

รายงานการวิจัย เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

โดย

รองศาสตราจารย์สุพรรณดี ชัยบุญส่งวงศ์

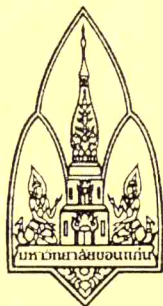
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ ตรีขงยุต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภัญญา เรืองสุวรรณ

อาจารย์ภาพร ทองประสิทธิ์

อาจารย์กฤษยา พัฒนากุล

มีนาคม 2549



ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น
ราชนครินทร์



รายงานการวิจัย

เรื่อง

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย
ของโรงพยาบาลสิทธเวชชนบทราชนครินทร์

เสนอต่อ

โรงพยาบาลสิทธเวชชนบทราชนครินทร์

โดย

รองศาสตราจารย์สุพรรณิ ชัยปัญญวงศ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราโมทย์ ทรองยุทธ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุกัญญา เรืองสุวรรณ

อาจารย์ภาพร ทองประสิทธิ์

อาจารย์กฤษยา ชันตบุตร

มีนาคม 2549

ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยชนบท

เลขทะเบียน	060078
วันที่	7 เม.ย. 2549
เลขเรียกหนังสือ	09. WX 152 ๑
	1468 2944

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สุพรรณิ อึ้งปัญญาคงส์[a] ปราโมทย์ ครองยุทธ[a] สุกัญญา เรืองสุวรรณ[a] ยุภาพร ตงประสิทธิ์[a] กุลยา พัฒนากุล [a]

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย คือการศึกษาความพึงพอใจของทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของแผนกผู้ป่วยนอก บริการของตึกผู้ป่วยใน บริการแพทย์ทางเลือก บริการคลินิกพิเศษและบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง สำหรับผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกและคลินิกเฉพาะทางจำนวน 500 คน ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่รับบริการแพทย์ทางเลือกจำนวน 60 คน สำหรับผู้ป่วยในที่ตึกผู้ป่วยในจำนวน 60 คน ผู้ป่วยในที่รับบริการแพทย์ทางเลือก บริการคลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ จำนวน 90 คน รวมทั้งสิ้น 710 คน วิเคราะห์ผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ได้ผลดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 41.89 ปี ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ มาตามหมอนัด ใหยาที่มีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาในภาพรวม ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 99.80 โดยมีความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละจุดบริการ ทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้ง 16 จุดบริการมาเรียงลำดับ พบว่า บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) นั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ บริการทางจิตวิทยา บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ บริการห้องฉุกเฉิน บริการห้องนิรภัย ตามลำดับ

สำหรับกลุ่มที่มารับบริการคลินิกแพทย์ทางเลือกนั้นมีอายุเฉลี่ย 44.72 ปี ส่วนใหญ่มารับบริการบริการ นวดคลายเครียดและบริการส่งเสริมสุขภาพ

ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยใน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 33.33 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่มารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ เดินทางสะดวก เคยมารับบริการแล้ว สถานที่สะดวกสบาย แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา และเจ้าหน้าที่พยาบาลให้บริการดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไป 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านนี้ ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 95.00

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

คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นรายงานของโครงการวิจัยเรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” ที่ทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จังหวัดขอนแก่นได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ทำการวิจัย เพื่อต้องการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยเป็นการประเมินต่อเนื่องจากช่วงเดือนมีนาคม 2548 ที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นไปแล้ว และได้นำผลการประเมินในครั้งนั้นไปปรับปรุงการบริการ และบัดนี้ทางโรงพยาบาลฯ มีวัตถุประสงค์ที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไป บริการคลินิกพิเศษ บริการของคลินิกแพทย์ทางเลือก และบริการอื่นๆ ซึ่งผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะสะท้อนถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในด้านการปรับปรุงคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปอีกในอนาคต

คณะผู้จัดทำ

มีนาคม 2549

กิตติกรรมประกาศ

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

คณะผู้จัดทำ

มีนาคม 2549

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของวิจัย	1
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	13
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
3.6 การแปลผลข้อมูล	13
3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	14
4 ผลการวิจัย	15
4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ญาติและผู้ป่วยนอก)	16
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก	16
4.1.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการทั่วไป	
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	19
4.1.3 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ	
ด้านต่างๆ โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	21
4.1.4 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	30
4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก)	37
4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	37
4.2.2 ความพึงพอใจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการ	
คลินิกเฉพาะทาง โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	40

สารบัญ(ต่อ)

เรื่อง บทที่	หน้า
4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	50
4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	50
4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)ต่อการบริการ ทั่วไปโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น	54
4.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการ แพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่นๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์	67
4.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่นๆ	67
4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่นๆ	70
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	92
5.1 สรุปผลการวิจัย	92
ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)	92
ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก	95
ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)	97
5.2 อภิปรายผล	103
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	109
ประวัติผู้วิจัย	120

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 แสดงความรู้สึกรังเกียจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป	20
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) จำแนก ตามการเข้ารับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ ที่ OPD	21
ตารางที่ 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) การให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร ณ จุดบริการต่างๆ	23
ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ณ จุดบริการต่างๆ	24
ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ณ จุดบริการต่างๆ	25
ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ณ จุดบริการต่างๆ	26
ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการประสานงาน ให้ความช่วยเหลือในการดูแล ณ จุดบริการต่างๆ	27
ตารางที่ 4.12 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการให้บริการอย่างมี ความสามารถ และมีความชำนาญ ณ จุดบริการต่างๆ	28
ตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ในภาพรวม	29
ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับของความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ณ จุดบริการ จากมากไปหาน้อย	30
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการ คลินิกพิเศษ	31
ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านผู้ให้บริการ	31
ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศ	32
ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนการเข้ารับบริการ	32
ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกละ หลังเข้ารับบริการ	33

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านผู้ให้บริการ	33
ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านบรรยากาศ	34
ตารางที่ 4.22 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนการเข้ารับบริการ	34
ตารางที่ 4.23 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนิติจิตเวชด้านความรู้สึก หลังเข้ารับบริการ	35
ตารางที่ 4.24 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านผู้ให้บริการ ของผู้ป่วยนอก	35
ตารางที่ 4.25 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านบรรยากาศ ในการให้บริการของผู้ป่วยนอก	36
ตารางที่ 4.26 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการของผู้ป่วยนอก	36
ตารางที่ 4.27 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการเสริมพัฒนาการเด็กด้านความรู้สึก หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	37
ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	38
ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ที่มารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ จำแนกตามเหตุผลที่มา	40
ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามจังหวัดที่มา	40
ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามบริการที่มารับบริการ	38
ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก	41
ตารางที่ 4.32 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านผู้ให้บริการ	41
ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านบรรยากาศ	42
ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	42
ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษาด้านความรู้สึกหลังรับบริการ	43
ตารางที่ 4.36 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ	43
ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศ	44
ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	44
ตารางที่ 4.39 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังรับบริการ	45

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.40 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านผู้ให้บริการ	46
ตารางที่ 4.41 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศ	46
ตารางที่ 4.42 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านระยะเวลา	
โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	47
ตารางที่ 4.43 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านความรู้สึกหลังรับบริการ	48
ตารางที่ 4.44 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านผู้ให้บริการ	48
ตารางที่ 4.45 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านบรรยากาศ	49
ตารางที่ 4.46 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านระยะเวลา	
โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	49
ตารางที่ 4.47 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพด้านความรู้สึกหลังรับบริการ	50
หลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก	46
ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	51
ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	52
ตารางที่ 4.50 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในจำแนกตามจังหวัดที่ผู้ป่วยเดินทางมา	53
ตารางที่ 4.51 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในที่มารับการรักษา จำแนกตามเหตุผลที่มา	53
ตารางที่ 4.52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามผู้ที่เตรียมกลับบ้าน	
และความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย	54
ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยในที่มารับการรักษา จำแนกตามตึกผู้ป่วย	54
ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม	
อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพแข็งแรง	
ปลอดภัย และสะอาดน่าใช้จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	55
ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและ	
ภายนอกอาคารจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	56
ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	56
ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจต่อความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้	
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจต่อรสชาติและคุณภาพของอาหาร	
ที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	57
ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่ม	
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการอาหารหวานที่ทางโรงพยาบาล จัดให้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	58
ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่อง อาหารการกิน จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.63 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	59
ตารางที่ 4.64 แสดงระดับความพึงพอใจต่อปริมาณอาหารที่ผู้ป่วยในได้รับ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	60
ตารางที่ 4.65 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากร เพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	60
ตารางที่ 4.66 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและ ได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	61
ตารางที่ 4.67 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการที่บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดีจำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	61
ตารางที่ 4.68 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและ มีความชำนาญของบุคลากร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	62
ตารางที่ 4.69 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสดูแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	62
ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำการกิจกรรมกลุ่มบำบัด จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	63
ตารางที่ 4.71 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน	63
ตารางที่ 4.72 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวมของผู้ป่วยใน	64
ตารางที่ 4.73 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการให้บริการในภาพรวม	65
ตารางที่ 4.74 แสดงจำนวนผู้ป่วยในจำแนกตามการเข้ารับบริการ	67
ตารางที่ 4.75 แสดงข้อมูลทั่วไปที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกเฉพาะทาง และบริการอื่นๆ	68
ตารางที่ 4.76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	69
ตารางที่ 4.77 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามจังหวัดที่เดินทางมา	70
ตารางที่ 4.78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามเหตุผลที่มา	70
ตารางที่ 4.79 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ	71
ตารางที่ 4.80 แสดงความพึงพอใจต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศ	71

