนี้ทางโรงพยาบาลฯ มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไป บริการของคลินิกเฉพาะทาง ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะสะท้อนถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในด้านการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปอีกในอนาคต

คณะผู้จัดทำ

มีนาคม 2548

กิตติกรรมประกาศ

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

คณะผู้จัดทำ

มีนาคม 2548

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ณ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของวิจัย	2
1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
2. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
3. วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล	11
3.1 วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล	11
3.2 ประชากรและตัวอย่าง	11
3.3 การสร้างแบบสอบถามหรือเครื่องมือ	11
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
3.6 การแปลผลข้อมูล	13
3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	14
4. ผลการวิจัย	15
4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ญาติและผู้ป่วยนอก)	15
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก	15
4.1.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการทั่วไป	
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	19
4.1.3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ	
ด้านต่างๆ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	21
4.1.4 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	28
4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก)	35
4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	35
4.2.2 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	37

เรื่อง บทที่	สารบัญ(ต่อ)	หน้า
	4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	47
	4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใน	47
	4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการทั่วไป	
	โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	51
	4.3.3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อบริการ	
	คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	64
5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	82
	5.1 สรุปผลการวิจัย	82
	ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)	82
	ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก	86
	ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	88
	5.2 อภิปรายผล	95
บรรณานุกรม		99
ภาคผนวก		100
ประวัติผู้วิจัย		110

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	16
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	18
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา	18
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่มารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น จำแนกตามเหตุผลที่มา	19
ตารางที่ 4.5 แสดงความรู้สึกรับรู้ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป	20
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) จำแนก ตามการเข้ารับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ ที่ OPD	21
ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเป็นกันเองและ พูดจาไพเราะของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	22
ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเอาใจใส่ให้ บริการการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกิดนิสัยรับบริการเป็นอย่างดี	24
ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมี ความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	25
ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้โอกาสในการ ซักถามของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	26
ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความรวดเร็วการให้บริการ ของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ	27
ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับที่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละห้องตามคะแนนเฉลี่ย ที่ได้จากผู้เข้ารับบริการจริง	28
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก	28
ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	29
ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	29
ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	30
ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	30
ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิตจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	31
ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิตจิตเวชด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	31

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	32
ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	32
ตารางที่ 4.22 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	33
ตารางที่ 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	34
ตารางที่ 4.24 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	34
ตารางที่ 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	35
ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	36
ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ที่มารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จำแนกตามเหตุผลที่มา	37
ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามจังหวัดที่มา	37
ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามบริการที่มาใช้บริการ	38
ตารางที่ 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	38
ตารางที่ 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	39
ตารางที่ 4.32 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	39
ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	40
ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	40
ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	41
ตารางที่ 4.36 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	41

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	42
ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	42
ตารางที่ 4.39 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	43
ตารางที่ 4.40 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	44
ตารางที่ 4.41 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	44
ตารางที่ 4.42 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	45
ตารางที่ 4.43 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	45
ตารางที่ 4.44 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	46
ตารางที่ 4.45 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	46
ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	47
ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	49
ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา	49
ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในที่มารับการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา	50
ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามผู้ที่เตรียมกลับบ้าน และความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย	51
ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในที่มารับการรักษา จำแนกตามตึกผู้ป่วย	51
ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	52
ตารางที่ 4.53 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพแข็งแรง ปลอดภัย และสะอาดน่าใช้จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	52
ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและ ภายนอกอาคารจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	53
ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	53

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	54
ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจต่อรสชาติและคุณภาพของอาหาร ที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	54
ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการอาหารกลางวันทางโรงพยาบาล จัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	56
ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่อง อาหารการกิน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	56
ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่ผู้ป่วยได้รับ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.63 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากร เพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	58
ตารางที่ 4.64 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและ ได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	58
ตารางที่ 4.65 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.66 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและ มีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.67 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสดูพบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	60
ตารางที่ 4.68 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการการทำการกิจกรรมกลุ่มบำบัด จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	60
ตารางที่ 4.69 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	61
ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมของผู้ป่วยใน	62
ตารางที่ 4.71 แสดงจำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามการเข้ารับบริการในคลินิกเฉพาะทาง	64
ตารางที่ 4.72 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	65
ตารางที่ 4.73 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการ ให้บริการของผู้ป่วยใน	65

สารบัญตาราง

[illegible]

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.92 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าด้านผู้ให้บริการ ผู้ป่วยใน	75
ตารางที่ 4.93 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	76
ตารางที่ 4.94 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	76
ตารางที่ 4.95 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านความรู้สึกล หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	77
ตารางที่ 4.96 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยใน	77
ตารางที่ 4.97 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	78
ตารางที่ 4.98 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	78
ตารางที่ 4.99 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรม ด้านความรู้สึกล หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	79
ตารางที่ 4.100 แสดงความพึงพอใจต่อบริการอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านผู้ให้ บริการ ของผู้ป่วยใน	79
ตารางที่ 4.101 แสดงความพึงพอใจต่อบริการอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้าน บรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยใน	80
ตารางที่ 4.102 แสดงความพึงพอใจต่อบริการอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัดด้านระยะ เวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยใน	80
ตารางที่ 4.103 แสดงความพึงพอใจต่อบริการอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัดด้าน ความรู้สึกล หลังการรับบริการของผู้ป่วยใน	81

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการให้บริการและการพัฒนาคุณภาพงานบริการต่อผู้ป่วยทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เพื่อให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO9002 จึงได้เริ่มดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ 2543 เป็นต้นมา โดยในปีงบประมาณ 2543 ได้ดำเนินการประเมินการให้บริการสำหรับงานบริการผู้ป่วยนอกก่อน และกำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับ และได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งโดยบุคลากรภายในและโดยบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์มาเป็นระยะๆ ซึ่งโรงพยาบาลฯ ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยในช่วงเดือนเมษายน และเดือนสิงหาคม-กันยายน พ.ศ. 2545 เดือนมกราคมและสิงหาคม พ.ศ. 2546 รวมทั้งในช่วงเดือนมกราคมและสิงหาคม พ.ศ. 2547 โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้มอบหมายให้ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อการให้บริการทั่วไปและการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง แล้วได้ทำการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาปรับปรุงด้านต่างๆ ตามผลที่ได้จากการวิจัยทั้ง 6 ครั้งดังกล่าว ไปเป็นระยะเวลาประมาณ 6 เดือน ตามแผนคุณภาพการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลฯ เอง ซึ่งระดับความพึงพอใจที่ประเมินได้ในช่วงที่ผ่านมา นั้น พบว่า ทุกจุดบริการที่ประเมินผ่านเกณฑ์คุณภาพที่ทางโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดไว้ และ ณ ขณะนี้ได้ถึงช่วงเวลาของการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลอีกครั้ง ซึ่งทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการอีกครั้งหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

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

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ดำเนินการระหว่าง วันที่ 21 มกราคม 2548 – 15 มีนาคม 2548 โดยสถานที่ทำการวิจัย คือ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ป่วยและ/หรือญาติของผู้ป่วย หรือผู้ที่มารับการบริการในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทั้งที่มารับบริการในช่วงเวลาราชการและนอกช่วงเวลาราชการ

1.4.2 ผู้ป่วยนอก

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ตามข้อ 1.4.6 เฉพาะการตรวจรักษา หรือติดตามอาการ ทางการแพทย์ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทั้งผู้ป่วยรายใหม่และรายเก่า

1.4.3 ผู้ป่วยใน

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ตามข้อ 1.4.8 หรือเป็นผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อมารับการรักษาจากโรงพยาบาลอื่นแล้วโรงพยาบาล หรือผู้วินิจฉัยโรค เห็นสมควรให้เข้ารับการรักษานในตึกผู้ป่วยใน

1.4.4 ญาติผู้ป่วย

หมายถึง ผู้ที่พาผู้ป่วยมารับการรักษาและเป็นผู้ที่คอยให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถสื่อสารได้รู้เรื่อง

1.4.5 งานบริการผู้ป่วยนอก

หมายถึง ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปทางจิตเวชแก่ผู้มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก

1.4.6 บริการของงานบริการผู้ป่วยนอก

หมายถึง กิจกรรมที่บุคลากรภายในแต่ละจุดของงานบริการผู้ป่วยนอกจัดกระทำให้แก่ผู้ป่วยหรือผู้มาขอรับบริการที่งานบริการผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ ได้แก่การประชาสัมพันธ์ 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 จัดกระทำให้แก่ผู้ป่วยที่ทางโรงพยาบาลหรือผู้วินิจฉัยโรคเห็นสมควรให้เข้ารับการรักษานในตึกผู้ป่วยใน ได้แก่ บริการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านโภชนาการ และการอำนวยความสะดวกในบริเวณที่อยู่อาศัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ในด้านคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุง
การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัย เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” โดยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ (สิงหาคม :2547) จุดมุ่งหมายของการวิจัย คือการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 671 คน เป็นผู้ป่วยนอก 519 คน ผู้ป่วยคลินิกเฉพาะทาง 51 คน และผู้ป่วยใน 101 คน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยกลุ่มผู้รับบริการในเวลาราชการมีอายุเฉลี่ย 42.22 ปี ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ การเดินทางสะดวก เคยมาได้รับการรักษาแล้ว ค่าบริการไม่แพง เมื่อพิจารณาในภาพรวม ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 89.02 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 คือเรื่องการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ การบริการสิทธิบัตร การดูแลช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้จ่ายและความสะดวกสบายโดยทั่วไป และเมื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่สนใจรักษาให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามและด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ณ จุดให้บริการทั้งหมด 12 จุด โดยภาพรวมพบว่า จุดให้บริการที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับเป็นดังนี้ ห้องซักประวัติ ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจพิเศษ ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องจ่ายยา ห้องการเงิน ห้องยาเดิม ห้องฉุกเฉินและห้องบริการทางจิตวิทยา ส่วนกลุ่มที่มารับบริการคลินิกเฉพาะทางนั้นมีอายุเฉลี่ย 43.22 ปี ในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มารับบริการนวดคลายเครียดและบริการส่งเสริมสุขภาพ(ออกกำลังกาย) สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยใน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 32.77 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. และเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่มารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ไข้ที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา เคยมารับบริการแล้ว เจ้าหน้าที่ พยาบาลให้บริการดี เดินทางสะดวกและสถานที่สะดวกสบาย สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านนี้ ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 82.84

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

สุพรรณิ อึ้งปัญญัตตวงส์ และคณะ (สิงหาคม:2546) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก(คลินิกเฉพาะทาง) ขนาดตัวอย่างของผู้รับ

บริการ 699 คน เป็นผู้ป่วยนอก 562 คน ผู้ป่วยใน 137 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อาติมีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมารับการรักษาแล้ว แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 80.76 ซึ่งสูงกว่าเดิมร้อยละ 0.61 และ ณ จุดให้บริการทั้งหมด 11 จุด คือ ห้องทำบัตร ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องการเงิน ห้องจ่ายยา ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องตรวจพิเศษ และห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ ในด้านต่างๆ ทั้งหมด 5 ด้าน ผลการประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 ทุกเรื่อง สำหรับผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 137 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 33.18 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้วและเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อาติมีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 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 ซึ่งยังคงสามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านั้น อันแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดีและจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.62 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่นี่ และร้อยละ 88.56 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมาใช้บริการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาใช้บริการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตว์ศ์ และคณะ (มีนาคม:2546) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน)ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และเพื่อประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง โดยใช้ตัวอย่างขนาด 606 คน (ผู้ป่วยนอก 461 คน และผู้ป่วยใน 145 คน) ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก จำนวน 461 คน พบว่า อายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 38.90 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เป็นผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษาแล้วในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น และเหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชคือ ให้อาติมีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมารับการรักษาแล้ว แพทย์มีความ

เชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 80.15 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ดังกล่าวคือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ความสะอาดสบายโดยทั่วไปและความเพียงพอของเก้าอี้ นอกจากนี้ในด้านต่างๆ มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ที่รับบริการในห้อง ทำบัตร ห้องคัดกรอง ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยานั้น การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 เกือบทุกเรื่อง สำหรับผู้ป่วยในจำนวน 145 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 31.72 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้วในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทางสะดวก ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว เคยมารับบริการแล้ว สถานที่ที่สะดวกสบายและบริการรวดเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว ได้สูงถึงร้อยละ 80.61 สำหรับในดึกผู้ป่วยใน ทั้ง 5 ดึก คือ ดึกพิเศษ ดึกเฟื่องฟ้า ดึกขงโค ดึกฝ้ายคำ และดึกศรีตรัง พบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการในดึกผู้ป่วยใน ในแต่ละด้านที่ประเมินสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน ในแต่ละดึกนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านโภชนาการ ในประเด็นเรื่องความสะดวกของอาหาร น้ำ(เครื่องดื่ม) และภาชนะที่ใช้ในดึกผู้ป่วย ซึ่งพบว่า ดึกขงโคเป็นดึกเดียวที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 68.57 จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการคลินิกเฉพาะทาง พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านั้น จะเห็นว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากเดิมค่อนข้างมาก อันแสดงให้เห็นว่าหลังจากได้ปรับปรุงการให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.96 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 81.38 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 83.73 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 67.59 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะว่าการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่านมา พบว่าได้มีผู้ป่วยมาจาก

จังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศเข้ารับการรักษา อีกทั้งในครั้งนี้นับว่ามีผู้ป่วยจากประเทศลาว (นครเวียงจันทน์) มารับการรักษาด้วย

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

สำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยในจำนวน 60 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 30.87 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้ว. ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านเกษตรกรรมบำบัด (28.30%) รองลงมาคือ ด้านอาชีพบำบัด (18.30%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ (53.30%) เช่น อาชีพเป็นช่างด้านต่างๆ เช่น ช่างซ่อม ช่างไฟฟ้า ช่างยนต์ การฝีมือ จักสาน ทำอาหาร และทำขนม เป็นต้น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทางสะดวก เคยมารับบริการแล้วและให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัย ด้านโภชนาการ ด้านการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ในดึกผู้ป่วยในทั้ง 5 ดึก คือ ดึกพิเศษ ดึกเฟื่องฟ้า ดึกชงโค ดึกฝ่ายคำ และดึกศรีตรัง พบว่าในด้านต่างๆ ที่ประเมินนี้ ความสำเร็จในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยในต่อการบริการผู้ป่วยในโดยภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผู้ป่วยในประเมินให้ร้อยละ 74.79 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ผู้ป่วยในที่ดึกศรีตรังนั้น ได้ทำการประเมินในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน สาเหตุอาจจะเนื่องมาจากว่าดึกผู้ป่วยในแห่งนี้ จัดไว้สำหรับผู้ป่วยเพศหญิงโดยเฉพาะ ดังนั้นหน่วยตัวอย่างที่เลือกได้จากดึกนี้จึงเป็นผู้ป่วยเพศหญิง และผู้ป่วยเพศหญิงอาจมีความละเอียดอ่อนมากกว่าผู้ป่วยเพศชาย จึงทำให้การประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ออกมานั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าดึกอื่นๆ

ส่วนความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากคลินิกเฉพาะทางนั้น เนื่องจากช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างสั้น อีกทั้งในช่วงเวลาดังกล่าวผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการคลินิกเฉพาะทางมีจำนวนน้อย จึงทำให้ได้หน่วยตัวอย่างน้อยมากในแต่ละคลินิก แต่อย่างไรก็ดี ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้นั้น ความสำเร็จในระดับมากถึงมากที่สุดนั้น คลินิกเฉพาะทางที่สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด ได้รับการประเมินในเรื่องต่างๆ ณ ระดับนี้ เกินร้อยละ 80 และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้ง

ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 98.33 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 65 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 92.22 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 56.67 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีก จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม

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

ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.50%) สมรสแล้วทำงานอยู่คนละแห่ง (50.0%) วุฒิก่อนศึกษาสูงสุดระดับอาชีวศึกษาและอนุปริญญา (37.50%) มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (93.80%) บางคนมีอาชีพเสริมโดยอาชีพเสริมส่วนใหญ่คืออาชีพค้าขาย (42.10%) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีหนี้สินจำนวนหนึ่ง และทำงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี ทศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นประเด็นที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ด้านอัตรากำลังในการปฏิบัติงาน (68.8%) ส่วนประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ด้านการทำการงานการปฏิบัติงาน และด้านแผนการปฏิบัติงาน (29.2%) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 9 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านงานที่ปฏิบัติ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน ด้านการประสบผลสำเร็จในงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และด้านรายได้ ในภาพรวมผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) โดยพึงพอใจด้านการประสบผลสำเร็จในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) ด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านรายได้ ($\bar{X} = 3.11$) ทศนคติเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานแบ่งเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ประชาชนในเขตให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ 2) หน่วยงานของท่านมักได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้รับบริการ 3) หน่วยงานของท่านดำเนินการตามนโยบายได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 4) ผู้มารับบริการมี

ความมั่นใจในความสามารถในการให้บริการของท่าน และ 5) ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน โดยภาพรวมทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าวผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นความจริง (72.08%)

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล

3.1 วิธีดำเนินการวิจัยและแหล่งข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งทำการสำรวจเพื่อประเมินทัศนคติหรือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3.2 ประชากรและตัวอย่าง

ประชากร ที่ศึกษา ได้แก่ ผู้รับบริการทั้งที่เป็นผู้ป่วยนอกหรือญาติของผู้ป่วย ผู้เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือกและผู้ป่วยในที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ขนาดตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ที่หน่วยบริการโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ใช้ตัวอย่างขนาด 500 คน (สำหรับผู้ป่วยนอก) ส่วนผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และสำหรับผู้ป่วยในกำหนดตัวอย่างขนาด 60 คน รวมทั้งสิ้น 610 คน โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้คำนึงถึงงบประมาณในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำนวนบุคลากรภาคสนามที่มีอยู่เป็นหลัก โดยพนักงานภาคสนามมีจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูลจำนวน 9 วัน กระจายสัปดาห์เก็บข้อมูลในวันทำการต่างๆ ในช่วงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2548 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2548 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 2547 เป็นพื้นฐาน โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อจุดบริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 12 จุด เพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการประเมินยิ่งขึ้น และในส่วนของการประเมินความพึงพอใจต่อคลินิกเฉพาะทาง ได้ปรับข้อคำถามให้กระชับมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้มีทั้งหมด 3 ชุด เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม โดยจะแบ่งออกเป็นตอน ๆ โดยที่คณะผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการถามข้อคำถามที่สั้นที่สุด เพื่อไม่ให้เป็นภาระกีดกันหน่วยที่ตกเป็นตัวอย่าง ดังนี้

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

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) เช่น ที่อยู่ เพศ อายุ 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 610 คน โดยแบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก จำนวน 100 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) นั้นกำหนดตัวอย่างขนาด 50 คน และผู้ป่วยใน จำนวน 60 คน ดังที่กำหนดไว้ข้างต้น ได้แบ่งพนักงานสนามออกเป็น 3 กลุ่มเพื่อเก็บข้อมูลตามจุดต่าง ๆ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ใช้พนักงานภาคสนามจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูล 9 วัน กระจายสุ่มเก็บข้อมูลในวันทำการในช่วงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2548 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2548 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 หรือไม่พอใจ หรือไม่เห็นด้วยและน้อยที่สุด หรือแย่มาก หรือไม่พอใจอย่างยิ่ง หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.6 การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยในส่วนนี้จะวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจและระดับความรู้สึกเป็นเพียง 3 ระดับเท่านั้น คือน้อยถึงน้อยที่สุด ปานกลาง และ มากถึงมากที่สุด เพื่อให้สามารถเห็นภาพจากการประเมินจากผู้รับบริการได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
- 3) การอ่านค่าร้อยละ ในตารางแสดงความพึงพอใจในบทที่ 4 นั้น จะแสดงค่าร้อยละในรายละเอียด เนื่องจากพิจารณาเปรียบเทียบค่าร้อยละของแต่ละประเด็นเป็นรายละเอียด 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

- 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 (รวมแอร์โรบิก) 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) คลินิกทันตกรรม อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด และบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ 501 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 190 คน (37.92%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 279 คน (55.69%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 32 คน (6.39%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 261 คน (52.10%) และเพศชายจำนวน 240 คน (47.90%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 43.11 ปี โดยในช่วงอายุ 0-10 ปีมี 6 คน (1.20%) ช่วง 11-20 ปีมี 80 คน (15.97%) ช่วง 21-30 ปีมี 137 คน (27.35%) ช่วง 31-40 ปีมี 136 คน (27.15%) ช่วง 41-50 ปีมี 98 คน (19.56%) ช่วง 51-60 ปีมี 36 คน (7.19%) ช่วง 61-70 ปีมี 8 คน (1.60%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 347 คน (69.26%) ระดับมัธยมศึกษา และปวช. 105 คน (20.96%) ระดับปริญญาตรี 27 คน (5.39%) ระดับ ปวส. และอนุปริญญา 21 คน (4.19%) ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร 256 คน (51.10%) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย 61 คน (12.18%) รับจ้าง 58 คน (11.58%) ว่างาน 51 คน (10.18%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการรักษา มีจำนวน 422 คน (84.23%) และไม่เคยมารักษา มีจำนวน 79 คน (15.77%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 484 คน (96.61%) ผู้รับบริการจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 482 คน (96.21%)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด		501	100
1. ผู้ให้ข้อมูล			
ผู้ป่วย		190	37.92
ญาติ		279	55.69
ญาติและผู้ป่วย		32	6.39
2. เพศ			
ชาย		240	47.90
หญิง		261	52.10
3. อายุเฉลี่ย 43.11 ปี			
ช่วงอายุ	0 - 10 ปี	6	1.20
	11-20 ปี	80	15.97
	21-30 ปี	137	27.35
	31-40 ปี	136	27.15
	41-50 ปี	98	19.56
	51-60 ปี	36	7.19
	61-70 ปี	8	1.60
	71-80 ปี	-	-

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. การศึกษา		
ไม่เคยเรียน	1	0.20
ประถมศึกษา	347	69.26
มัธยมศึกษา, ปวช.	105	20.96
ปวส., อนุปริญญา	21	4.19
ปริญญาตรี	27	5.39
ปริญญาโท	-	-
5. อาชีพ		
ว่างงาน	51	10.18
ค้าขาย	61	12.18
รับราชการ	28	5.59
รัฐวิสาหกิจ	-	-
เกษตรกร	256	51.10
รับจ้าง	58	11.58
อื่นๆ	47	9.38
6. การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	79	15.77
เคย	422	84.23
7. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	484	96.61
ไม่แนะนำ	10	2.00
ไม่แน่ใจ	4	0.80
ไม่ตอบ	3	0.60
8. การกลับมารักษาอีก		
กลับมา	482	96.21
ไม่กลับมา	10	2.00
ไม่แน่ใจ	5	1.00
ไม่ตอบ	4	0.80

จากตารางที่ 4.2 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 226 คน (45.11%) จ่ายเงินเอง 212 คน (42.32%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 43 คน (8.58%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 14 คน (2.79%) ใช้บัตรประกันสังคมและประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, นายจ้างฯ) มีจำนวนเท่ากันคือ 4 คน (0.08%) และประกันสุขภาพ(บริษัทประกันภัย) 2 คน (0.40%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	212	42.32
2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	8.58
3. ประกันสังคม	4	0.80
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	226	45.11
5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช	14	2.79
6. ประกันสุขภาพ	2	0.40
รวม	501	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมแล้ว จังหวัดที่มีผู้รับบริการเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 220 คน (43.91%) มหาสารคาม 69 คน (13.77%) กาฬสินธุ์ 63 คน (12.57%) อุดรธานี 55 คน (10.98%) ชัยภูมิ 39 คน (7.78%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)
จำแนกตามจังหวัดที่ผู้รับบริการเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
กาฬสินธุ์	63	12.57
ขอนแก่น	220	43.91
ชัยภูมิ	39	7.78
มหาสารคาม	69	13.77
ร้อยเอ็ด	16	3.19
เลย	1	0.20
สกลนคร	7	1.40
หนองคาย	14	2.79
หนองบัวลำภู	10	2.00
อุดรธานี	55	10.98
เพชรบูรณ์	6	1.20
พัทลุง	1	0.20
รวม	501	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นตามลำดับดังนี้ ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 380 คน (75.85%) เคยมารับบริการแล้ว 329 คน (65.67%) เดินทางสะดวก 253 คน (50.50%) บริการรวดเร็ว 252 คน (50.30%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 219 คน (43.71%) สถานที่สะดวกสบาย 210 คน (41.92%) มาตามหมอนัด 209 คน (41.72%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 190 คน (37.92%) ค่ารักษาไม่แพง 149 คน (29.74%) เครื่องมือทันสมัย 87 คน (17.37%) ได้รับการแบ่งเขตรักษา 14 คน (2.79%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่มารักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. ให้ยาที่มีประสิทธิภาพ	380	75.85
2. เคยมารับบริการ	329	65.67
3. เดินทางสะดวก	253	50.50
4. บริการรวดเร็ว	252	50.30
5. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	219	43.71
6. สถานที่สะดวกสบาย	210	41.92
7. มาตามหมอนัด	209	41.72
8. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	190	37.92
9. ค่ารักษาไม่แพง	149	29.74
10. เครื่องมือทันสมัย	87	17.37
11. ได้รับการแบ่งเขตรักษา	14	2.79

4.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่ตอบแบบสอบถามในจำนวน 501 คนนั้น ได้ใช้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเพียง 413 คน (82.44%) จุดบริการสิทธิบัตรรับบริการ 287 คน (57.29%) และเข้าใช้บริการห้องสุขา 421 คน (84.03%) ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดต่างๆ ที่ OPD จึงคิดค่าร้อยละจากจำนวนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดนั้นๆ เท่านั้น ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ใน 8 เรื่อง คือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ การบริการสิทธิบัตร การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ความรวดเร็วในบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ เรื่องความสะดวกสบายโดยทั่วไป ความพอเพียงของเก้าอี้ ส่วนความสะอาดของห้องส่วนนั้นผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 74.58 แต่เมื่อประเมินความพึงพอใจในภาพรวมสำหรับส่วนนี้ ณ ระดับมากถึงมากที่สุดได้ร้อยละ 90.67 ซึ่งในครั้งนี้เราได้ทดลองให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมด้วยตนเองแล้วพบว่า ณ ระดับมากถึงมากที่สุดผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 96.81 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงความรู้สึกรับพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการบริการทั่วไป