สารบัญตาราง

[illegible]

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้กำหนดเป้าหมายคุณภาพของการดำเนินงานเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกระดับ และได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้งโดยบุคลากรภายในและโดยบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์มาเป็นระยะๆ ซึ่งโรงพยาบาลฯ ได้นำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาทางด้านการบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง โดยได้ทำการประเมินมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา ได้มอบหมายให้ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อการให้บริการทั่วไปและการให้บริการของคลินิกเฉพาะทาง แล้วได้ทำการปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณาปรับปรุงด้านต่างๆ ตามผลที่ได้จากการวิจัยแต่ละครั้งมาเป็นลำดับ ตามแผนคุณภาพการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลฯ เอง ซึ่งระดับความพึงพอใจที่ประเมินได้ในช่วงที่ผ่านมา พบว่า ทุกจุดบริการที่ประเมินผ่านเกณฑ์คุณภาพที่ทางโรงพยาบาลฯ ได้กำหนดไว้ และ ณ ขณะนี้ได้ถึงช่วงเวลาของการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลอีกครั้ง ซึ่งทางโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ได้มอบหมายให้ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นผู้ดำเนินการอีกครั้งหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ญาติและผู้ป่วยนอก) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปในแผนกผู้ป่วยนอก
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการในตึกผู้ป่วยใน
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่มีต่อการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่นๆ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ดำเนินการระหว่าง วันที่ 9 มกราคม 2549 (นับจากวันที่ได้รับการติดต่อจากโรงพยาบาลฯ) ถึง วันที่ 15 มีนาคม 2549

1.4 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1.4.1 ผู้รับบริการ

หมายถึง ผู้ป่วยและ/หรือญาติของผู้ป่วย หรือผู้ที่มารับการบริการในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทั้งที่มารับบริการในช่วงเวลาราชการและนอกช่วงเวลาราชการ

1.4.2 ผู้ป่วยนอก

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ตามข้อ 1.4.6 เฉพาะการตรวจรักษา หรือติดตามอาการ ใช้งานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทั้งผู้ป่วยรายใหม่และรายเก่า

1.4.3 ผู้ป่วยใน

หมายถึง ผู้ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ตามข้อ 1.4.8 หรือเป็นผู้ป่วยที่ถูกส่งต่อมารับการรักษาจากโรงพยาบาลอื่นแล้วโรงพยาบาล หรือผู้วินิจฉัยโรค เห็นสมควรให้เข้ารับการรักษานในตึกผู้ป่วยใน

1.4.4 ญาติผู้ป่วย

หมายถึง ผู้ที่พาผู้ป่วยมารับการรักษาและเป็นผู้ที่คอยให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วย ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถสื่อสารได้รู้เรื่อง

1.4.5 งานบริการผู้ป่วยนอก

หมายถึง ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปทางจิตเวชแก่ผู้ที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก

1.4.6 บริการของงานบริการผู้ป่วยนอก

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

1.4.7 งานบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

หมายถึง ส่วนของการบริการที่ทางโรงพยาบาลจัดขึ้นเพื่อให้บริการรักษาและบำบัดโรคทางจิตเวชแก่ผู้ที่มาใช้บริการในแผนกผู้ป่วยใน

1.4.8 บริการของงานบริการผู้ป่วยใน

หมายถึง กิจกรรมที่บุคลากรภายในตึกผู้ป่วยใน จัดกระทำให้แก่ผู้ป่วยที่ทางโรงพยาบาลหรือผู้วินิจฉัยโรคเห็นสมควรให้เข้ารับการรักษานในตึกผู้ป่วยใน ได้แก่ บริการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ด้านโภชนาการ และการอำนวยความสะดวกในบริเวณที่อยู่อาศัย

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทราบถึงผลการปรับปรุงการดำเนินงานที่ผ่านมาของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ในด้านคุณภาพบริการ การรักษาระดับคุณภาพการบริการ และการใช้ประโยชน์ของข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัย เรื่อง “การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์” โดยคณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์ และคณะ (มีนาคม :2548) จุดมุ่งหมายของการวิจัย คือการศึกษาความพึงพอใจของทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยในการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขนาดตัวอย่างทั้งหมด 608 คน เป็นผู้ป่วยนอก 501 คน ผู้ป่วยคลินิกเฉพาะทาง 46 คน และผู้ป่วยใน 61 คน ได้ผลดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยนอก ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 43.11 ปี ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพ เคยมารับการรักษาแล้ว เดินทางสะดวก บริการเร็วและเจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี เมื่อพิจารณาในภาพรวม ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 96.81 โดยที่เรื่องการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ การบริการสิทธิบัตร การดูแลช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ได้รับคำแนะนำในการปฏิบัติตัวและข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็น ได้รับการแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาและความสะดวกสบาย 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 ห้องยาเคมี ห้องฉุกเฉินและห้องบริการทางจิตวิทยา ทุกห้องได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพทุกเรื่อง สำหรับกลุ่มที่มารับบริการคลินิกเฉพาะทางนั้นมีอายุเฉลี่ย 49.85 ปี ส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพและบริการนวดคลายเครียด ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยใน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 38.00 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่มารับการรักษาพยาบาลที่นี่คือ ค่ารักษาไม่แพง เคยมารับการรักษาแล้ว แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา เจ้าหน้าที่พยาบาลให้บริการดี และสถานที่สะดวกสบาย สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไป 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านนี้ ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 90.71

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์ และคณะ (สิงหาคม :2547) จุดมุ่งหมายของการวิจัย คือการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 671 คนเป็นผู้ป่วยนอก 519 คน ผู้ป่วยคลินิกเฉพาะทาง 51 คน

หน่วยบริการ ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความพอใจของเก้าอี้ และเมื่อประเมินความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการเอาใจใส่สนใจรักษาให้คำแนะนำต่างๆ และให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถและความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามและด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ จุดให้บริการทั้งหมด 11 จุด (10 ห้องและ 1 จุดบริการ) โดยภาพรวม พบว่า จุดให้บริการที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจสูงสุดเรียงตามลำดับเป็นดังนี้ ห้องตรวจโรค ห้องยาเคมี ห้องซักประวัติ ห้องจ่ายยา ห้องทำบัตร ห้องบริการตรวจจากห้องปฏิบัติการ บริการหน้าห้องตรวจโรค ห้องฉีดยา ห้องการเงิน ห้องบริการทางจิตวิทยาและห้องตรวจพิเศษ ส่วนขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 101 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 34.36 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา, ปวช. เคยมาได้รับการรักษาแล้ว และเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่นี้คือ ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา เคยมารับบริการแล้ว เดินทางสะดวก สถานที่สะดวกสบายสำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการทั่วไปทั้ง 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 อึ้งปัญสัตตวงศ์ และคณะ (สิงหาคม:2546) ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก(คลินิกเฉพาะทาง) ขนาดตัวอย่างของผู้รับบริการ 699 คน เป็นผู้ป่วยนอก 562 คน ผู้ป่วยใน 137 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมาได้รับการรักษาแล้ว เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลที่นี้คือ ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพ การเดินทางสะดวก เคยมาได้รับการรักษาแล้ว แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนกรินทร์ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 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 ทุกเรื่องสำหรับผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำนวน 137 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 33.18 ปี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับประถมศึกษา เคยมาได้รับการรักษาแล้วและเป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่นี้คือ ให้อาชีพที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว เดินทาง

สะดวก เจ้าหน้าที่พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านได้สูงถึงร้อยละ 84.50 พบว่าดีขึ้นกว่าเมื่อเดือนมกราคม 2546 ร้อยละ 3.89 (เดือนมกราคม 2546 ได้ร้อยละ 80.61) จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งยังคงสามารถรักษาคุณภาพของการให้บริการเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้านี้ อันแสดงให้เห็นว่าบุคลากรได้ตระหนักถึงภาระหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดีจึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ 80 ซึ่งสอดคล้องกับแผนการพัฒนากุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดีและจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.62 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่นี่ และร้อยละ 88.56 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 78.10 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์ 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 แพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษา และการให้บริการมีความรวดเร็ว สำหรับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดร้อยละ 80.15 โดยที่เรื่องที่ได้รับการประเมินเกินเกณฑ์ดังกล่าวคือ เรื่องการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์ การดูแลให้ความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ ความสะดวกสบายโดยทั่วไปและความเพียงพอของเก้าอี้ นอกจากนี้ในด้านต่างๆ มีทั้งหมด 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นกันเองและพูดจาไพเราะของผู้ให้บริการ ด้านการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ด้านความสามารถ/ความชำนาญของผู้ให้บริการ ด้านการให้โอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วในการให้บริการของผู้ให้บริการ ที่รับบริการในห้อง ทำบัตร ห้องคัดกรอง ห้องซักประวัติ ห้องยาเดิม ห้องตรวจ ห้องการเงินและห้องจ่ายยานั้น การประเมินของผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินในระดับมากถึงมากที่สุดเกินร้อยละ 80 เกือบทุกเรื่อง สำหรับผู้ป่วยในจำนวน 145 คน พบว่า มีอายุเฉลี่ย 31.72 ปี วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา เคยมารับการรักษาแล้วในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทาง

สะดวก ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว เคยมารับบริการแล้ว สถานที่สะดวกสบายและบริการรวดเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการทั่วไปทั้ง 4 ด้านคือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ด้านโภชนาการ ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ซึ่งเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม ณ ระดับดีถึงดีมากของผู้ป่วยในต่อทั้ง 4 ด้านดังกล่าว ได้สูงถึงร้อยละ 80.61 สำหรับในเด็กผู้ป่วยใน ทั้ง 5 ดิจ คือ ดิจพิเศษ ดิจห้องฟ้า ดิจชงโก ดิจฝ่ายคำ และดิจศรีตรัง พบว่า สัดส่วนของระดับความพึงพอใจต่อการบริการเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการในเด็กผู้ป่วยใน ในแต่ละด้านที่ประเมินสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยใน ในแต่ละตึกนั้น ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกัน ยกเว้นด้านโภชนาการ ในประเด็นเรื่องความสะดวกของอาหาร น้ำ(เครื่องดื่ม) และภาชนะที่ใช้ในเด็กผู้ป่วย ซึ่งพบว่า ดิจชงโกเป็นตึกเดียวที่ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเพียงร้อยละ 68.57 จากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการคลินิกเฉพาะทาง พบว่า ด้านผู้ให้บริการของทุกๆ คลินิกนั้นได้รับการประเมินตามเกณฑ์คุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งเมื่อเทียบกับการวิจัยครั้งก่อนหน้าจะเห็นว่า ผู้ป่วยมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นจากเดิมค่อนข้างมาก อันแสดงให้เห็นว่าหลังจากได้ปรับปรุงการให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับแผนการพัฒนาคุณภาพของทางโรงพยาบาลเป็นอย่างดี และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 96.96 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 81.38 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาได้รับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 83.73 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 67.59 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีกจะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม ซึ่งในประเด็นนี้เหมือนเป็นการยืนยันถึงคุณภาพของการให้บริการของโรงพยาบาลฯ เอง เนื่องจากไม่ว่าจะเป็นการวิจัยครั้งใดก็ตาม ผู้ป่วยทั้ง 2 กลุ่มต่างยืนยันในทิศทางเดียวกันเสมอคือ จะแนะนำคนรู้จักหรือญาติมารับการรักษาอีกทั้งยังมั่นใจที่จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีกหากมีอาการเกิดขึ้นมาอีก นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะว่าการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่านมา พบว่าได้มีผู้ป่วยมาจากจังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศเข้ารับการรักษา อีกทั้งในครั้งนี้นพบว่ามีผู้ป่วยจากประเทศลาว (นครเวียงจันทน์) มารับการรักษาด้วย

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์ 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 สำหรับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดของผู้ป่วยนอกต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผู้ป่วยนอกประเมินในด้านนี้ร้อยละ 73.72 โดยมีความพึงพอใจในเรื่องความ

สะดวกสบายโดยทั่วไปและความพึงพอใจของเก้าอี้ในระดับนี้เกินร้อยละ 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 เหตุผลสำคัญที่ผู้ป่วยในมาเข้ารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น คือเดินทางสะดวก เคยมารับบริการแล้วและให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการทั่วไปทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริเวณที่อยู่อาศัย ด้านโภชนาการ ด้านการตรวจรักษาพิเศษ ด้านงานบำบัดรักษา และด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ ในดึกผู้ป่วยในทั้ง 5 ดิจ คือ ดิจพิเศษ ดิจเฟื่องฟ้า ดิจชงโค ดิจฝ้ายคำ และดิจศรีตรัง พบว่าในด้านต่างๆ ที่ประเมินนี้ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดของผู้ป่วยในต่อบริการผู้ป่วยในโดยภาพรวมของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผู้ป่วยในประเมินให้ร้อยละ 74.79 ซึ่งเมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ผู้ป่วยในที่ดิจศรีตรังนั้น ได้ทำการประเมินในระดับปานกลางเกือบทุกด้าน สาเหตุอาจจะเนื่องมาจากว่าดิจผู้ป่วยในแห่งนี้ จัดไว้สำหรับผู้ป่วยเพศหญิงโดยเฉพาะ ดังนั้นหน่วยตัวอย่างที่เลือกได้จากดิจนี้จึงเป็นผู้ป่วยเพศหญิง และผู้ป่วยเพศหญิงอาจมีความละเอียดอ่อนมากกว่าผู้ป่วยเพศชาย จึงทำให้การประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ออกมานั้นอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าดิจอื่นๆ

ส่วนความพึงพอใจต่อการได้รับบริการจากคลินิกเฉพาะทางนั้น เนื่องจากช่วงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลค่อนข้างสั้น อีกทั้งในช่วงเวลาดังกล่าวผู้ป่วยที่จะเข้ารับบริการคลินิกเฉพาะทางมีจำนวนน้อย จึงทำให้ได้หน่วยตัวอย่างน้อยมากในแต่ละคลินิก แต่อย่างไรก็ดี ผลการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่ได้นั้น ได้รับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดนั้น คลินิกเฉพาะทางที่สามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด ได้รับการประเมินในเรื่องต่างๆ ณ ระดับนี้ เกินร้อยละ 80 และจากความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่อบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น สามารถกล่าวได้ว่า ผู้ป่วยมีความรู้สึกที่ดีต่อโรงพยาบาล ทั้งนี้เนื่องจากร้อยละ 98.33 ของผู้ป่วยนอก และร้อยละ 65 ของผู้ป่วยในบอกว่าหากญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มาเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และร้อยละ 92.22 ของผู้ป่วยนอก ร้อยละ 56.67 ของผู้ป่วยใน บอกว่าถ้าตนเองป่วยอีก จะกลับมารับการรักษาที่นี่อีก ถึงแม้ว่าจะสามารถเลือกไปรับการรักษาที่โรงพยาบาลอื่นได้ก็ตาม

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ 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%) ส่วน

ใหญ่จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง (57.4%) เหตุที่ผู้ป่วยนอกมารับการรักษาที่นี่เพราะ เคยมารับบริการแล้ว (65.9%) ส่วนผู้ป่วยในมารับการรักษาที่นี่เพราะ การเดินทางสะดวก (76.0%) ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการทั่วไปของทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในส่วน OPD ได้แบ่งจุดบริการเป็น 6 จุด ได้แก่ จุดบริการทำบัตร จุดบริการคัดกรอง จุดบริการซักประวัติ จุดบริการตรวจ จุดการเงิน และจุดจ่ายยา ซึ่งทั้งกลุ่มผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ต่างก็มีความพึงพอใจทุกจุดบริการในระดับมากเช่นเดียวกัน ในส่วนของคลินิกเฉพาะทางนั้นคลินิกที่ผู้รับบริการพึงพอใจมากเป็นอันดับหนึ่งคือ คลินิกนิติจิตเวช ($\bar{X} = 4.16$) คลินิกที่ผู้รับบริการพึงพอใจอันดับสุดท้ายคือ คลินิกให้คำปรึกษา ($\bar{X} = 3.10$)

ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ให้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (62.50%) สมรสแล้วทำงานอยู่คนละแห่ง (50.0%) วุฒิการศึกษาสูงสุดระดับอาชีวศึกษาและอนุปริญญา (37.50%) มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (93.80%) บางคนมีอาชีพเสริมโดยอาชีพเสริมส่วนใหญ่คืออาชีพค้าขาย (42.10%) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีหนี้สินจำนวนหนึ่ง และทำงานมาแล้วมากกว่า 2 ปี ทักษะคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนั้นประเด็นที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่คิดว่ามีปัญหามากที่สุด คือ ด้านอัตราค่าจ้างในการปฏิบัติงาน (68.8%) ส่วนประเด็นที่มีปัญหาน้อยที่สุด คือ ด้านการประสานงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ด้านการทำรายงานการปฏิบัติงาน 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 ($\bar{X} = 3.11$) ทักษะคติเกี่ยวกับผลสำเร็จของงานแบ่งเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ประชาชนในเขตให้บริการได้รับความสะดวกในการใช้บริการ 2) หน่วยงานของท่านมักได้รับการยกย่องชมเชยจากผู้รับบริการ 3) หน่วยงานของท่านดำเนินการตามนโยบายได้ผลดีตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ 4) ผู้มารับบริการมีความมั่นใจในความสามารถในการให้บริการของท่าน และ 5) ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน โดยภาพรวมทั้ง 5 ประเด็นดังกล่าวผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นความจริง (72.08%)