เรื่อง	ไม่ได้รับบริการ		ผู้รับบริการ		น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ	88	17.56	413	82.44	2	0.48	26	6.30	385	93.22
2. การบริการสิทธิบัตร	214	42.71	287	57.29	3	1.05	4	1.39	280	97.56
3. การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ	0	0.00	501	100.00	1	0.20	25	4.99	475	94.81
4. ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น	0	0.00	501	100.00	1	0.20	21	4.19	479	95.61
5. การได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	0	0.00	501	100.00	1	0.20	18	3.59	482	96.21
6. ความรวดเร็วในการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ	0	0.00	501	100.00	14	2.79	81	16.17	406	81.04
7. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	0	0.00	501	100.00	1	0.20	23	4.59	477	95.21
8. ความพอใจของเก้าอี้	0	0.00	501	100.00	26	5.19	62	12.38	413	82.44
9. ความสะอาดของห้องส้วม	80	15.97	421	84.03	24	5.70	83	19.71	314	74.58
รวม			4628		73	1.58	359	7.76	4196	90.67
10. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการของโรงพยาบาล			501	100.00	0	0.00	16	3.19	485	96.81

4.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการ ณ ห้องบริการทำบัตรมีจำนวน 493 คน (98.40%) บริการห้องตรวจโรค 457 คน (91.22%) บริการทางจิตวิทยา 9 คน (1.80%) ห้องบริการซักประวัติ 358 คน (71.46%) บริการห้องการเงิน 467 คน (93.21%) บริการห้องตรวจพิเศษ 9 คน (1.80%) บริการห้องยาเดิม 218 คน (43.51%) บริการห้องจ่ายยา 477 คน (95.21%) บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 12 คน (2.40%) บริการหน้าห้องตรวจโรค 461 คน (92.02%) บริการห้องฉีดยา 134 คน (26.75%) บริการห้องฉุกเฉิน 10 คน (2.00%) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละห้องนั้นมีจำนวนแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลการประเมินในลำดับต่อไปนี้จะวิเคราะห์ภายใต้จำนวนผู้รับบริการจริงในแต่ละห้อง ดังนี้

4.1.3.1 ความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการทั้ง 11 ห้องและ 1 จุดให้บริการ (หน้าห้องตรวจโรค) ในระดับมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องบริการทางจิตวิทยาและห้องฉุกเฉิน ผู้ป่วยนอกพึงพอใจในระดับมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 98.91 ห้องการเงิน ได้ร้อยละ 98.50 ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 98.32 ห้องบริการทำบัตรและห้องยาเดิม ได้ร้อยละ 98.17 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 97.71

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)

จำแนกตามการเข้ารับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ ใน OPD

ห้อง	เข้ารับบริการ		ไม่ได้เข้ารับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	493	98.40	8	1.60
2. บริการห้องตรวจ	457	91.22	44	8.78
3. บริการทางจิตวิทยา	9	1.80	492	98.20
4. โรคบริการซักประวัติ-สังคม	358	71.46	143	28.54
5. บริการห้องการเงิน	467	93.21	34	6.79
6. บริการห้องตรวจพิเศษ	9	1.80	492	98.20
7. บริการห้องยาเดิม	218	43.51	283	56.49
8. บริการห้องจ่ายยา	477	95.21	24	4.79
9. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	12	2.40	489	97.60
10. บริการหน้าห้องตรวจโรค	461	92.02	40	7.98
11. บริการห้องฉีดยา	134	26.75	367	73.25
12. บริการห้องฉุกเฉิน	10	2.00	491	98.00
รวม	3,105	51.65	2,907	48.35

ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยินยอมของผู้ให้บริการจำแนกตามห้องที่รับบริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	2	0.41	7	1.42	484	98.17
2. บริการห้องตรวจ	1	0.22	4	0.88	452	98.91
3. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0	0.00	9	100.00
4. โรคบริการซ้กประวัติ-สังคม สงเคราะห์	0	0.00	6	1.68	352	98.32
5. บริการห้องการเงิน	0	0.00	7	1.50	460	98.50
6. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0	0.00	9	100.00
7. บริการห้องยาเคมี	1	0.46	3	1.38	214	98.17
8. บริการห้องจ่ายยา	1	0.21	17	3.56	459	96.23
9. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	1	8.33	11	91.67
10. บริการหน้าห้องตรวจโรค	1	0.22	15	3.25	445	96.53
11. บริการห้องฉีดยา	1	0.75	4	2.99	129	96.27
12. บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	7	0.23	64	2.06	3034	97.71

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 ห้องบริการทางจิตวิทยา บริการห้องตรวจพิเศษและห้องฉุกเฉิน ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ห้องการเงิน ได้ร้อยละ 98.93 ห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 98.91 ห้องบริการทำบัตร ได้ร้อยละ 98.38 และห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 98.32 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 97.84

4.1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการเกือบทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องบริการทางจิตวิทยา บริการห้องตรวจพิเศษและห้องฉุกเฉิน ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ห้องการเงิน ได้ร้อยละ 99.14 ห้องตรวจโรค ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 98.91 ห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 98.32 ห้องยาเคมี ได้ร้อยละ 97.71 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่าผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 97.68

4.1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ ทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ณ ห้องบริการทางจิตวิทยา บริการห้องตรวจพิเศษและห้องฉุกเฉิน ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ห้องการเงิน ได้ร้อยละ 98.29 ห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 98.03 บริการห้องทำบัตร ได้ร้อยละ 97.77 และห้องซักประวัติ ได้ร้อยละ 97.49 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 96.97

4.1.3.5 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วไม่รอนานในการให้บริการ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วไม่รอนานในการให้บริการ เมื่อพิจารณา ณ ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกห้องได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ห้องบริการทางจิตวิทยา บริการห้องตรวจพิเศษและห้องฉุกเฉิน ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ห้องซักประวัติ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 96.93 ห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 96.72 ห้องยาเคมี ได้ร้อยละ 96.33 ห้องฉีดยา ได้ร้อยละ 95.52 และเมื่อพิจารณาโดยรวม ณ ระดับมากถึงมากที่สุดต่อเรื่องนี้ พบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 89.34

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อความเอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการเป็นอย่างดี

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	1	0.20	7	1.42	485	98.38
2. บริการห้องตรวจ	0	0.00	5	1.09	452	98.91
3. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0	0.00	9	100.00
4. โรคบริการชักประวัติ-สังคม สงเคราะห์	0	0.00	6	1.68	352	98.32
5. บริการห้องการเงิน	0	0.00	5	1.07	462	98.93
6. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0	0.00	9	100.00
7. บริการห้องยาเดิม	1	0.46	4	1.83	213	97.71
8. บริการห้องจ่ายยา	2	0.42	14	2.94	461	96.65
9. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	1	8.33	11	91.67
10. บริการหน้าห้องตรวจโรค	0	0.00	15	3.25	446	96.75
11. บริการห้องฉีดยา	1	0.75	5	3.73	128	95.52
12. บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	5	0.16	62	2.00	3038	97.84

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ ของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	3	0.61	9	1.83	481	97.57
2. บริการห้องตรวจ	0	0.00	5	1.09	452	98.91
3. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0	0.00	9	100.00
4. โรคบริการซ้กประวัติ-สังคม สงเคราะห์	0	0.00	6	1.68	352	98.32
5. บริการห้องการเงิน	0	0.00	4	0.86	463	99.14
6. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0	0.00	9	100.00
7. บริการห้องยาเดิม	1	0.46	4	1.83	213	97.71
8. บริการห้องจ่ายยา	2	0.42	19	3.98	456	95.60
9. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	1	8.33	11	91.67
10. บริการหน้าห้องตรวจโรค	0	0.00	14	3.04	447	96.96
11. บริการห้องฉีดยา	0	0.00	4	2.99	130	97.01
12. บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	6	0.19	66	2.13	3033	97.68

ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	3	0.61	8	1.62	482	97.77
2. บริการห้องตรวจ	0	0.00	9	1.97	448	98.03
3. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0	0.00	9	100.00
4. โรคบริการซักประวัติ-สั่งดม สงเคราะห์	0	0.00	9	2.51	349	97.49
5. บริการห้องการเงิน	0	0.00	8	1.71	459	98.29
6. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0	0.00	9	100.00
7. บริการห้องยาเดิม	0	0.00	7	3.21	211	96.79
8. บริการห้องจ่ายยา	1	0.21	24	5.03	452	94.76
9. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	1	8.33	11	91.67
10. บริการหน้าห้องตรวจโรค	0	0.00	19	4.12	442	95.88
11. บริการห้องฉีดยา	0	0.00	5	3.73	129	96.27
12. บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	4	0.13	90	2.90	3011	96.97

ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ไปนอก) ต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ

ห้อง	น้อยถึงน้อยที่สุด		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการทำบัตร	3	0.61	54	10.95	436	88.44
2. บริการห้องตรวจ	4	0.88	11	2.41	442	96.72
3. บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	0	0.00	9	100.00
4. โรคบริการชักประวัติ-สังคม สงเคราะห์	1	0.28	10	2.79	347	96.93
5. บริการห้องการเงิน	6	1.28	61	13.06	400	85.65
6. บริการห้องตรวจพิเศษ	0	0.00	0	0.00	9	100.00
7. บริการห้องยาเคมี	1	0.46	7	3.21	210	96.33
8. บริการห้องจ่ายยา	11	2.31	82	17.19	384	80.50
9. บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	1	8.33	11	91.67
10. บริการหน้าห้องตรวจโรค	8	1.74	65	14.10	388	84.16
11. บริการห้องสืบเสาะ	1	0.75	5	3.73	128	95.52
12. บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	35	1.13	296	9.53	2774	89.34

จากผลดังตารางข้างต้น เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของทุกห้องมาทำการเรียงลำดับ โดยอาศัยค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 4.12 พบว่า ห้องบริการทางจิตวิทยา บริการห้องตรวจพิเศษและห้องฉุกเฉิน นั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ ห้องตรวจโรค ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี และห้องการเงิน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงลำดับที่ของความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละห้อง
ตามคะแนนเฉลี่ย ที่ได้จากผู้เข้ารับบริการจริง

ลำดับที่	ห้อง	คะแนนรวม ทั้งหมด	จำนวนผู้ ประเมิน	ค่าเฉลี่ย
1	บริการทางจิตวิทยา	135	9	15.00
2	บริการห้องตรวจพิเศษ	135	9	15.00
3	ห้องฉุกเฉิน	150	10	15.00
4	บริการห้องตรวจโรค	6,811	457	14.90
5	บริการซักประวัติ-สังคม สงเคราะห์	5,331	358	14.89
6	บริการห้องยาเคมี	3,237	218	14.85
7	บริการห้องการเงิน	6,908	467	14.79
8	บริการห้องนิคยา	1,981	134	14.78
9	บริการทำบัตร	7,286	493	14.78
10	บริการหน้าห้องตรวจโรค	6,769	461	14.68
11	บริการห้องจ่ายยา	6,965	477	14.60
12	บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	175	12	14.58

4.1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 6 คน (1.20%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 5 คน (1.00%) คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 4 คน (0.80%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของรับบริการ (ผู้ป่วยนอก)
ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการจิตสังคมบำบัด	6	1.20
บริการนิติจิตเวช	5	1.00
บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก	4	0.80
ไม่เคยเข้ารับบริการ	486	97.01
รวม	501	100.00

4.1.4.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมากที่สุด ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้ วาจาสุภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการและประเด็นผู้ให้บริการเอา ใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	6	100.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้ วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	6	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	6	100.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	6	100.00
รวม	-	-	-	-	24	100.00

4.1.4.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นการมีโอกาสซักถาม และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็น เกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตา รางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	6	100.00
2.มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	6	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วย ให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	6	100.00
รวม	-	-	-	-	18	100.00

4.1.4.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

..... ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น
เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะ
เวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ การนัดหมายและเวลาการนัดหมายและโปรแกรมการบำบัดในการให้
บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรม
การบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนใน การเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	-	-	6	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	6	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	6	100.00
รวม	-	-	-	-	18	100.00

4.1.4.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

..... ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยที่ ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความ
พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับ
บริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกหลัง
การรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	6	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	-	-	-	-	6	100.00
รวม	-	-	-	-	12	100.00

4.1.4.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้ วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้ บริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่างมีความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุดสูงถึงร้อยละ 100.00 ดังราย ละเอียดในตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	5	100.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจา สุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	5	100.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	20	100.00

4.1.4.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

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

ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	5	100.00
2.มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดง ความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	5	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วย ให้นั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	15	100.00

4.1.4.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อ พิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 80.00 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	-	-	1	20.00	4	80.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	5	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	1	6.67	14	93.33

4.1.4.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

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

ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	5	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	10	100.00

4.1.4.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้ป่วยนอกต่อการบริการในส่วน of คลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ในการให้บริการ ผู้ป่วยนอกพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก

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

4.1.4.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ 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	-	-	-	-	4	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	4	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	4	100.00
รวม	-	-	-	-	12	100.00

4.1.4.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด 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	-	-	-	-	4	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	4	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	4	100.00
รวม	-	-	-	-	12	100.00