จิราพร เขียวอยู่ และคณะ (2543) เป็นงานวิจัยที่ได้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และหาระยะเวลาเฉลี่ยในการใช้บริการ ณ จุดต่าง ๆ ของงานบริการผู้ป่วยนอก ซึ่งทำการวิจัยเป็น 2 ช่วงเวลา คือ งานวิจัยฉบับแรก ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนเมษายน 2543 และงานวิจัยฉบับที่ 2 ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนสิงหาคม 2543 นับได้ว่าเป็นงานวิจัยต่อเนื่องเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก หรือผู้รับบริการของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่าจุดที่ผู้ป่วยนอกใช้เวลาในการรับบริการมากที่สุด คือ จุดรอพบแพทย์ และได้รับการปรับปรุงแก้ไขจนทำให้ผลการวิจัยในช่วงที่ 2 ได้ผลประเมินใหม่ คือ ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ 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) โดยใช้ตัวอย่างในการสำรวจข้อมูลตามแผนการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากหน่วยบริการในสังกัดกรมสุขภาพจิต ในครั้งก่อนหน้านี้ ดังนี้

ประเภทผู้ป่วย	จุดเก็บข้อมูล	จำนวนตัวอย่าง (คน)
ผู้ป่วยนอก	1. แผนกผู้ป่วยนอก (OPD)	500
ผู้ป่วยนอก	2. จุดบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)	60
ผู้ป่วยใน	3. ตึกผู้ป่วยใน	60
ผู้ป่วยใน	4. จุดบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง)	90
	รวม	710

ซึ่งในส่วนของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ของผู้ป่วยในนั้นจะเก็บข้อมูล ณ จุดให้บริการทั้งหมด 9 จุด โดยการกำหนดขนาดตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้คำนึงถึงงบประมาณในส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูล ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและจำนวนบุคลากรภาคสนามที่มีอยู่เป็นหลัก โดยพนักงานภาคสนามมีจำนวน 10 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูลจำนวน 19 วัน กระจายสุมเก็บข้อมูลในวันทำการต่างๆ ในช่วงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 ถึง 3 มีนาคม 2549 (เฉพาะวันทำการ) 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 เมื่อเดือนมีนาคม 2548 เป็นพื้นฐาน โดยได้ปรับปรุงข้อคำถามในส่วนของการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อบริการด้านต่างๆ ทั้งหมด 16 จุด คือ 1.จุดประชาสัมพันธ์ 2.การบริการสิทธิบัตร 3.บริการสังคม

สงเคราะห์ 4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา 5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน) 6.บริการซักประวัติ 7.บริการห้องยาเดิม 8.บริการหน้าห้องตรวจโรค 9.บริการห้องตรวจโรค 10.บริการห้องการเงิน 11.บริการห้องจ่ายยา 12.บริการห้องฉีดยา 13.บริการทางจิตวิทยา 14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) 15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ และ 16.บริการห้องฉุกเฉิน เพื่อให้เกิดความชัดเจนในประเด็นที่ต้องการประเมินยิ่งขึ้น และในส่วนของการประเมินความพึงพอใจต่อคลินิกเฉพาะทาง ได้ปรับข้อคำถามให้กระชับมากยิ่งขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้มีทั้งหมด 4 ชุด เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม โดยจะแบ่งออกเป็นตอน ๆ โดยที่คณะผู้วิจัยได้มุ่งเน้นการถามคำถามที่สั้นที่สุด เพื่อไม่ให้เป็นภาระกดดันหน่วยที่ตกเป็นตัวอย่าง ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปและบริการคลินิกเฉพาะทาง แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับบริการในภาพรวมของโรงพยาบาล เช่น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลจากการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการด้านต่างๆ จากจุดให้บริการทั้ง 16 จุดของโรงพยาบาลฯ 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 วุฒิการศึกษา เป็นต้น

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ชุดที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการในตึกผู้ป่วยใน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความรู้สึของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการในครั้งนีของผู้ป่วยใน เช่น เรื่องของที่อยู่อาศัย เรื่องโภชนาการ การบำบัดรักษา การรักษาพยาบาล เป็นต้น รวมทั้งการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางด้านต่างๆ ด้วย

ชุดที่ 4 แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่นๆ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับการบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่นๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยขนาดตัวอย่าง 710 คน โดยแบ่งเป็น ผู้ป่วยนอก จำนวน 500 คน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (คลินิกเฉพาะทาง) ผู้ป่วยนอก 60 คน ผู้ป่วยใน จำนวน 60 คน และผู้รับบริการคลินิกเฉพาะทาง (ผู้ป่วยใน) จำนวน 90 คน ดังที่กำหนดไว้ข้างต้น ได้แบ่งพนักงานสนามออกเป็น 3 กลุ่ม เพื่อเก็บข้อมูลตามจุดต่าง ๆ โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) ใช้พนักงานภาคสนามจำนวน 20 คน ระยะเวลาเก็บข้อมูล 19 วัน กระจายสุมเก็บข้อมูลในวันทำการในช่วงวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 ถึง 3 มีนาคม 2549 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 4, 3, 2, 1 ซึ่งความหมายของค่าคะแนนแบ่งเป็นระดับ ดังนี้

ระดับ 4	มีความคิดเห็นในระดับ	มากที่สุด หรือดีมาก หรือพอใจอย่างยิ่ง หรือ เห็นด้วยอย่างยิ่งมาก
ระดับ 3	มีความคิดเห็นในระดับ	มากหรือดี
ระดับ 2	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อย หรือไม่ดี หรือไม่พอใจหรือไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	มีความคิดเห็นในระดับ	น้อยที่สุด หรือแย่มาก หรือไม่พอใจอย่างยิ่ง หรือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.6 การแปลผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าในรูป ค่าความถี่และค่าร้อยละ สำหรับคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

- 1) ข้อคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป ใช้ค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) ข้อคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น หรือความรู้สึก ที่แบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือน้อยที่สุด น้อย มาก และมากที่สุด เพื่อให้สามารถเห็นภาพจากการประเมินจากผู้รับบริการได้ตามเกณฑ์ของกระทรวงสาธารณสุขที่ได้กำหนดไว้ในแบบประเมินมาตรฐาน โดยแสดงด้วยค่าความถี่ และค่าร้อยละ

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

3.7 สูตรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การหาค่าร้อยละ (Percentage)

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

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษา เรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ คณะผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ในบทที่ 3 ซึ่งได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและนำเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

- 4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก
- 4.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
- 4.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการได้รับบริการด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
- 4.1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อบริการคลินิกพิเศษ ในส่วนของคลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวชและคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

- 4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก)
- 4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก (ผู้ป่วยนอก) ต่อบริการแพทย์ทางเลือก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

- 4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วยใน
- 4.3.2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

- 4.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ
- 4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ 518 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 197 คน (38.03%)ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 300 คน (57.92%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 21 คน (4.05%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 295 คน (56.95%) และเพศชายจำนวน 223 คน (43.05%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 41.89 ปี โดยในช่วงอายุ 0-10 ปีมี 1 คน (0.19%) ช่วง 11-20 ปีมี 11 คน (2.12%) ช่วง 21-30 ปีมี 99 คน (19.11%) ช่วง 31-40 ปีมี 147 คน (28.38%) ช่วง 41-50 ปีมี 127 คน (24.52%) ช่วง 51-60 ปีมี 97 คน (18.73%) ช่วง 61-70 ปีมี 33 คน (6.37%) ช่วง 71-80 ปีมี 3 คน (0.58%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 313 คน (60.42%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 115 คน (22.20%) ระดับปริญญาตรี 53 คน (10.23%) ระดับ ปวส. และอนุปริญญา 25 คน (4.83%) ระดับปริญญาโท 3 คน (0.58%) ตามลำดับ อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร 229 คน (44.21%) รองลงมาคือ ว่างาน 65 คน (12.55%) รับจ้าง 61 คน (11.78%) อาชีพค้าขาย 56 คน (10.81%) ผู้รับบริการมีรายได้เฉลี่ย 6,593.13 บาท โดยส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 378 คน (72.97%) ในกลุ่มนี้มีผู้มียาได้มากกว่า 30,000 บาทจำนวน 15 คน (2.09%) ผู้รับบริการที่เคยมา รับการรักษา มีจำนวน 431 คน (83.20%) และมารับการรักษาครั้งแรก มีจำนวน 87 คน (16.80%) ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่มารับการรักษามากกว่า 3 ครั้งแล้วมีจำนวน 334 คน (64.48%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 471 คน (90.93%) ผู้รับบริการจะกลับมา รักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 402 คน (77.61%)

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ ที่แผนกOPD จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	518	100.00
1. ผู้ให้ข้อมูล		
ผู้ป่วย	197	38.03
ญาติ	300	57.92
ญาติและผู้ป่วย	21	4.05
2. เพศ		
ชาย	223	43.05
หญิง	295	56.95
3. อายุเฉลี่ย 41.89 ปี		
ช่วงอายุ 0 - 10 ปี	1	0.19
11-20 ปี	11	2.12
21-30 ปี	99	19.11
31-40 ปี	147	28.38
41-50 ปี	127	24.52
51-60 ปี	97	18.73
61-70 ปี	33	6.37
71-80 ปี	3	0.58

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ ที่แผนก OPD จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. การศึกษา		
ไม่เคยเรียน	8	1.54
ประถมศึกษา	313	60.42
มัธยมศึกษา , ปวช.	115	22.20
ปวส. , อนุปริญญา	25	4.83
ปริญญาตรี	53	10.23
ปริญญาโท	3	0.58
ไม่ตอบ	1	0.19
5. อาชีพ		
ว่างงาน	65	12.55
ค้าขาย	56	10.81
รับราชการ	29	5.60
รัฐวิสาหกิจ	5	0.97
เกษตรกร	229	44.21
รับจ้าง	61	11.78
อื่นๆ	73	14.08
6. ช่วงรายได้ 6,593.13 บาท		
น้อยกว่า 5,000 บาท	378	72.97
5,001-10,000 บาท	70	13.51
10,001-15,000 บาท	23	4.44
15,001-20,000 บาท	22	4.25
20,001-25,000 บาท	5	0.97
25,001-30,000 บาท	5	0.97
มากกว่า 30,000 บาท	15	2.90
7. ความถี่ในการมารับบริการ		
มาครั้งแรก	87	16.80
จำนวน 2 ครั้ง	55	10.62
จำนวน 3 ครั้ง	42	8.11
มากกว่า 3 ครั้ง	334	64.48
8. การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	471	90.93
ไม่แนะนำ	17	3.28
ไม่แน่ใจ	29	5.60
ไม่ตอบ	1	0.19
9. การกลับมารักษาก่อน		
กลับมา	402	77.61
ไม่กลับมา	39	7.53
ไม่แน่ใจ	76	14.67
ไม่ตอบ	1	0.19

จากตารางที่ 4.2 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ(ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ จ่ายเงินเอง 228 คน (44.02%) ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 216 คน (41.70%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 43 คน (8.30%) ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 14 คน (2.70%) ใช้บัตรประกันสุขภาพ 9 คน (1.74%) และประกันสังคม 8 คน (1.54%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ ที่แผนก OPD จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	228	44.02
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	8.30
3. ประกันสังคม	8	1.54
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	216	41.70
5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช	14	2.70
6. ประกันสุขภาพ	9	1.74
รวม	518	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมแล้ว จังหวัดที่มีผู้รับบริการเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 238 คน (45.95%) มหาสารคาม 76 คน (14.67%) กาฬสินธุ์ 63 คน (12.16%) ชัยภูมิ 43 คน (8.30%) อุรธานี 33 คน (6.37%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามจังหวัดที่เดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ขอนแก่น	238	45.95	บุรีรัมย์	4	0.77
มหาสารคาม	76	14.67	ร้อยเอ็ด	7	1.35
หนองคาย	17	3.28	เลย	3	0.58
กาฬสินธุ์	63	12.16	ศรีสะเกษ	1	0.19
หนองบัวลำภู	11	2.12	นครราชสีมา	3	0.58
เพชรบูรณ์	7	1.35	กำแพงเพชร	1	0.19
อุรธานี	33	6.37	มุกดาหาร	1	0.19
ชัยภูมิ	43	8.30	ไม่ตอบ	1	0.19
สกลนคร	9	1.74	รวม	518	100.00

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นตามลำดับดังนี้ มาตามหมอนัด 246 คน (47.49%) ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 245 คน (47.30%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 207 คน (39.96%) เคยมารับบริการแล้ว 206 คน (39.77%) เดินทางสะดวก 194 คน (37.47%) ค่ารักษาไม่แพง 114 คน (22.01%) สถานที่สะดวกสบาย 114 คน (22.01%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 100 คน (19.31%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่แผนก OPD จำแนกตามเหตุผลที่มารักษา

เหตุผลที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1.มาตามนัดหมอ	246	47.49
2.ให้ยาที่มีประสิทธิภาพหายเร็ว	245	47.30
3.แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	207	39.96
4.เคยมารับบริการ	206	39.77
5.เดินทางสะดวก	194	37.45
6.ค่ารักษาไม่แพง	114	22.01
7.สถานที่สะดวกสบาย	114	22.01
8.เจ้าหน้าที่ พยาบาล(บุคลากร)ให้บริการดี	100	19.31
9.บริการรวดเร็ว	84	16.22
10.อื่นๆ	68	13.13
11.เครื่องมือทันสมัย	26	5.02
12.ได้รับการแบ่งเขตรักษา	7	1.35



4.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไป โรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่น ราชชนรินทร์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่ตอบแบบสอบถามในจำนวน 518 คนนั้น จะประเมินเฉพาะผู้ที่ได้ใช้บริการ ณ จุดที่ประเมินในรายการต่างๆ เท่านั้น ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ที่เป็นบริการทั่วไปใน OPD นั้นจะคิดค่าร้อยละจากจำนวนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดนั้นๆ เท่านั้น ซึ่งพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็น 1.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม 2.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน 3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม 4.มีคำแนะนำและการนัดหมายหลังบริการ 5.มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ และ 6.มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ต่างๆและการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็น 8. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ 9.มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน 10.ห้องน้ำที่สะอาด 12.มีโทรศัพท์สาธารณะ 13.มีน้ำดื่มบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ส่วนประเด็น 7.มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 73.1 สำหรับประเด็น 11.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 75.94 ด้านผลจากการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็น 14.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) 15.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ นั้นผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มิมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ 80 ทั้งสองประเด็นโดยที่ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ได้ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการทั่วไป ณ ระดับมากถึงมากที่สุดได้ร้อยละ 99.80 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่แผนก OPD ต่อการได้รับการบริการทั่วไป

เรื่อง	ไม่ได้รับบริการ		ผู้เข้ารับบริการ		น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ												
1.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	7	1.35	511	98.65	1	0.20	6	1.17	314	61.45	190	37.18
2.มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน	6	1.16	512	98.84	7	1.37	46	8.98	326	63.67	133	25.98
3.การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	7	1.35	511	98.65	0	0.00	4	0.78	315	61.64	192	37.57
4.มีคำแนะนำและการนัดหมายหลังบริการ	17	3.28	501	96.72	1	0.20	10	2.00	315	62.87	175	34.93
5.มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	260	50.19	258	49.81	2	0.78	13	5.04	182	70.54	61	23.64
6.มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ต่างๆและการบริการ	190	36.68	328	63.32	5	1.52	21	6.40	212	64.63	90	27.44
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก												
7.มีที่นั่งพักสำหรับผู้ป่วยใช้บริการเพียงพอ	5	0.97	513	99.03	18	3.51	120	23.39	254	49.51	121	23.59
8.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ	5	0.97	513	99.03	2	0.39	11	2.14	351	68.42	149	29.04
9.มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน	14	2.70	504	97.30	1	0.20	32	6.35	341	67.66	130	25.79
10.ห้องน้ำที่สะอาด	85	16.41	433	83.59	11	2.54	62	14.32	261	60.28	99	22.86
11.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	173	33.40	345	66.60	9	2.61	74	21.45	198	57.39	64	18.55
12.มีโทรศัพท์สาธารณะ	320	61.78	198	38.22	1	0.51	23	11.62	125	63.13	49	24.75
13.มีน้ำดื่มบริการ	188	36.29	330	63.71	0	0.00	10	3.03	235	71.21	85	25.76
ด้านผลจากการให้บริการ												
14.ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ(ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	10	1.93	508	98.07	0	0.00	3	0.59	344	67.72	161	31.69
15.ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	9	1.74	509	98.26	0	0.00	4	0.79	341	66.99	164	32.22
16.ความพึงพอใจในภาพรวมการให้บริการ	7	1.35	511	98.65	0	0.00	1	0.20	366	71.62	144	28.18

4.1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการได้รับบริการ 16 จุดบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

จากตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) จำแนกตามการเข้ารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 257 คน (49.61%) การบริการสิทธิบัตร มีจำนวน 235 คน (45.37%) บริการสังคมสงเคราะห์ มีจำนวน 28 คน (5.41%) บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา มีจำนวน 75 คน (14.48%) ห้องบริการทำบัตรมีจำนวน 495 คน (95.56%) ห้องบริการซักประวัติ 407 คน (78.57%) บริการห้องยาเดิม 167 คน (32.24%) บริการหน้าห้องตรวจโรค 482 คน (93.05%) บริการห้องตรวจโรค 480 คน (92.66%) บริการห้องการเงิน 449 คน (86.68%) บริการห้องจ่ายยา 467 คน (90.15%) บริการห้องฉีดยา 184 คน (35.52%) บริการทางจิตวิทยา 77 คน (14.86%) บริการห้องตรวจพิเศษ 35 คน (6.76%) บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 83 คน (16.02%) บริการห้องฉุกเฉิน 46 คน (8.88%) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละห้องนั้นมีจำนวนแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลการประเมินในลำดับต่อไปนี้จะวิเคราะห์ภายใต้จำนวนผู้รับบริการจริงในแต่ละห้อง ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการ
เข้ารับบริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ ในแผนกผู้ป่วยนอก

จุดบริการ	เข้ารับบริการ		ไม่ได้เข้ารับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จุดประชาสัมพันธ์	257	49.61	261	50.39
2.การบริการสิทธิบัตร	235	45.37	283	54.63
3.การบริการสังคมสงเคราะห์	28	5.41	490	94.59
4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	75	14.48	443	85.52
5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน)	495	95.56	23	4.44
6.บริการซักประวัติ	407	78.57	111	21.43
7.บริการห้องยาเดิม	167	32.24	351	67.76
8.บริการหน้าห้องตรวจโรค	482	93.05	36	6.95
9.บริการห้องตรวจโรค	480	92.66	38	7.34
10.บริการห้องการเงิน	449	86.68	69	13.32
11.บริการห้องจ่ายยา	467	90.15	51	9.85
12.บริการห้องฉีดยา	184	35.52	334	64.48
13.บริการทางจิตวิทยา	77	14.86	441	85.14
14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)	35	6.76	483	93.24
15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	83	16.02	435	83.98
16.บริการห้องฉุกเฉิน	46	8.88	472	91.12
รวม	3967	47.86	4321	52.14

4.1.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการให้บริการด้วยภาพและเสียง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 ทุกจุดบริการ

4.1.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 เกือบทุกจุดบริการ โดยยกเว้น บริการหน้าห้องตรวจโรค ผู้รับบริการประเมิน ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ได้ร้อยละ 76.76 และบริการห้องจ่ายยา ได้ร้อยละ 76.87 เท่านั้น

4.1.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 ทุกจุดบริการ โดยมีหลายจุดให้บริการที่ได้รับการประเมิน ณ ระดับนี้สูงเกิน ร้อยละ 90

4.1.3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ

4.1.3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการประสานงานให้ความช่วยเหลือในการดูแล

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ

4.1.3.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ

4.1.3.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ได้ประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการบริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ

ตาราง 4.7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการด้วยความสะดวกสบายเป็นมิตร ณ จุดบริการต่างๆ

จุดบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จุดประชาสัมพันธ์	1	0.39	3	1.17	155	60.31	98	38.13
2.การบริการสิทธิบัตร	0	0.00	2	0.85	161	68.51	72	30.64
3.การบริการสังคมสงเคราะห์	0	0.00	1	3.57	18	64.29	9	32.14
4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	0	0.00	3	4.00	51	68.00	21	28.00
5.บริการการทำบัตร(เวชระเบียน)	1	0.20	6	1.21	320	64.65	168	33.94
6.บริการซักประวัติ	0	0.00	2	0.49	263	64.62	142	34.89
7.บริการห้องยาเดิม	0	0.00	0	0.00	118	70.66	49	29.34
8.บริการหน้าห้องตรวจโรค	0	0.00	8	1.66	333	69.09	141	29.25
9.บริการห้องตรวจโรค	1	0.21	4	0.83	285	59.38	190	39.58
10.บริการห้องการเงิน	0	0.00	13	2.90	304	67.71	132	29.40
11.บริการห้องจ่ายยา	0	0.00	8	1.71	294	62.96	165	35.33
12.บริการห้องฉีดยา	0	0.00	6	3.26	112	60.87	66	35.87
13.บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	1	1.30	46	59.74	30	38.96
14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)	0	0.00	0	0.00	14	40.00	21	60.00
15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0	0.00	50	60.24	33	39.76
16.บริการห้องฉุกเฉิน	1	2.17	6	13.04	22	47.83	17	36.96
รวม 16 จุดบริการ	4	0.10	63	1.59	2546	64.18	1354	34.13

ตารางที่ 4.8 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ณ จุดบริการต่างๆ

จุดบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จุดประชาสัมพันธ์	3	1.17	12	4.67	156	60.70	86	33.46
2.การบริการสิทธิบัตร	3	1.28	23	9.79	139	59.15	70	29.79
3.การบริการสังคมสงเคราะห์	0	0.00	3	10.71	16	57.14	9	32.14
4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	0	0.00	7	9.33	51	68.00	17	22.67
5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน)	3	0.61	42	8.48	330	66.67	120	24.24
6.บริการซักประวัติ	4	0.98	35	8.60	267	65.60	101	24.82
7.บริการห้องยาเดิม	2	1.20	6	3.59	107	64.07	52	31.14
8.บริการหน้าห้องตรวจโรค	35	7.26	77	15.98	292	60.58	78	16.18
9.บริการห้องตรวจโรค	19	3.96	59	12.29	274	57.08	128	26.67
10.บริการห้องการเงิน	4	0.89	55	12.25	289	64.37	101	22.49
11.บริการห้องจ่ายยา	29	6.21	79	16.92	266	56.96	93	19.91
12.บริการห้องฉีดยา	1	0.54	7	3.80	103	55.98	73	39.67
13.บริการทางจิตวิทยา	4	5.19	5	6.49	43	55.84	25	32.47
14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)	0	0.00	1	2.86	16	45.71	18	51.43
15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0	0.00	55	66.27	28	33.73
16.บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	3	6.52	20	43.48	23	50.00
รวม 16 จุดบริการ	107	2.70	414	10.44	2424	61.10	1022	25.76

ตารางที่ 4.9 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการดูแลเอาใจใส่ กระทั่งได้รับบริการ ณ จุดบริการต่างๆ

จุดบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จุดประชาสัมพันธ์	4	1.56	7	2.72	147	57.20	99	38.52
2.การบริการสิทธิบัตร	0	0.00	11	4.68	162	68.94	62	26.38
3.การบริการสังคมสงเคราะห์	0	0.00	0	0.00	19	67.86	9	32.14
4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	0	0.00	7	9.33	46	61.33	22	29.33
5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน)	2	0.40	15	3.03	326	65.86	152	30.71
6.บริการชกประวัติ	0	0.00	10	2.46	273	67.08	124	30.47
7.บริการห้องยาเดิม	1	0.60	0	0.00	115	68.86	51	30.54
8.บริการหน้าต่างตรวจโรค	2	0.41	35	7.26	326	67.63	119	24.69
9.บริการห้องตรวจโรค	0	0.00	19	3.96	290	60.42	171	35.63
10.บริการห้องการเงิน	1	0.22	20	4.45	313	69.71	115	25.61
11.บริการห้องจ่ายยา	1	0.21	17	3.64	319	68.31	130	27.84
12.บริการห้องฉีดยา	0	0.00	6	3.26	114	61.96	64	34.78
13.บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	2	2.60	42	54.55	33	42.86
14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)	0	0.00	0	0.00	16	45.71	19	54.29
15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	1	1.20	56	67.47	26	31.33
16.บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	1	2.17	25	54.35	20	43.48
รวม 16 จุดบริการ	11	0.28	151	3.81	2589	65.26	1216	30.65

ตารางที่ 4.10 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ณ จุดบริการต่างๆ

จุดบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จุดประชาสัมพันธ์	2	0.78	5	1.95	148	57.59	102	39.69
2.การบริการสิทธิบัตร	0	0.00	11	4.68	158	67.23	66	28.09
3.การบริการสังคมสงเคราะห์	0	0.00	0	0.00	19	67.86	9	32.14
4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	0	0.00	3	4.00	52	69.33	20	26.67
5.บริการการทำบัตร(เวชระเบียน)	2	0.40	17	3.43	324	65.45	152	30.71
6.บริการซักประวัติ	0	0.00	15	3.69	263	64.62	129	31.70
7.บริการห้องยาเดิม	0	0.00	2	1.20	122	73.05	43	25.75
8.บริการหน้าห้องตรวจโรค	2	0.41	28	5.81	325	67.43	127	26.35
9.บริการห้องตรวจโรค	3	0.63	14	2.92	269	56.04	194	40.42
10.บริการห้องการเงิน	1	0.22	21	4.68	310	69.04	117	26.06
11.บริการห้องจ่ายยา	1	0.21	14	3.00	295	63.17	157	33.62
12.บริการห้องฉีดยา	0	0.00	5	2.72	117	63.59	62	33.70
13.บริการทางจิตวิทยา	2	2.60	2	2.60	41	53.25	32	41.56
14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)	1	2.86	1	2.86	14	40.00	19	54.29
15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	1	1.20	54	65.06	28	33.73
16.บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	1	2.17	29	63.04	16	34.78
รวม 16 จุดบริการ	14	0.35	140	3.53	2540	64.03	1273	32.09