4.1.4.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

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

ตารางที่ 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

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

4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

จากตารางที่ 4.26 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 46 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 26 คน (56.52%) และเพศชาย 20 คน (43.48%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 49.85 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 1 คน (2.17%) ช่วง 21-30 ปีมี 3 คน (6.52%) ช่วง 31-40 ปีมี 11 คน (23.91%) ช่วง 41-50 ปีมี 7 คน (15.22%) ช่วง 51-60 ปีมี 13 คน (28.26%) ช่วง 61-70 ปีมี 9 คน (19.57%) ช่วง 71-80 ปีมี 2 คน (4.35%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 17 คน (36.96%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 14 คน (30.43%) ปริญญาตรี 8 คน (17.39%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 5 คน (10.87%) ปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (2.17%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ รับราชการ 9 คน (19.57%) รองลงมาคือ รับจ้าง 6 คน (13.04%) ค้าขาย 4 คน (8.70%) เกษตรกร 3 คน (6.52%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 28 คน (60.87%) ไม่เคยมารับการ 18 คน (39.13%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 18 คน (39.13%) จ่ายเอง 17 คน (36.96%) บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) 7 คน (15.22%)

ตารางที่ 4.26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	46	100.00
1 เพศ		
ชาย	20	43.48
หญิง	26	56.52
2 อายุเฉลี่ย 49.85 ปี		
ช่วงอายุ 11-20 ปี	1	2.17
21-30 ปี	3	6.52
31-40 ปี	11	23.91
41-50 ปี	7	15.22
51-60 ปี	13	28.26
61-70 ปี	9	19.57
71-80 ปี	2	4.35
3 การศึกษา		
ประถมศึกษา	17	36.96
มัธยมศึกษา , ปว.	14	30.43
ปวส. , อนุปริญญา	5	10.87
ปริญญาตรี	8	17.39
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	2.17
ไม่ตอบ	1	2.17
4 อาชีพ		
ว่างงาน	2	4.35
ค้าขาย	4	8.70
รับราชการ	9	19.57
รัฐวิสาหกิจ	2	4.35
เกษตรกร	3	6.52
รับจ้าง	6	13.04
อื่นๆ	20	43.48
5 การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	18	39.13
เคย	28	60.87
6 วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล		
จ่ายเอง	17	36.96
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	18	39.13
ประกันสังคม	3	6.52
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท	7	15.22
ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาล	1	2.17

จากตารางที่ 4.27 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) มารับการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 3 อันดับแรกคือ สถานที่สะดวกสบาย 29 คน (63.04%) เคยมารับบริการแล้วและเจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 23 คน (50.00%) และเดินทางสะดวก 21 คน (45.65%)

ตารางที่ 4.27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ที่มาทำการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ

เหตุผลที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1 เคยมารับการบริการ	23	50.00
2 เดินทางสะดวก	21	45.65
3 บริการรวดเร็ว	13	28.26
4 ค่ารักษาไม่แพง	14	30.43
5 ให้อยู่มีประสิทธิภาพและหายเร็ว	8	17.39
6 แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	13	28.26
7 เครื่องมือทันสมัย	9	19.57
8 สถานที่สะดวกสบาย	29	63.04
9 ได้รับการแบ่งเขตรักษา	2	4.35
10 มาตามหมอนัด	8	17.39
11 เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	23	50.00

4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น 33 คน (71.74%) และเมื่อจำแนกตามการบริการได้ผลดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 7 คน (15.22%) คลินิกบริการคลายเครียด มีจำนวน 5 คน (10.87%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 16 คน (34.78%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 18 คน (39.13%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.28 และตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามจังหวัดที่มา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
กาฬสินธุ์	4	8.70
ขอนแก่น	33	71.74
ชัยภูมิ	3	6.52
ร้อยเอ็ด	3	6.52
แพร่	1	2.17
กรุงเทพฯ	2	4.35
รวม	46	100.00

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 บริการให้คำปรึกษา	7	15.22
2 บริการคลายเครียด	5	10.87
3 บริการนวดคลายเครียด	16	34.78
4 บริการส่งเสริมสุขภาพ	18	39.13
รวม	46	100.00

4.2.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 85.71 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.30 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	7	100.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	7	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	7	100.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	1	14.29	-	-	6	85.71
รวม	1	3.57	-	-	27	96.43

4.2.2.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการต่างได้ร้อยละ 85.71 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.31 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร -	-	-	-	-	7	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	1	14.29	6	85.71
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	1	14.29	6	85.71
รวม	-	-	2	9.52	19	90.48

4.2.2.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 85.71 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 71.43 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	14.29	-	-	6	85.71
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	1	14.29	6	85.71
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	2	28.57	5	71.43
รวม	1	4.76	3	14.29	17	80.95

4.2.2.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 85.71 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	-	-	-	-	7	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	1	14.29	-	-	6	85.71
รวม	1	7.14	-	-	13	92.86

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
บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	5	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	5	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	20	100.00

4.2.2.6 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	5	100.00
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดง	-	-	-	-	5	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วย	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	15	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	-	-	-	-	5	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	5	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	15	100.00

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	-	-	-	-	5	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	10	100.00

4.2.2.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 93.75 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	-	-	-	-	16	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	16	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	1	6.25	15	93.75
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	16	100.00
รวม	-	-	1	1.56	63	98.44

4.2.2.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 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	-	-	-	-	16	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	16	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	16	100.00
รวม	-	-	-	-	16	100.00

4.2.2.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการได้ ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 93.75 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	-	-	1	6.25	15	93.75
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	1	6.25	-	-	15	93.75
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	16	100.00
รวม	1	2.08	1	2.08	46	95.83

4.2.2.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิก
นวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับ
มากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้คือ ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือ
ที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกรับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อย
ละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความ
รู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	16	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	-	-	-	-	16	100.00
รวม	-	-	-	-	32	100.00

4.2.2.13 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการแพทย์ ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ได้ร้อยละ 88.89 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 77.78 และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 72.22 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. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	2	11.11	16	88.89
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	4	22.22	14	77.78
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	1	5.56	17	94.44
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	5	27.78	13	72.22
รวม	-	-	12	16.67	60	83.33

4.2.2.14 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ แพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้อย่างมั่นใจในการบริการและประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 88.89 เท่ากัน 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	-	-	2	11.11	16	88.89
2. มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	2	11.11	16	88.89
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	2	11.11	16	88.89
รวม	-	-	6	11.11	48	88.89

4.2.2.15 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการและประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.89 เท่ากัน 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	-	-	2	11.11	16	88.89
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	2	11.11	16	88.89
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	2	11.11	16	88.89
รวม	-	-	6	11.11	48	88.89

4.2.2.16 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.89 และประเด็นความรู้สึกรับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 83.33 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	2	11.11	16	88.89
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	3	16.67	15	83.33
รวม	-	-	5	13.89	31	86.11

4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

จากตารางที่ 4.46 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 61 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 50 คน (81.97%) และเพศหญิง 11 คน (18.03%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว อายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 38.00 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 4 คน (6.56%) ช่วง 21-30 ปีมี 18 คน (29.51%) ช่วง 31-40 ปีมี 21 คน (34.43%) ช่วง 41-50 ปีมี 14 คน (22.95%) ช่วง 51-60 ปีมี 4 คน (6.56%) วุฒิการศึกษาของผู้ป่วย ระดับประถมศึกษา 27 คน (44.26%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 24 คน (39.34%) ระดับปริญญาตรี 6 คน (9.84%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 4 คน (6.56%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ อาชีพรับจ้าง 15 คน (24.59%) รองลงมาคือเกษตรกร 14 คน (22.95%) คนว่างงาน 13 คน (21.31%) และอาชีพค้าขาย 7 คน (11.48%) และรับราชการ 5 คน (8.20%) ผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษา 54 คน (88.52%) ไม่เคยมารับรักษา 7 คน (11.48%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารับรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช มากที่สุด 49 คน (80.33%) รองลงมา คือ ไม่แนะนำ 9 คน (14.78%) ไม่แน่ใจ 3 คน (4.92%) ตามลำดับ ผู้ป่วยจะกลับมารับรักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมากที่สุด 52 คน (85.25%) รองลงมา คือ ไม่กลับมารับรักษาอีก 6 คน (9.84%) ไม่แน่ใจ 3 คน (4.92%) ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านหัตถกรรม 19 คน (50.00%) รองลงมาคือ เกษตรกรรมบำบัด 7 คน (18.42%) ซ่อมรถจักรยานยนต์และซ่อมรถยนต์ 1 คน (2.63%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ 10 คน (26.32%)

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถาม		61	100
1. เพศ			
ชาย		50	81.97
หญิง		11	18.03
2. อายุเฉลี่ย 38.00 ปี			
ช่วงอายุ	0 - 10 ปี	-	-
	11-20 ปี	4	6.56
	21-30 ปี	18	29.51
	31-40 ปี	21	34.43
	41-50 ปี	14	22.95
	51-60 ปี	4	6.56

ตารางที่ 4.46 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ไม่เคยเรียน	-	-
ประถมศึกษา	27	44.26
มัธยมศึกษา, ปวช.	24	39.34
ปวส. , อนุปริญญา	4	6.56
ปริญญาตรี	6	9.84
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	-	-
4. อาชีพ		
ว่างงาน	13	21.31
ค้าขาย	7	11.48
รับราชการ	5	8.20
เกษตรกร	14	22.95
รับจ้าง	15	24.59
อื่นๆ	7	11.48
5. การรักษาที่โรงพยาบาลนี้		
ไม่เคย	7	11.48
เคย	54	88.52
6. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	49	80.33
ไม่แนะนำ	9	14.75
ไม่แน่ใจ	3	4.92
7. การกลับมารักษาอีก		
กลับมา	52	85.25
ไม่กลับมา	6	9.84
ไม่แน่ใจ	3	4.92
8. การฝึกอาชีพ		
เกษตรกรรวม	7	18.42
หัตถกรรม	19	50.00
ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	1	2.63
ซ่อมรถจักรยานยนต์	-	-
ซ่อมรถยนต์	1	2.63
อื่นๆ	10	26.32

จากตารางที่ 4.47 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 33 คน (54.10%) จ่ายเงินเอง 14 คน (22.95%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช อย่างละ 7 คน (11.48%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามวิธีการ
จ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	14	22.95
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	11.48
3. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	33	54.10
4. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลฯ	7	11.48
รวม	61	100.00

จากตารางที่ 4.48 พบว่า จังหวัดที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 26 คน (42.62%) อุตรธานี 9 คน (14.75%) ชัยภูมิ 8 คน (13.11%) กาฬสินธุ์และหนองคาย จังหวัดละ 5 คน (8.20%) และมหาสารคาม 3 คน (4.92%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)
จำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
กาฬสินธุ์	5	8.20
ขอนแก่น	26	42.62
ชัยภูมิ	8	13.11
นครราชสีมา	1	1.64
มหาสารคาม	3	4.92
สกลนคร	1	1.64
หนองคาย	5	8.20
หนองบัวลำภู	1	1.64
อุตรธานี	9	14.75
เพชรบูรณ์	1	1.64
สมุทรปราการ	1	1.64
รวม	61	100.00

จากตารางที่ 4.49 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก เมื่อคิดค่าร้อยละจากผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละข้อ มีดังนี้ ค่ารักษาไม่แพง 45 คน (73.77%) % เคยมารับบริการแล้ว 42 คน (68.85%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 35 คน (57.38%) เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการดี 34 คน (55.74%) และสถานที่สะดวกสบาย 28 คน (45.90%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มารับการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1 ค่ารักษาไม่แพง	45	73.77
2 เคยมารับบริการ	42	68.85
3 แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	35	57.38
4 เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	34	55.74
5 สถานที่สะดวกสบาย	28	45.90
6 ได้รับการแบ่งเขตรักษา	13	21.31
7 เดินทางสะดวก	9	14.75
8 เครื่องมือทันสมัย	8	13.11
9 ให้อาาที่มีประสิทธิภาพ	5	8.20
10 มาตามหมอนัด	4	6.56
11 บริการรวดเร็ว	2	3.28

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 61 คน มีจำนวน 23 คน (37.70%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 22 คน (95.65%) พอใจระดับปานกลาง 1 คน (4.35%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามผู้ที่เตรียมกลับบ้านและความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย

ผู้ที่เตรียมตัวกลับบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นผู้เตรียมตัวกลับบ้าน		
ไม่ใช่	38	62.30
ใช่	23	37.70
2. ความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยที่เตรียมตัวกลับบ้าน	23	100.00
น้อยถึงน้อยที่สุด	-	-
ปานกลาง	1	4.35
มากถึงมากที่สุด	22	95.65

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ

ตึกผู้ป่วยใน	ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	16	26.23
เฟื่องฟ้า	10	16.39
ฝ้ายคำ	10	16.39
ศรีตรัง	10	16.39
พิเศษ	5	8.20
คอนคูน	10	16.39
รวม	61	100.00

จากตารางที่ 4.51 ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 61 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโค มีจำนวน 16 คน (26.23%) ตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวน 10 คน (16.39%) ตึกฝ้ายคำ มีจำนวน 10 คน (16.39%) และตึกศรีตรัง มีจำนวน 10 คน (16.39%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 5 คน (8.20%) และผู้ป่วยในที่คอนคูน จำนวน 10 คน (16.39%) 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 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 4 ตึก ที่มีร้อยละเกิน 80 คือ ตึกชงโค และคอนคูน ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรังได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 70.00 และตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 60.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม
อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	3	30.00	7	70.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	3	30.00	6	60.00
ศรีตรัง	-	-	1	10.00	9	90.00
พิเศษ	-	-	1	20.00	4	80.00
คอนคูน	-	-	-	-	10	100.00
รวม	1	1.64	8	13.11	52	85.25

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของ
ห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจใน
ระดับมากถึงมากที่สุด มี 3 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษและที่คอนคูนได้
ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 81.25 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 70.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 60.00 ตึก
ฝ้ายคำได้ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 4.53 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัย
แข็งแรงและสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	3	18.75	13	81.25
เฟื่องฟ้า	-	-	4	40.00	6	60.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	4	40.00	5	50.00
ศรีตรัง	-	-	3	30.00	7	70.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนคูน	-	-	-	-	10	100.00
รวม	1	1.64	14	22.95	46	75.41

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 5 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 93.75 ที่คอนคูลู และตึกเฟื่องฟ้าได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 80.00 และตึกศรีตรังได้ร้อยละ 70.00

ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและ
ภายนอกอาคาร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	6.25	15	93.75
เฟื่องฟ้า	-	-	1	10.00	9	90.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	1	10.00	8	80.00
ศรีตรัง	-	-	3	30.00	7	70.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนคูลู	-	-	1	10.00	9	90.00
Total	1	1.64	7	11.48	53	86.89

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ตึกผู้ป่วยในทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษ ตึกชงโค ตึกเฟื่องฟ้า ตึกศรีตรังและที่คอนคูลู ได้ร้อยละ 100.00 และตึกฝ้ายคำได้รับประเมินร้อยละ 80.00

ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	-	-	10	100.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	1	10.00	8	80.00
ศรีตรัง	-	-	-	-	10	100.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนคูลู	-	-	-	-	10	100.00
Total	1	1.64	1	1.64	59	96.72

4.3.2.2 ด้านโภชนาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้าและตึกพิเศษ เป็นตึกที่ได้รับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 93.75 ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 90.00 ส่วนตึกฝ้ายคำและตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 70.00

ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้
ในตึกผู้ป่วยใน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	1	6.25	-	-	15	93.75
เฟื่องฟ้า	-	-	-	-	10	100.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	2	20.00	7	70.00
ศรีตรัง	-	-	3	30.00	7	70.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนดู่	-	-	1	10.00	9	90.00
Total	2	3.28	6	9.84	53	86.89

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและรสชาติของอาหาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดนั้น ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ตึกพิเศษได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้าและที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 90.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 81.25 ส่วนตึกศรีตรังและตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 80.00

ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรสชาติและคุณภาพของอาหาร
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	3	18.75	13	81.25
เฟื่องฟ้า	-	-	1	10.00	9	90.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	1	10.00	8	80.00
ศรีตรัง	-	-	2	20.00	8	80.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนดู่	1	10.00	-	-	9	90.00
Total	2	3.28	7	11.48	52	85.25

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ตึกพิเศษ ที่คอนดู ตึกชงโคและตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 90.00 ส่วนตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	-	-	10	100.00
ฝ่ายคำ	1	10.00	1	10.00	8	80.00
ศรีตรัง	-	-	1	10.00	9	90.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนดู	-	-	-	-	10	100.00
Total	1	1.64	2	3.28	58	95.08

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการอาหารกลางวันทางโรงพยาบาลจัดให้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและที่คอนดู ได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 93.75 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 90.00 ตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 80.00 ตึกศรีตรัง ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 70.00

ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการอาหารหวานที่ทาง
โรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	6.25	15	93.75
เฟื่องฟ้า	-	-	1	10.00	9	90.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	1	10.00	8	80.00
ศรีตรัง	1	10.00	2	20.00	7	70.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนดู่	-	-	-	-	10	100.00
Total	2	3.28	5	8.20	54	88.52

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ตึกชงโค เฟื่องฟ้า ตึกพิเศษ และที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 100.00 และตึกศรีตรัง ฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 และ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึก
เกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	-	-	10	100.00
ฝ้ายคำ	-	-	2	20.00	8	80.00
ศรีตรัง	-	-	1	10.00	9	90.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนดู่	-	-	-	-	10	100.00
Total	-	-	3	4.92	58	95.08

4.3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโค ตึกเฟื่องฟ้า ตึกพิเศษ ตึกฝ้ายคำและที่คอนคูน ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.63 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	-	-	10	100.00
ฝ้ายคำ	-	-	-	-	10	100.00
ศรีตรัง	-	-	1	10.00	9	90.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนคูน	-	-	-	-	10	100.00
Total	-	-	1	1.64	60	98.36

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโค ตึกพิเศษ ที่คอนคูน ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ตึกฝ้ายคำ และ ตึกเฟื่องฟ้า ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.64 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	1	10.00	9	90.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	-	-	9	90.00
ศรีตรัง	-	-	1	10.00	9	90.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนคูน	-	-	-	-	10	100.00
Total	1	1.64	2	3.28	58	95.08

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องบุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและตึกชงโคได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ ที่คอนคูน ได้ร้อยละ 90.00 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 80.00

ตารางที่ 4.65 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง

สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	1	10.00	9	90.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	-	-	9	90.00
ศรีตรัง	-	-	2	20.00	8	80.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนคูน	-	-	1	10.00	9	90.00
Total	1	1.64	4	6.56	56	91.80

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโค และตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ ตึกศรีตรัง และที่คอนคูน ได้ร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.66 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความ

สามารถและมีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	1	10.00	9	90.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	-	-	9	90.00
ศรีตรัง	-	-	1	10.00	9	90.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนคูน	-	-	1	10.00	9	90.00
Total	1	1.64	3	4.92	57	93.44

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและคอนคู ได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 และตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 87.50 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 50.00

ตารางที่ 4.67 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสได้พบแพทย์
(แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	2	12.50	14	87.50
เฟื่องฟ้า	1	10.00	1	10.00	8	80.00
ฝ้ายคำ	-	-	1	10.00	9	90.00
ศรีตรัง	2	20.00	3	30.00	5	50.00
พิเศษ	-	-	-	-	5	100.00
คอนคู	-	-	-	-	10	100.00
Total	3	4.92	7	11.48	51	83.61

4.3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ที่คอนคู ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 93.75 ตึกฝ้ายคำ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 90.00 ส่วน ตึกศรีตรังและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 80.00

ตารางที่ 4.68 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	1	6.25	15	93.75
เฟื่องฟ้า	-	-	1	10.00	9	90.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	-	-	9	90.00
ศรีตรัง	1	10.00	1	10.00	8	80.00
พิเศษ	-	-	1	20.00	4	80.00
คอนคู	-	-	-	-	10	100.00
Total	2	3.28	4	6.56	55	90.16

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ วิทยุบุคคล ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากถึงมากที่สุด ตึกชงโค ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ ตึกศรีตรัง ตึกพิเศษ และคอนดู่ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00, 100.00, 90.00, 90.00, 80.00 และ 90.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.69 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ
วิทยุบุคคล จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	-	-	-	-	16	100.00
เฟื่องฟ้า	-	-	-	-	10	100.00
ฝ้ายคำ	1	10.00	-	-	9	90.00
ศรีตรัง	1	10.00	-	-	9	90.00
พิเศษ	-	-	1	20.00	4	80.00
คอนดู่	-	-	1	10.00	9	90.00
Total	2	3.28	2	3.28	57	93.44

โดยสรุปแล้ว สามารถพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมได้ดังตารางที่ 4.70 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในตึกผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 90.71

ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ปวยใน) เกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม						
1. ห้องนอน ที่นอน หมอน มุ้งลาด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	1	1.64	8	13.11	52	85.25
2. ห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	1	1.64	14	22.95	46	75.41
3. ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร	1	1.64	7	11.48	53	86.89
4. ความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	1	1.64	1	1.64	59	96.72
ด้านโภชนาการ						
1. ความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้	2	3.28	6	9.84	53	86.89
2. รสชาติและคุณภาพของอาหาร	2	3.28	7	11.48	52	85.25
3. คุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้	1	1.64	2	3.28	58	95.08
4. รายการอาหารคาวหวานที่ทางโรงพยาบาลจัดให้	2	3.28	5	8.20	54	88.52
5. การดูแลของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอาหารการกิน	-	-	3	4.92	58	95.08
6. ได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา	1	1.64	2	3.28	58	95.08
7. ปริมาณอาหารที่ได้รับ	-	-	2	3.28	59	96.72

ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วย) เกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุดถึงน้อย		ปานกลาง		มากถึงมากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบ้านบำบัดรักษา โดยแพทย์						
1. ได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้าน ต่าง ๆ	-	-	1	1.64	60	98.36
2. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสใน การซักถามเกี่ยวกับอาการของท่าน	1	1.64	2	3.28	58	95.08
3. บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะ และยิ้มแย้มดี	1	1.64	4	6.56	56	91.80
4. บุคลากรให้บริการอย่างมีความสามารถและมี ความชำนาญ	1	1.64	3	4.92	57	93.44
5. มีโอกาสได้พบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ)	3	4.92	7	11.48	51	83.61
ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ						
1. การทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด	2	3.28	4	6.56	55	90.16
2. การให้บริการปรึกษา ดูแล แนะนำ ระบายบุคคล	2	3.28	2	3.28	57	93.44
เฉลี่ยรวม	22	2.00	80	7.29	996	90.71

4.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามประเภทการบริการต่างๆ 9 ประเภท คือ บริการคลินิกบริการให้คำปรึกษา คลินิกบริการคลายเครียด คลินิกบริการนวดคลายเครียด คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวช คลินิกส่งเสริมสุขภาพ คลินิกทันตกรรม อาชีวบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด และบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า พบว่า คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 2 คน (3.28%) คลินิกบริการคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 2 คน (3.28%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 5 คน (8.20%) คลินิกจิตสังคมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 2 คน (3.28%) คลินิกนิติจิตเวช ไม่มีผู้ป่วยเข้ารับบริการ คลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 10 คน (16.39%) คลินิกทันตกรรม เข้ารับบริการจำนวน 15 คน (24.59%) อาชีวบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด เข้ารับบริการจำนวน 11 คน (18.03%) และบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า เข้ารับบริการจำนวน 2 คน (3.28%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.71

ตารางที่ 4.71 แสดงจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามการเข้ารับบริการในคลินิกเฉพาะทาง

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. บริการให้คำปรึกษา	2	3.28
2. บริการคลายเครียด	2	3.28
3. บริการนวดคลายเครียด	5	8.20
4. จิตสังคมบำบัด	2	3.28
5. นิติจิตเวช	-	-
6. บริการส่งเสริมสุขภาพ	10	16.39
7. คลินิกทันตกรรม	15	24.59
8. อาชีวบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด	11	18.03
9. บริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า	2	3.28

4.3.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการคลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี 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. ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	2	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	2	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	8	100.00

4.3.3.2 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับนี้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.73

ตารางที่ 4.73 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	2	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	2	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	6	100.00

4.3.3.3 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.74

ตารางที่ 4.74 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	-	-	2	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	2	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	6	100.00

4.3.3.4 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกล้นการรับบริการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึง ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.75

ตารางที่ 4.75 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ	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

4.3.3.5 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อ่านบทความสะดวกด้วยดี 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. ผู้ให้บริการได้อ่านบทความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	2	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	2	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	8	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 ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ 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	-	-	-	-	2	100.00
2. มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	2	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	6	100.00

4.3.3.7 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 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	-	-	-	-	2	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	2	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	6	100.00

4.3.3.8 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกคลายเครียด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ และประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.79

ตารางที่ 4.79 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

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

4.3.3.9 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่ และซักถามปัญหาและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพได้ร้อยละ 80.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.80

ตารางที่ 4.80 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด
ด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	5	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	1	20.00	4	80.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	5	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	1	5.00	19	95.00

4.3.3.10 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 (เท่ากัน) 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	-	-	-	-	5	100.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	5	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	5	100.00
รวม	-	-	-	-	15	100.00

4.3.3.11 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยใน ประเมินประเด็นนี้ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 80.00 ส่วน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.82

ตารางที่ 4.82 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	1	20.00	4	80.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	1	20.00	4	80.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	1	20.00	4	80.00
รวม	-	-	3	20.00	12	80.00

4.3.3.12 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาในระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกลังการรับบริการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80.00 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	1	20.00	-	-	4	80.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	1	20.00	-	-	4	80.00
รวม	2	20.00	-	-	8	80.00

4.3.3.13 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาในระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการได้ร้อยละ 100.00 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	-	-	-	-	2	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	2	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	8	100.00

4.3.3.14 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรและประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.85

ตารางที่ 4.85 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

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

4.3.3.15 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน

ในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 100.00 ส่วน ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 50.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.86

ตารางที่ 4.86 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	-	-	2	100.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	2	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	1	50.00	1	50.00
รวม	-	-	1	16.67	5	83.33

4.3.3.16 ความพึงพอใจต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 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	-	-	-	-	2	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	2	100.00
รวม	-	-	-	-	4	100.00

4.3.3.17 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 90.00 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	10.00	9	90.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	1	10.00	9	90.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	1	10.00	9	90.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	1	10.00	9	90.00
รวม	-	-	4	10.00	36	90.00

4.3.3.18 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 90.00 ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ 80.00 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	10.00	9	90.00
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	2	20.00	8	80.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	2	20.00	8	80.00
รวม	-	-	5	16.67	25	83.33