ตารางที่ 4.11 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ภายนอก) ต่อการประสานงานให้ความช่วยเหลือในการดูแล จดบริการต่าง ๆ

จุดบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จุดประชาสัมพันธ์	1	0.39	6	2.33	164	63.81	86	33.46
2.การบริการสิทธิบัตร	1	0.43	8	3.40	162	68.94	64	27.23
3.การบริการสังคมสงเคราะห์	0	0.00	2	7.14	18	64.29	8	28.57
4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	0	0.00	2	2.67	53	70.67	20	26.67
5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน)	2	0.40	14	2.83	344	69.49	135	27.27
6.บริการช้ประวัติ	1	0.25	8	1.97	284	69.78	114	28.01
7.บริการห้องยาเดิม	0	0.00	0	0.00	116	69.46	51	30.54
8.บริการหน้าห้องตรวจโรค	2	0.41	21	4.36	325	67.43	134	27.80
9.บริการห้องตรวจโรค	0	0.00	18	3.75	293	61.04	169	35.21
10.บริการห้องการเงิน	1	0.22	22	4.90	318	70.82	108	24.05
11.บริการห้องจ่ายยา	0	0.00	9	1.93	309	66.17	149	31.91
12.บริการห้องฉีดยา	0	0.00	4	2.17	116	63.04	64	34.78
13.บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	5	6.49	42	54.55	30	38.96
14.บริการห้องตรวจพิเศษ(กลิ่นสมอง คลื่นหัวใจ)	1	2.86	0	0.00	13	37.14	21	60.00
15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0	0.00	50	60.24	33	39.76
16.บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	2	4.35	26	56.52	18	39.13
รวม 16 จุดบริการ	9	0.23	121	3.05	2633	66.37	1204	30.35

ตารางที่ 4.12 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ ณ จุดบริการต่าง ๆ

จุดบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จุดประชาสัมพันธ์	1	0.39	5	1.95	160	62.26	91	35.41
2.การบริการสิทธิบัตร	0	0.00	6	2.55	162	68.94	67	28.51
3.การบริการสังคมสงเคราะห์	0	0.00	0	0.00	19	67.86	9	32.14
4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	0	0.00	0	0.00	55	73.33	20	26.67
5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน)	2	0.40	9	1.82	338	68.28	146	29.49
6.บริการซักประวัติ	0	0.00	8	1.97	282	69.29	117	28.75
7.บริการห้องยาเคมี	0	0.00	1	0.60	112	67.07	54	32.34
8.บริการหน้าห้องตรวจโรค	1	0.21	12	2.49	349	72.41	120	24.90
9.บริการห้องตรวจโรค	0	0.00	10	2.08	277	57.71	193	40.21
10.บริการห้องการเงิน	1	0.22	14	3.12	316	70.38	118	26.28
11.บริการห้องจ่ายยา	0	0.00	9	1.93	306	65.52	152	32.55
12.บริการห้องฉีดยา	0	0.00	5	2.72	112	60.87	67	36.41
13.บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	1	1.30	45	58.44	31	40.26
14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)	0	0.00	1	2.86	13	37.14	21	60.00
15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	1	1.20	50	60.24	32	38.55
16.บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	1	2.17	29	63.04	16	34.78
รวม 16 จุดบริการ	5	0.13	83	2.09	2625	66.17	1254	31.61

ตารางที่ 4.13 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ในภาพรวม ณ จุดบริการต่างๆ

จุดบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.จุดประชาสัมพันธ์	1	0.39	6	2.33	160	62.26	90	35.02
2.การบริการสิทธิบัตร	0	0.00	6	2.55	162	68.94	67	28.51
3.การบริการสังคมสงเคราะห์	0	0.00	1	3.57	18	64.29	9	32.14
4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	0	0.00	2	2.67	52	69.33	21	28.00
5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน)	1	0.20	10	2.02	335	67.68	149	30.10
6.บริการชั่งประวัติ	0	0.00	3	0.74	283	69.53	121	29.73
7.บริการห้องยาเดิม	0	0.00	1	0.60	112	67.07	54	32.34
8.บริการหน้าห้องตรวจโรค	0	0.00	23	4.77	339	70.33	120	24.90
9.บริการห้องตรวจโรค	0	0.00	8	1.67	300	62.50	172	35.83
10.บริการห้องการเงิน	1	0.22	11	2.45	318	70.82	119	26.50
11.บริการห้องจ่ายยา	0	0.00	13	2.78	309	66.17	145	31.05
12.บริการห้องฉีดยา	0	0.00	3	1.64	113	61.75	67	36.61
13.บริการทางจิตวิทยา	0	0.00	2	2.60	44	57.14	31	40.26
14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)	0	0.00	1	2.86	13	37.14	21	60.00
15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	0	0.00	0	0.00	52	62.65	31	37.35
16.บริการห้องฉุกเฉิน	0	0.00	0	0.00	29	64.44	16	35.56
รวม 16 จุดบริการ	3	0.08	90	2.27	2639	66.52	1233	31.08

จากผลดังตารางที่ 4.13 นำผลการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยของผู้ใช้บริการ ในแต่ละจุดบริการมาเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ดังตารางที่ 4.14 พบว่า บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) นั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ บริการทางจิตวิทยา บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ บริการห้องฉุกเฉิน บริการห้องฉีดยา ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงลำดับของความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ณ แต่ละจุดบริการ จากมากไปหาน้อย

ลำดับที่	จุดบริการ	คะแนนรวม	คะแนนเฉลี่ยรายข้อ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1	14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)	125	3.57	0.56
2	13.บริการทางจิตวิทยา	260	3.38	0.54
3	15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	280	3.37	0.49
4	16.บริการห้องฉุกเฉิน	151	3.36	0.48
5	12.บริการห้องฉีดยา	613	3.35	0.51
6	9.บริการห้องตรวจโรค	1604	3.34	0.51
7	1.จุดประชาสัมพันธ์	853	3.32	0.54
8	7.บริการห้องยาเคมี	554	3.32	0.48
9	6.บริการซักประวัติ	1339	3.29	0.47
10	3.การบริการส่งคนส่งเคราะห์	92	3.29	0.53
11	11.บริการห้องจ่ายยา	1533	3.28	0.51
12	5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน)	1622	3.28	0.50
13	2.การบริการสิทธิบัตร	766	3.26	0.49
14	4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา	244	3.25	0.50
15	10.บริการห้องการเงิน	1453	3.24	0.49
16	8.บริการหน้าห้องตรวจโรค	1543	3.20	0.51
	รวม 16 จุด	12180	3.28	0.50

4.1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อบริการคลินิกพิเศษ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ จำแนกตามการบริการเป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 13 คน (2.51%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 5 คน (0.97%) คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 9 คน (1.74%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)
ที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการจิตสังคมบำบัด	13	2.51
บริการนิติจิตเวช	5	0.97
บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก	9	1.74
ไม่เคยเข้ารับบริการ	491	94.79
รวม	518	100.00

4.1.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ
ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมาก
ที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัด
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	1	7.69	6	46.15	6	46.15
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้เวลาจากสภาพเมื่อพบกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	7	53.85	6	46.15
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	8	61.54	5	38.46
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	8	61.54	5	38.46
รวม	0.0	0.0	1.0	1.9	29.0	55.8	22.0	42.3

4.1.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านบรรยากาศในการให้
บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน
ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 90 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	9	69.23	4	30.77
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความ ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	1	7.69	0	0.00	8	61.54	4	30.77
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ามารับบริการ	0	0.00	1	7.69	10	76.92	2	15.38
รวม	1	2.56	1	2.56	27	69.23	10	25.64

4.1.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น
เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตา
รางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1.00	7.69	9	69.23	3.00	23.08
2. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	1	7.69	10	76.92	2	15.38
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	1	7.69	6	46.15	6	46.15
รวม	0	0.00	3	7.69	25	64.10	11	28.21

4.1.4.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกลัง

การรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน
ระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 ทั้งในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอ

ใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเมินความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด
ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	2	15.38	8	61.54	3	23.08
2.ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	2	15.38	9	69.23	2	15.38
รวม	0	0.00	4	15.38	17	65.38	5	19.23
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	1	7.69	7	53.85	5	38.46

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกจิตสังคมบำบัด นี้ พบว่าความพึงพอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 92.31

4.1.4.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกจิตเวช ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกจิตเวช ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นสูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกจิตเวช
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใจจากสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านให้บริการ	0	0.00	0	0.00	1	20.00	4	80.00
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	1	20.00	4	80.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00
รวม	0	0.00	0	0.00	6	30.00	14	70.00