4.3.3.19 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 90.00 ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 80.00 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	10.00	9	90.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	2	20.00	8	80.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	2	20.00	8	80.00
รวม	-	-	5	16.67	25	83.33

4.3.3.20 ความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 90.00 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	-	-	1	10.00	9	90.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	1	10.00	9	90.00
รวม	-	-	2	10.00	18	90.00

4.3.3.21 ความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.92

ตารางที่ 4.92 แสดงความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

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

4.3.3.22 ความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

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

ตารางที่ 4.93 แสดงความพึงพอใจบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า
ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

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

4.3.3.23 ความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดเพียงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.94

ตารางที่ 4.94 แสดงความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

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	100.00

4.3.3.24 ความพึงพอใจต่อคลินิกบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.95

ตารางที่ 4.95 แสดงความพึงพอใจต่อการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

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

4.3.3.25 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกทันตกรรมด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบริการคลินิกทันตกรรม ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 93.33 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.96

ตารางที่ 4.96 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	1	6.67	-	-	14	93.33
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	1	6.67	-	-	14	93.33
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	1	6.67	-	-	14	93.33
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	1	6.67	-	-	14	93.33
รวม	4	6.67	-	-	56	93.33

4.3.3.26 ความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00, 93.33, 93.33 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.97

ตารางที่ 4.97 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรม
ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	15	100.00
2. มีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	1	6.67	14	93.33
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	1	6.67	14	93.33
รวม	-	-	2	4.44	43	95.56

4.3.3.27 ความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 93.33 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.98

ตารางที่ 4.98 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	-	-	1	6.67	14	93.33
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	1	6.67	14	93.33
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	1	6.67	14	93.33
รวม	-	-	3	6.67	42	93.33

4.3.3.28 ความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรมด้านความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 93.33 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.99

ตารางที่ 4.99 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกทันตกรรม ด้าน
ความรู้สึกหลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	1	6.67	14	93.33
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการอย่างน้อยเพียงใด	1	6.67	-	-	14	93.33
รวม	1	3.33	1	3.33	28	93.33

4.3.3.29 ความพึงพอใจต่อการบริการอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.100

ตารางที่ 4.100 แสดงความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ
ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านผู้ให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ด้วยดี	-	-	-	-	11	100.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพตลอดเวลาที่ให้บริการ	-	-	-	-	11	100.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาของท่าน	-	-	-	-	11	100.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ	-	-	-	-	11	100.00
รวม	-	-	-	-	44	100.00

4.3.3.30 ความพึงพอใจต่อคลินิกนิติจิตเวชด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.101

ตารางที่ 4.101 แสดงความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด
ด้านบรรยากาศในการให้บริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร	-	-	-	-	11	100.00
2. มีโอกาสดักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในสุขภาพ	-	-	-	-	11	100.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ	-	-	-	-	11	100.00
รวม	-	-	-	-	33	100.00

4.3.3.31 ความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของการบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 81.81, 100.00, 90.91 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.102

ตารางที่ 4.102 แสดงความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	9.09	1	9.09	9	81.82
2. การนัดหมายและเวลานัดหมาย	-	-	-	-	11	100.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ	-	-	1	9.09	10	90.91
รวม	1	3.03	2	6.06	30	90.91

4.3.3.32 ความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน ส่วนของอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดพบที่ พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความ ช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังราย ละเอียดในตารางที่ 4.103

ตารางที่ 4.103 แสดงความพึงพอใจต่อ อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อย ถึง น้อยที่สุด		ปานกลาง		มาก ถึง มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	-	-	-	-	11	100.00
2. ได้รับสิ่งที่ต้องการมากน้อยเพียงใด	-	-	-	-	11	100.00
รวม	-	-	-	-	22	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 60 คน รวมทั้งสิ้น 610 คน

และเนื่องจากจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน) ที่จะทำการสุ่มเพื่อเป็นตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ สำหรับเรื่องของการรับบริการแพทย์ทางเลือกและการรับบริการของผู้ป่วยในนั้น มีจำนวนค่อนข้างจำกัดในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการวิจัย ดังนั้นจึงทำให้ขนาดของตัวอย่างที่กำหนดไว้แต่เดิมมีการเปลี่ยนแปลงไปดังนี้ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) สุ่มได้หน่วยที่เป็นตัวอย่างจำนวน 501 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำนวน 46 คน ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 61 คน ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ในการประมวลผลข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ผู้รับบริการ 501 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 190 คน (37.92%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 279 คน (55.69%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 32 คน (6.39%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 261 คน (52.10%) และเพศชายจำนวน 240 คน (47.90%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 43.11 ปี โดยในช่วงอายุ 0-10 ปีมี 6 คน (1.20%) ช่วง 11-20 ปีมี 80 คน (15.97%) ช่วง 21-30 ปีมี 137 คน (27.35%) ช่วง 31-40 ปีมี 136 คน (27.15%) ช่วง 41-50 ปีมี 98 คน (19.56%) ช่วง 51-60 ปีมี 36 คน (7.19%) ช่วง 61-70 ปีมี 8 คน (1.60%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 347 คน (69.26%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 105 คน (20.96%) ระดับปริญญาตรี 27 คน (5.39%) ระดับ ปวส. และอนุปริญญา 21 คน (4.19%) ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร 256 คน (51.10%) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย 61 คน (12.18%) รับจ้าง 58 คน (11.58%) ว่างาน 51 คน (10.18%) ผู้รับบริการที่เคยมาการรักษา มีจำนวน 422 คน (84.23%) และไม่เคยมารักษา มีจำนวน 79 คน (15.77%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 484 คน (96.61%) ผู้รับบริการจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 482 คน (96.21%) ในจำนวนนี้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 226 คน (45.11%) จ่ายเงินเอง 212 คน (42.32%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 43 คน (8.58%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 14 คน (2.79%) ใช้บัตรประกันสังคมและประกันสุขภาพ (บริษัทประกัน, นายจ้างฯ) มี

จำนวนเท่ากันคือ 4 คน (0.08%) และประกันสุขภาพ(บริษัทประกันภัย) 2 คน (0.40%) และเป็นขอนแก่น 220 คน (43.91%) มหาสารคาม 69 คน (13.77%) กาฬสินธุ์ 63 คน (12.57%) อุดรธานี 55 คน (10.98%) ชัยภูมิ 39 คน (7.78%) ตามลำดับ โดยมีเหตุผลที่มารักษาที่นี่คือ ให้อาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 380 คน (75.85%) เคยมารับบริการแล้ว 329 คน (65.67%) เดินทางสะดวก 253 คน (50.50%) บริการรวดเร็ว 252 คน (50.30%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 219 คน (43.71%)

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ที่ตอบแบบสอบถามในจำนวน 501 คนนั้น ได้ใช้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลเพียง 413 คน (82.44%) จุดบริการสิทธิบัตรรับบริการ 287 คน (57.29%) และเข้าใช้บริการห้องสุขา 421 คน (84.03%) ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดต่างๆ ที่ OPD จึงคิดค่าร้อยละจากจำนวนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดนั้นๆ เท่านั้น ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ใน 8 เรื่อง คือ การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ การบริการสิทธิบัตร การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ การได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ความรวดเร็วในการบริการเมื่อเปลี่ยนหน่วยบริการ เรื่องความสะดวกสบายโดยทั่วไป ความพอเพียงของเก้าอี้ ส่วนความสะอาดของห้องส่วนนั้นผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเพียงร้อยละ 74.58 แต่เมื่อประเมินความพึงพอใจในภาพรวมสำหรับส่วนนี้ ณ ระดับมากถึงมากที่สุดได้ร้อยละ 90.67 ซึ่งในครั้งนี้เราได้ทดลองให้ผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมด้วยตนเองแล้วพบว่า ณ ระดับมากถึงมากที่สุดผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 96.81

1.3 ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ จำแนกตามห้องต่างๆ ที่ให้บริการ (11 ห้องและ

1 จุดบริการ (หน้าห้องตรวจโรค) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ทั้งหมด 501 คน พบว่า เข้ารับบริการ ณ ห้องบริการทำบัตรมีจำนวน 493 คน (98.40%) บริการห้องตรวจโรค 457 คน (91.22%) บริการทางจิตวิทยา 9 คน (1.80%) ห้องบริการซักประวัติ 358 คน (71.46%) บริการห้องการเงิน 467 คน (93.21%) บริการห้องตรวจพิเศษ 9 คน (1.80%) บริการห้องยาเคมี 218 คน (43.51%) บริการห้องจ่ายยา 477 คน (95.21%) บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 12 คน (2.40%) บริการหน้าห้องตรวจโรค 461 คน (92.02%) บริการห้องจิตยา 134 คน (26.75%) บริการห้องฉุกเฉิน 10 คน (2.00%) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละห้องนั้นมีจำนวนแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลการประเมินในลำดับต่อไปจึงวิเคราะห์ภายใต้จำนวนผู้รับบริการจริงในแต่ละห้อง ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ที่ประเมินในครั้งนี้มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยประเมินเป็นรายห้องที่ให้บริการทั้งหมด 11 ห้องและ 1 จุดบริการ คือ ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องซักประวัติ ห้อง

การเงิน ห้องตรวจพิเศษ ห้องยาเคมี ห้องจ่ายยา ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องจิตวิทยา และห้องฉุกเฉิน ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ความพึงพอใจต่อความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 97.71

1.3.2 ความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ สนใจรักษา(ให้บริการ) ให้คำแนะนำต่างๆ (ให้ข้อมูลต่างๆ) และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดีตลอดการรักษาของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 97.84

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 97.68

1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของผู้ให้บริการทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 96.97

1.3.5 ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ ของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ทุกห้องอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่า ร้อยละ 80 โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมของทุกๆ ห้องผลการประเมินในระดับนี้ได้สูงถึงร้อยละ 89.34

และเมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจของทุกห้องมาทำการเรียงลำดับ โดยอาศัยค่าเฉลี่ยดังตารางที่ 4.12 พบว่า ห้องบริการทางจิตวิทยา บริการห้องตรวจพิเศษและห้องฉุกเฉิน นั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ ห้องตรวจโรค ห้องซักประวัติ ห้องยาเคมี และห้องการเงิน ตามลำดับ

1.4 ความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวช

ขออนแก่นรชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 6 คน (1.20%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 5 คน (1.00%) คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 4 คน (0.80%)

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 ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

1.4.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนิติจิตเวชของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 93.33

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

1.4.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กของผู้ป่วยนอก

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ต่างได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (ผู้ป่วยนอก)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 46 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 26 คน (56.52%) และเพศชาย 20 คน (43.48%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 49.85 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 1 คน (2.17%) ช่วง 21-30 ปีมี 3 คน (6.52%) ช่วง 31-40 ปีมี 11 คน (23.91%) ช่วง 41-50 ปีมี 7 คน (15.22%) ช่วง 51-60 ปีมี 13 คน (28.26%) ช่วง 61-70 ปีมี 9 คน (19.57%) ช่วง 71-80 ปีมี 2 คน (4.35%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 17 คน (36.96%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 14 คน (30.43%) ปริญญาตรี 8 คน (17.39%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 5 คน (10.87%) ปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (2.17%) ตามลำดับสำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ รับราชการ 9 คน (19.57%) รองลงมาคือ รับจ้าง 6 คน (13.04%) ค้าขาย 4 คน (8.70%) เกษตรกร 3 คน (6.52%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 28 คน (60.87%) ไม่เคยมารับบริการ 18 คน (39.13%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 18 คน (39.13%) จ่ายเอง 17 คน (36.96%) บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) 7 คน (15.22%)

2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก-นอกเวลาราชการ (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น 33 คน (71.74%) และเมื่อจำแนกตามการบริการได้ผลดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 7 คน (15.22%) คลินิกบริการคลายเครียด มีจำนวน 5 คน (10.87%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 16 คน (34.78%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 18 คน (39.13%)

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

2.2.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษาของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 96.43

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 90.48

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 80.95

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 92.86

2.2.2 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกคลายเครียดของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

2.2.3 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียดของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 98.44

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 95.83

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

2.2.4 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพของผู้รับบริการ

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 83.33

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 88.89

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 88.89

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 86.11

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 61 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 50 คน (81.97%) และเพศหญิง 11 คน (18.03%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 38.00 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 4 คน (6.56%) ช่วง 21-30 ปีมี 18 คน (29.51%) ช่วง 31-40 ปีมี 21 คน (31.43%) ช่วง 41-50 ปีมี 14 คน (22.95%) ช่วง 51-60 ปีมี 4 คน (6.56%) วุฒิการศึกษาของผู้ป่วยระดับประถมศึกษา 27 คน (44.26%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 24 คน (39.34%) ระดับปริญญาตรี 6 คน (9.84%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 4 คน (6.56%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ อาชีพรับจ้าง 15 คน (24.59%) รองลงมาคือเกษตรกร 14 คน (22.95%) คนว่างงาน 13 คน (21.31%) และ อาชีพค้าขาย 7 คน (11.48%) และรับราชการ 5 คน (8.20%) ผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษา 54 คน (88.52%) ไม่เคยมารับรักษา 7 คน (11.48%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารับรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช มากที่สุด 49 คน (80.33%) รองลงมา คือ ไม่แนะนำ 9 คน (14.78%) ไม่แน่ใจ 3 คน (4.92%) ตามลำดับ ผู้ป่วยจะกลับมารับรักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมากที่สุด 52 คน (85.25%) รองลงมา คือ ไม่กลับมารับรักษาอีก 6 คน

(9.84%) ไม่น่าใจ 3 คน (4.92%) ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ ต้องการฝึกอาชีพทางด้านหัตถกรรม 19 คน (50.00%) รองลงมาคือ เกษตรกรรมบำบัด 7 คน (18.42%) ซ่อมรถจักรยานยนต์และซ่อมรถยนต์ 1 คน (2.63%) ส่วนที่ต้องการฝึกอาชีพด้านอื่นๆ 10 คน (26.32%)

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 33 คน (54.10%) จ่ายเงินเอง 14 คน (22.95%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช อย่างละ 7 คน (11.48%)

จังหวัดที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 26 คน (42.62%) อุตรดิตถ์ 9 คน (14.75%) ชัยภูมิ 8 คน (13.11%) กาฬสินธุ์และหนองคาย จังหวัดละ 5 คน (8.20%) และมหาสารคาม 3 คน (4.92%)

เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก เมื่อคิดค่าร้อยละจากผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละข้อ มีดังนี้ ค่ารักษาไม่แพง 45 คน (73.77%) เคยมารับบริการแล้ว 42 คน (68.85%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 35 คน (57.38%) เจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการดี 34 คน (55.74%) และสถานที่สะดวกสบาย 28 คน (45.90%)

ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 61 คน มีจำนวน 23 คน (37.70%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 22 คน (95.65%) พอใจระดับปานกลาง 1 คน

3.2 ความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 61 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโค มีจำนวน 16 คน (26.23%) ตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวน 10 คน (16.39%) ตึกฝ้ายคำ มีจำนวน 10 คน (16.39%) และตึกศรีตรัง มีจำนวน 10 คน (16.39%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 5 คน (8.20%) และผู้ป่วยในที่นอนคู่ จำนวน 10 คน (16.39%) ผู้ป่วยในตึกต่างๆ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยในดังต่อไปนี้

3.2.1 ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มี 4 ตึก ที่มีร้อยละเกิน 80 คือ ตึกชงโคและนอนคู่ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ตึกพิเศษได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 70.00 และตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 60.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ ดังนี้ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 3 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ดิ็กพิเศษและที่คอนคูล์ไรร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโค ไรร้อยละ 81.25 ส่วนดิ็กศรีตรังไรร้อยละ 70.00 ดิ็กเฟื่องฟ้าไรร้อยละ 60.00 ดิ็กฝ้ายคำไรร้อยละ 50.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 5 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ดิ็กพิเศษ ไรร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 93.75 ที่คอนคูล์และดิ็กเฟื่องฟ้าไรรับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00 ดิ็กฝ้ายคำไรร้อยละ 80.00 และดิ็กศรีตรังไรร้อยละ 70.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ดิ็กผู้ป่วยในทุกดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ ดิ็กพิเศษ ดิ็กชงโค ดิ็กเฟื่องฟ้า ดิ็กศรีตรังและที่คอนคูล์ ไรร้อยละ 100.00 และดิ็กฝ้ายคำไรรับประเมินร้อยละ 80.00

3.2.2 ด้านโภชนาการ จำแนกตามดิ็กผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ ของดิ็กผู้ป่วย 6 ดิ็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ในดิ็กผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มี 4 ดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กเฟื่องฟ้าและดิ็กพิเศษ เป็นดิ็กที่ไรรับประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโค ไรร้อยละ 93.75 ที่คอนคูล์ ไรร้อยละ 90.00 ส่วนดิ็กฝ้ายคำและดิ็กศรีตรัง ไรร้อยละ 70.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของรสชาติและคุณภาพของอาหาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดนั้น ดิ็กที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ดิ็กพิเศษไรรับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ดิ็กเฟื่องฟ้าและที่คอนคูล์ ไรร้อยละ 90.00 ดิ็กชงโค ไรร้อยละ 81.25 ส่วนดิ็กศรีตรังและดิ็กฝ้ายคำ ไรร้อยละ 80.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วน้ำที่ใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 คือ ดิ็กพิเศษ ที่คอนคูล์ ดิ็กชงโคและดิ็กเฟื่องฟ้า ไรร้อยละ 100.00 ดิ็กศรีตรังไรร้อยละ 90.00 ส่วนดิ็กฝ้ายคำ ไรร้อยละ 80.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของรายการอาหารกลางวันทางโรงพยาบาลจัดให้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เกือบทุกดิ็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดิ็กพิเศษและที่คอนคูล์ ไรร้อยละ 100.00 ดิ็กชงโค ไรร้อยละ 93.75 ดิ็กเฟื่องฟ้าไรร้อยละ 90.00 ดิ็กฝ้ายคำ ไรร้อยละ 80.00 ดิ็กศรีตรัง ไรรับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 70.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ตึกชงโก เฟื่องฟ้า ตึกพิเศษ และที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 100.00 และตึกศรีตรัง ฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 และ 80.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกชงโก ตึกศรีตรัง และที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้าและตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 ส่วนตึกพิเศษ ได้รับประเมินร้อยละ 80.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกชงโก ตึกเฟื่องฟ้า ตึกศรีตรัง ตึกพิเศษและที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 100.00 ส่วนตึกฝ่ายคำ ได้รับประเมินร้อยละ 80.00

3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโก ตึกเฟื่องฟ้า ตึกพิเศษ ตึกฝ่ายคำและที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 90.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโก ตึกพิเศษ ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรัง ตึกฝ่ายคำ และ ตึกเฟื่องฟ้า ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่อง-บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและตึกชงโกได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ่ายคำ ที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 90.00 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 80.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากรในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโก และตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ่ายคำ ตึกศรีตรัง และที่คอนดู่ ได้ร้อยละ 90.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสดูพบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกพิเศษและคอนดู่ ได้ร้อยละ 100.00 ตึกฝ่ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 และตึกชงโก ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 87.50 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 80.00 ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 50.00

3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ผู้รับบริการ ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ที่คอนคูล์ ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 93.75 ตึกฝ้ายคำ ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 90.00 ส่วน ตึกศรีตรังและตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 80.00

มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ตึกชงโค ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ ตึกศรีตรัง ตึกพิเศษ และ คอนคูล์ ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 100.00, 100.00, 90.00, 90.00, 80.00 และ 90.00

โดยสรุปแล้ว สามารถพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมได้ดังตารางที่ 4.70 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในตึกผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงถึงร้อยละ 90.71

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนคลินิกเฉพาะทางของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการในคลินิกเฉพาะทางของผู้ป่วยในในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) จำแนกตามประเภทการบริการต่างๆ 9 ประเภท คือ บริการคลินิกบริการให้คำปรึกษา คลินิกบริการคลายเครียด คลินิกบริการนวดคลายเครียด คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิตจิตเวช คลินิกส่งเสริมสุขภาพ คลินิกทันตกรรม อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด และบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า พบว่า คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 2 คน (3.28%) คลินิกบริการคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 2 คน (3.28%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 5 คน (8.20%) คลินิกจิตสังคมบำบัด มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 2 คน (3.28%) คลินิกนิตจิตเวช ไม่มีผู้ป่วยเข้ารับบริการ คลินิกส่งเสริมสุขภาพ มีผู้ป่วยในได้ที่เข้ารับบริการจำนวน 10 คน (16.39%) คลินิกทันตกรรม เข้ารับบริการจำนวน 15 คน (24.59%) อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด เข้ารับบริการจำนวน 11 คน (18.03%) และบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า เข้ารับบริการจำนวน 2 คน (3.28%) ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

3.3.1 ความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษา ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

3.3.8 ความพึงพอใจต่อการบริการอาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ของผู้ป่วยใน

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 90.91

ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80 โดยที่ เมื่อพิจารณาในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100.00

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในหัวข้อ 5.1 ข้างต้น พบว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกนอกเวลาราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง ในขณะที่ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยในส่วนใหญ่เป็นเพศชายและจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้รับบริการทั้งที่เป็นผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยในและผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับประถมศึกษา ซึ่งในกลุ่มผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) ในช่วงเวลา 17.00-19.00 น. เหตุผลที่มารับบริการที่ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่เห็นว่าที่นี่ให้ยาที่มีประสิทธิภาพ ผู้ป่วยในเห็นว่าค่ารักษาไม่แพงและผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่สะดวกสบาย

สำหรับการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการประเมินผลเช่นเดียวกับที่ใช้ในการวิจัยเมื่อเดือนสิงหาคม 2547 ที่ผ่านมา ซึ่งจะสามารถทำให้เห็นภาพของการสรุปผลชัดเจนและเป็นจริงมากขึ้น จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อบริการทั่วไป เมื่อเทียบกับผลการประเมินเมื่อเดือนสิงหาคม 2547 ที่ผ่านมาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดเกิน 80% เพิ่มขึ้นจากเดิม โดยที่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 96.81 จากการประเมินคราวที่แล้วได้ร้อยละ 89.02 ซึ่งจะเห็นว่าสูงกว่าเดิมร้อยละ 7.79 แต่อย่างไรก็ตามในประเด็นนี้ผู้รับบริการได้เสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุงมาให้ทางโรงพยาบาลพิจารณาแก้ไขดังนี้ 1. ขยายเตียงผู้ป่วยนอกเพราะว่าห้องตรวจแคบปริมาณห้องน้อย 2. การจัดเก้าอี้ทางเดินแคบไปเดินไม่สะดวก 3. เจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะพูดเสียงเบา 4. หมอมาไม่ครบตามห้องตรวจ 5. เจ้าหน้าที่จ่ายยาทำงานช้า 6. ควรมีผ้าบังคนใช้ที่อาคารหนักเวลามาโรงพยาบาล 8. เก้าอี้ไม่พอ ที่จอดรถไม่พอ ไม่มีที่กอดน้ำ 9. อยากให้ส่งยาไปที่โรงพยาบาลประจำอำเภอ จะได้ไม่ต้องมา 11. มีเจ้าหน้าที่แชนกิวให้ผู้ป่วยที่รู้จัก 12. ห้องน้ำไม่สะอาด 13. ตอนโทรศัพท์เข้ามาถามเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยตอบ 14. มีการเปลี่ยนแปลงห้องบ่อยทำให้จำไม่ได้ งง เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้รับบริการยังมีความประทับใจในการเข้ามารับบริการในครั้งนี้ว่าทางโรงพยาบาลได้มีการจัดสถานที่ที่ให้บริการดีขึ้น

5.2.1 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นสำหรับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)

ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านต่างๆ ที่ประเมินในครั้งนี้ ได้ทำการจัดหมวดหมู่ใหม่ให้เห็นเป็นด้านต่างๆ ของการให้บริการที่ชัดเจนยิ่งขึ้น มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ โดยประเมินเป็นรายห้องที่ให้บริการทั้งหมด 11 ห้องกับ 1 จุดบริการ คือ ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค ห้องบริการทางจิตวิทยา ห้องซักประวัติ ห้องการเงิน ห้องตรวจพิเศษ ห้องยาเคมี ห้องจ่ายยา ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา และห้องฉุกเฉิน โดยนำเสนอในระดับมากถึงมากที่สุด หรือ ระดับดีถึงดีที่สุด เพื่อจะได้เทียบกับเกณฑ์มาตรฐานของทางโรงพยาบาลเองว่า ได้ตามมาตรฐานของโรงพยาบาลหรือไม่ในแต่ละประเด็น โดยเมื่อพิจารณาในภาพรวมของทั้ง 11 ห้องกับอีก 1 จุดบริการที่ OPD ในทั้ง 5 ประเด็นพบว่า ได้รับการประเมิน ณ ระดับมากถึงมากที่สุดเกินกว่าร้อยละ 80 ดังนี้ ประเด็นที่ 1 ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 97.71 ประเด็นที่ 2 ด้านการเอาใจใส่ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติผู้รับบริการของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 97.84 ประเด็นที่ 3 ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 97.68 ประเด็นที่ 4 ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 96.97 และประเด็นที่ 5 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 89.34

5.2.2 การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนกรินทร์สำหรับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ในการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้จัดประเด็นต่างๆ ที่ประเมินออกเป็นด้านต่างๆ 4 ด้านด้วยกันคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว (ตารางที่ 4.70 หน้า 62 – 63) ได้ร้อยละ 90.71 พบว่าสูงขึ้นจากเมื่อเดือนสิงหาคม 2547 (เดือนสิงหาคม 2547 ได้ร้อยละ 84.16) โดยในส่วนนี้ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ 1. ดูแลเรื่องความสะดวกของห้องน้ำ 2. ห้องพักจำนวนน้อยกว่าผู้ป่วยจึงทำให้แออัด 3. อยากให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ชายดูแลตึกมากกว่านี้ 4. อยากให้มีการสวดมนต์ห่อพระ 5. อยากให้มีโทรศัพท์ 6. เพิ่มถึงขยะหลายๆจุด 7.อยากให้งานที่กรองน้ำชั้นบน 8. ปรับปรุงเรื่องเสื้อผ้าและที่นอนใหม่ 9. อาหารมีแต่รายการเดิม เนื้อมีน้อย และปรับปรุงเรื่องรสชาติ

5.2.3 การประเมินความพึงพอใจในต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของโรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

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

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

- บริการจิตสังคมบำบัด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อ ด้านต่างๆ ทั้ง 3 ด้าน ในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 ในภาพรวม (ตารางที่ 4.14 – 4.17)
- บริการนิตจิตเวช เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อด้านต่างๆ 3 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 (ตารางที่ 4.18 – 4.21)
- บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก เมื่อประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากถึงมากที่สุด ในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับนี้ต่อด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ได้ร้อยละ 100 (ตารางที่ 4.22 – 4.25)

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

- บริการให้คำปรึกษา เมื่อประเมินทุกด้านทุกประเด็นที่ระดับมากถึงมากที่สุด ในภาพรวมแล้วพบว่า ด้านผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 96.43 ด้านบรรยากาศฯ ได้ร้อยละ 90.48 ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ได้ร้อยละ 80.95 และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ได้ร้อยละ 92.86 (ตารางที่ 4.30 – 4.33)
- บริการคลายเครียด เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้ร้อยละ 100.00 (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) 9 บริการ คือ บริการให้คำปรึกษา บริการคลายเครียด บริการนวดคลายเครียด บริการส่งเสริมสุขภาพ จิตสังคมนาบัด คลินิกทันตกรรม อาชีวะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัดและ บริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ซึ่งในการประเมินครั้งนี้ไม่พบหน่วยให้ข้อมูลที่เข้ารับบริการคลินิกจิตเวช ซึ่งผลการวิจัยที่พบ (จากตารางที่ 4.72 – 4.103) คือ ทุกบริการที่ประเมินนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ต่อทั้ง 4 ด้านเป็นไปตามเกณฑ์คุณภาพ คือได้เกินร้อยละ 80 และเมื่อเปรียบเทียบกับ การประเมินในรอบเดือนสิงหาคม ปี 2547 จะพบว่าความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของทุกบริการ สูงขึ้นจากเดิมทั้งสิ้น

จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ บริการแพทย์ทางเลือกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี จะเห็นว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงกว่าผลการประเมินเมื่อเดือนสิงหาคม 2547 อันแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการนั้นสามารถพัฒนาคุณภาพของการให้บริการในระดับนี้ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ โดยที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีข้อเสนอแนะแก่ทางโรงพยาบาลบ้างเล็กน้อย ดังนี้ 1. ไม่มีถึงขยะ 2. เพิ่มหมอ โดยเฉพาะผู้รับบริการคลินิกนวดคลายเครียดมีข้อเสนอแนะค่อนข้างมาก เช่น 1. ต้องการยานวดด้วย 2. ควรใช้เวลามากกว่า 1 ชม. 3. อยากให้มีลูกประคบ 4. อยากมีสปา 5. เพิ่มการอบสมุนไพร เป็นต้น

ส่วนความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในภาพรวมนั้น เราสามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.61 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 80.33 ของผู้ป่วยใน บอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 96.21 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 85.25 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีก จะกลับมาได้รับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมาได้รับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะว่าการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่านมา พบว่าได้มีผู้ป่วยมาจากจังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศและจากต่างประเทศเข้ารับการรักษาด้วย

บรรณานุกรม

1. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข แผนปฏิบัติงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ปีงบประมาณ 2543-2542.
2. กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข รายงานประจำปี 2543 โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น โรงพิมพ์พระธรรมจันทร์ ขอนแก่น, 2543.
3. จิราพร เขียวอยู่ จินตนา ลีละไกรวรรณ ชุศรี กุชัยสิทธิ์. รายงานการวิจัย ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
4. ปัญญา ธีระวิฑาเลิศ. การพัฒนาเครื่องมือการวิจัยทางสังคมศาสตร์. โรงพิมพ์เมืองทองธานีการพิมพ์, 2542.
5. ประคอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
6. ฝ่ายแผนงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นเอกสารประกอบการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นและศูนย์สุขภาพจิตเขต6 โดยอธิบดีกรมสุขภาพจิตและคณะ, 2544.
7. วรยุทธ ทิพย์เที่ยงแท้. การสร้างแบบประเมินค่าทักษะกรีฑาสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. รายงานการวิจัย, 2541.
8. สุพร ชุมพลวงศ์. *ความต้องการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
9. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (เมษายน) 2545.
10. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (สิงหาคม) 2545.
11. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (มีนาคม) 2546.
12. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (สิงหาคม) 2546.
13. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (มีนาคม) 2547.
14. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (สิงหาคม) 2547.

ภาคผนวก

แบบสอบถามผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก)
เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั่วไปและบริการคลินิกเฉพาะทาง
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

101

--	--	--

หมายเลข แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

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

สำหรับเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 2 ความรู้สึกของท่านต่อการได้รับการบริการในครั้งนี

(กรุณาภาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

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

20. เมื่อญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำให้มาที่นี่อีกหรือไม่

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

21. ถ้าท่านป่วยและสามารถเลือกโรงพยาบาลที่อื่นได้ ท่านจะกลับมารักษาที่นี่อีกหรือไม่

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

22. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.
2.

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการไปโรงพยาบาล

(กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน) โดยในช่องแสดงความคิดเห็นแต่ละช่องมีความหมายดังนี้

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

บริการด้านต่าง ๆ	บริการทำบัตร(เวชระเบียน)					บริการซักประวัติ-สังคมสงเคราะห์					บริการห้องยาเคมี					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																				
23. มีความเป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี																				
24. เอาใจใส่ ให้บริการ ให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติท่านเป็นอย่างดี																				
25. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																				
26. ให้โอกาสในการซักถาม																				
27. ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่รอนาน																				

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

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

28. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

☐ 1 จิตสังคมบำบัด

☐ 2. บริการนิติจิตเวช

☐ 3 บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

☐

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

ด้านผู้ให้บริการ

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

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

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

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

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

ความรู้สึกหลังการรับบริการ

39. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ						☐
40. ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด						☐

41. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุงในการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางที่ท่านเข้ารับบริการนี้

1.

2.

☐

A. สิ่งที่ท่านประทับใจในการเข้ารับบริการครั้งนี้.....
.....
.....
.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....วันที่.....

ตอนที่ 2 ความรู้สึกของท่านต่อการได้รับการบริการในครั้งนี้

9. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

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

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	1: น้อยที่สุด	2: น้อย	3: ปานกลาง	4: มาก	5: มากที่สุด	
ด้านผู้ให้บริการ						
10. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี						
11. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ให้ความช่วยเหลือเมื่อพบกับท่านตลอดเวลาที่ท่านใช้บริการ						
12. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ซักถามปัญหาของท่าน						
13. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน						
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ						
14. ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน						
15. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย						
16. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ						
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ						
17. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)						
18. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม						
19. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม						
ความรู้สึกหลังการรับบริการ						
20. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ						
21. ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด						

22. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.
2.

B. สิ่งที่น่าสนใจในการเข้ารับบริการครั้งนี้.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....วันที่.....

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☒ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ป่วย

สำหรับเจ้าหน้าที่

1. ตึกผู้ป่วยในที่ท่านเข้ารับบริการ
- ☐ 1 ชงโค ☐ 2. เพ็ญฟ้า ☐ 3. ฝ่ายคำ
- ☐ 4. ศรีตรัง ☐ 5. พิเศษ ☐ 6. ดอนตู
2. ที่อยู่ปัจจุบัน อำเภอ..... จังหวัด.....
3. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
4. อายุ ปี
5. ระดับการศึกษาสูงสุด
- ☐ 1. ไม่เคยเรียน ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษา, ปวช.
- ☐ 4. ปวส, อนุปริญญา ☐ 5.ปริญญาตรี ☐ 6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- 6 อาชีพ
- ☐ 1.ว่างงาน ☐ 2. ค้าขาย ☐ 3. รับราชการ ☐ 4. รัฐวิสาหกิจ
- ☐ 5. เกษตรกร ☐ 6. รับจ้าง ☐ 7. อื่นๆ ระบุ.....
7. ท่านเคยมารับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้หรือไม่
- ☐ 1. ไม่เคย ☐ 2. เคย
8. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้
- ☐ 1 จ่ายเอง
- ☐ 2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ 3. ประกันสังคม
- ☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)
- ☐ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)
- ☐ 6. ประกันสุขภาพ (บริษัทประกันภัย, ประสบภัยจากรถ นายจ้างมีสัญญาจ่าย, กองทุนทดแทน, ประกันภัยจากธนาคาร)
9. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1. เคยมารับบริการ ☐ 2. เดินทางสะดวก
- ☐ 3. บริการรวดเร็ว ☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง
- ☐ 5. ใหยาที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว ☐ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา
- ☐ 7. เครื่องมือทันสมัย ☐ 8. สถานที่สะดวกสบาย
- ☐ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา ☐ 10. มาตามหมอนัด
- ☐ 11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี ☐ 12. อื่นๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยในที่ท่านได้รับ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

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

28. ท่านเป็นผู้ป่วยที่ได้รับทราบ(รับแจ้ง) ว่าจะได้กลับบ้านแล้ว

☐ 1 ใช่ (ตอบข้อ 29)

☐ 2 ไม่ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 30)

☐

29. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น รู้ในเรื่องโรค การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับใด

☐ 1. น้อยที่สุด

☐ 2. น้อย

☐ 3. ปานกลาง

☐ 4. มาก

☐ 5. มากที่สุด

☐

30. ในด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ (การฝึกอาชีพ) ท่านต้องการฝึกอาชีพทางด้านใดมากที่สุด

☐ 1 เกษตรกรรม

☐ 2 หัตถกรรม

☐ 3 ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า

☐ 4 ซ่อมรถจักรยานยนต์

☐
☐ 5 ซ่อมรถยนต์

☐ 6 เย็บผ้า

☐ 7 อื่นๆ ระบุ.....

☐

31. เมื่อญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำให้มาที่นี่อีกหรือไม่

☐ 1. แนะนำ

☐ 2. ไม่แนะนำ

☐ 3. ไม่แน่ใจ

☐

32. ถ้าท่านป่วยและสามารถเลือกโรงพยาบาลที่อื่นได้ ท่านจะกลับมารักษาที่นี่อีกหรือไม่

☐ 1. กลับมา

☐ 2. ไม่กลับมา

☐ 3. ไม่แน่ใจ

☐

33. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.

2.

3.

☐

34. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

- ☐ 1. บริการให้การรักษา ☐ 2. บริการคลายเครียด ☐ 3. บริการนวดคลายเครียด ☐
☐ 4. จิตสังคมบำบัด ☐ 5. บริการนิติจิตเวช ☐ 6. บริการส่งเสริมสุขภาพ
☐ 7. คลินิกทันตกรรม ☐ 8. อาชีวะบำบัด / เกษตรกรรมบำบัด ☐ 9. บริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	1: น้อยที่สุด	2: น้อย	3: ปานกลาง	4: มาก	5: มากที่สุด	
ด้านผู้ให้บริการ						
35. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี						☐
36. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ให้ความช่วยเหลือ พูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านใช้บริการ						☐
37. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ซักถามปัญหาของท่าน						☐
38. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน						☐
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ						
39. ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน						☐
40. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย						☐
41. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้า รับบริการ						☐
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ						
42. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการ ในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)						☐
43. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม						☐
44. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เหมาะสม						☐
ความรู้สึกหลังการรับบริการ						
45. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ						☐
46. ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด						☐

47. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าคลินิกเฉพาะทางนี้ควรทำการปรับปรุง

1.
2.

☐

C. สิ่งที่ท่านประทับใจในการเข้ารับบริการครั้งนี้.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์..... วันที่.....

34. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

- ☐ 1. บริการให้การปรึกษา ☐ 2. บริการคลายเครียด ☐ 3. บริการนวดคลายเครียด ☐
☐ 4. จิตสังคัมบำบัด ☐ 5. บริการนิติจิตเวช ☐ 6. บริการส่งเสริมสุขภาพ ☐
☐ 7. คลินิกทันตกรรม ☐ 8. อาชีวะบำบัด / เกษตรกรรมบำบัด ☐ 9. บริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า

(กรุณากาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

ประเด็นที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	1: น้อยที่สุด	2: น้อย	3: ปานกลาง	4: มาก	5: มากที่สุด
ด้านผู้ให้บริการ					
35. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี					
36. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านใช้บริการ					
37. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ชักถามปัญหาของท่าน					
38. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน					
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ					
39. ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน					
40. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย					
41. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้คุณรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ					
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ					
42. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)					
43. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม					
44. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม					
ความรู้สึกหลังการรับบริการ					
45. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ					
46. ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากนักน้อยเพียงใด					

47. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าคลินิกเฉพาะทางนี้ควรทำการปรับปรุง

1. ☐
2.

C. สิ่งที่ท่านประทับใจในการเข้ารับบริการครั้งนี้.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....

วันที่.....

ประวัติผู้วิจัย

1. นางสาวพรณี อึ้งปัญญัตถวงศ์
 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 : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ชำนาญงานด้าน : สถิติประยุกต์ และการวิจัยดำเนินงาน
4. นางสาวยุภาพร ตงประสิทธิ์
 คุณวุฒิ : พบ..ม. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
 ตำแหน่ง : อาจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ชำนาญงานด้าน : สถิติประยุกต์ และการวิจัยดำเนินงาน
5. นางสาวกุลยา จันทบูรณ์
 คุณวุฒิ : วท.ม. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 ตำแหน่ง : อาจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
 ชำนาญงานด้าน : สถิติ ประยุกต์