4.1.4.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) พึงพอใจ ระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ในทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกนิติจิตเวช
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00
2.มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ามารับบริการ	0	0.00	0	0.00	4	80.00	1	20.00
รวม	0	0.00	0	0.00	9	60.00	6	40.00

4.1.4.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อ พิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ได้ร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดใน ตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกนิติจิตเวช
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	4	80.00	1	20.00
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	5	100.00	0	0.00
รวม	0	0.00	0	0.00	12	80.00	3	20.00

4.1.4.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกนิติจิตเวช ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาในระดับความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด พบว่า ได้ร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกนิติจิตเวช
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
2.ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
รวม	0	0.00	0	0.00	6	60.00	4	40.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกนิติจิตเวช นี้ พบว่าความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.1.4.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น ผลการประเมิน ในระดับมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	1	11.11	5	55.56	3	33.33
รวม	0	0.00	1	2.78	26	72.22	9	25.00

4.1.4.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาประเด็น พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด มีร้อยละ 77.78 ส่วนประเด็นอื่น เกินร้อยละ 80 รวมทั้งในภาพรวมเกินร้อยละ 80 เช่น กัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	6	66.67	3	33.33
2.มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	2	22.22	6	66.67	1	11.11
รวม	0	0.00	2	7.41	19	70.37	6	22.22

4.1.4.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ผลการ ประเมิน ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	11.11	0	0.00	7	77.78	1	11.11
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	1	11.11	7	77.78	1	11.11
รวม	1	3.70	1	3.70	21	77.78	4	14.81

4.1.4.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า สูงถึงร้อยละ 100 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกเสริมพัฒนาการเด็ก
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	6	66.67	3	33.33
2.ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	6	66.67	3	33.33
รวม	0	0.00	0	0.00	12	66.67	6	33.33
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	8	88.89	1	11.11

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก นี้ พบว่า ความพึงพอใจ ณ ระดับมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.2 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก ของโรงพยาบาล จิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก

จากตารางที่ 4.28 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 39 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 31 คน (79.49%) และเพศชาย 8 คน (20.51%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 44.72 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 1 คน (2.56%) ช่วง 21-30 ปีมี 4 คน (10.26%) ช่วง 31-40 ปีมี 9 คน (23.08%) ช่วง 41-50 ปีมี 11 คน (28.21%) ช่วง 51-60 ปีมี 11 คน (28.21%) ช่วง 61-70 ปีมี 3 คน (7.69%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 19 คน (48.72%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 8 คน (20.51%) ปริญญาตรี 7 คน (17.95%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 3 คน (7.69%) ปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (2.56%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค้าขาย 9 คน (23.08%) รองลงมาคือ รับราชการ 7 คน (17.95%) วางงาน 8 คน (20.51%) รับจ้าง 4 คน (10.26%) เกษตรกร 1 คน (2.56%)) ผู้รับบริการมีรายได้เฉลี่ย 7,564.18 บาท โดยส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 20 คน (51.28%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 22 คน (56.41%) ไม่เคยมารับบริการ 17 คน (43.59%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการจ่ายเอง 29 คน (74.36%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 7 คน (17.95%) บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) 3 คน (7.69%)

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก
จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	39	100.00
1.เพศ		
ชาย	8	20.51
หญิง	31	79.49
2.อายุเฉลี่ย 44.72 ปี		
ช่วงอายุ		
11-20 ปี	1	2.56
21-30 ปี	4	10.26
31-40 ปี	9	23.08
41-50 ปี	11	28.21
51-60 ปี	11	28.21
61-70 ปี	3	7.69
3.การศึกษา		
ประถมศึกษา	19	48.72
มัธยมศึกษา, ปวช.	8	20.51
ปวส., อนุปริญญา	3	7.69
ปริญญาตรี	7	17.95
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	2.56
ไม่ตอบ	1	2.56
4.อาชีพ		
ว่างงาน	8	20.51
ค้าขาย	9	23.08
รับราชการ	7	17.95
รัฐวิสาหกิจ	1	2.56
เกษตรกร	1	2.56
รับจ้าง	4	10.26
อื่นๆ	9	23.08

ตารางที่ 4.28 แสดงจำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก
จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5.ช่วงรายได้ 7564.18 บาท รายได้เบี่ยงเบนเฉลี่ย 8949.48 บาท		
น้อยกว่า 5,000 บาท	20	51.28
5,001-10,000 บาท	6	15.38
10,001-15,000 บาท	7	17.95
15,001-20,000 บาท	3	7.69
20,001-25,000 บาท	0	0.00
25,001-30,000 บาท	3	7.69
6.ความถี่ในการมารับบริการ		
มาครั้งแรก	17	43.59
จำนวน 2 ครั้ง	6	15.38
จำนวน 3 ครั้ง	2	5.13
มากกว่า 3 ครั้ง	14	35.90
7.วิธีการจ่ายค่ารักษา		
จ่ายเอง	29	74.36
สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	7	17.95
บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)	3	7.69

จากตารางที่ 4.29 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก(ผู้ป่วยนอก) มารับ
การที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 3 อันดับแรกคือ เดินทางสะดวก 20 คน (51.28%) เคยมารับ
บริการแล้ว 15 คน (38.46%) และแพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา 10 คน (25.64%)

ตารางที่ 4.29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่รับบริการ
แพทย์ทางเลือก จำแนกตามเหตุผลที่มาใช้บริการ

เหตุผลที่มาใช้บริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
1 เคยมารับการบริการ	15	38.46
2 เดินทางสะดวก	20	51.28
3 บริการรวดเร็ว	4	10.26
4 ค่ารักษาไม่แพง	7	17.95
5 ให้อยามีประสิทธิภาพและหายเร็ว	1	2.56
6 แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	10	25.64
7 เครื่องมือทันสมัย	0	0.00
8 สถานที่สะดวกสบาย	8	20.51
9 ได้รับการแบ่งเขตรักษา	0	0.00
10 มาตามหมอนัด	1	2.56
11 เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	7	17.95
12 อื่นๆ	13	33.33

4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อบริการแพทย์ทางเลือก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น 29 คน (74.36%) และเมื่อจำแนกตามการบริการได้ผลดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน 5 คน (12.82%) คลินิกบริการคลายเครียด มีจำนวน 6 คน (15.38%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 18 คน (46.15%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 10 คน (25.64%) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.30 และตารางที่ 4.31

ตารางที่ 4.30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก
จำแนกตามจังหวัดที่มา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ขอนแก่น	29	74.36
มหาสารคาม	5	12.82
กาฬสินธุ์	1	2.56
อุดรธานี	4	10.26
รวม	39	100.00

ตารางที่ 4.31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1 บริการให้คำปรึกษา	5	12.82
2 บริการคลายเครียด	6	15.38
3 บริการนวดคลายเครียด	18	46.15
4 บริการส่งเสริมสุขภาพ	10	25.64
รวม	39	100.00

4.2.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	4	80.00	1	20.00
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	5	100.00	0	0.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	2	40.00	3	60.00
รวม	0	0.00	0.0	0.00	13	65.00	7	35.00

4.2.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.33 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2.00	40.00
2.มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2.00	40.00
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ามารับบริการ	0	0.00	0	0.00	1	20.00	4	80.00
รวม	0	0.00	0	0.00	7	46.67	8	53.33

4.2.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณา ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดพบ ว่า ในประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ส่วน ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 80.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.34

ตารางที่ 4.34 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1	20.00	3.00	60.00	1	20.00
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	5	100.00	0	0.00
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	4	80.00	1.00	20.00
รวม	0	0.00	1	6.67	12	80.00	2	13.33

4.2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 ทุกประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.35

ตารางที่ 4.35 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	5	100.00	0	0.00
2.ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	5	100.00	0	0.00
รวม	0	0.00	0	0.00	10	100.00	0	0.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	5	100.00	0	0.00

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกให้คำปรึกษา นี้ พบว่าความพึงพอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.2.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่าทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับร้อยละ 100 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.36

ตารางที่ 4.36 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	3	50.00	3	50.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใจจากสภาพเมื่อพบกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	5	83.33	1	16.67
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33
รวม	0	0.00	0	0.00	16	66.67	8	33.33

4.2.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคลินิกบริการคลายเครียดด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.37

ตารางที่ 4.37 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	3	50.00	3.00	50.00
2.มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2.00	33.33
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	1	16.67	5.00	83.33
รวม	0	0.00	0	0.00	8	44.44	10.00	55.56

4.2.2.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการคลายเครียด ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการได้ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ การนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับนี้เกินร้อยละ 80.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.38 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคลินิกบริการคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1	16.67	4	66.67	1	16.67
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	1	16.67	5.00	83.33	0	0.00
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33
รวม	0	0.00	1	11.11	9	72.22	3	16.67

4.2.2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นต่างได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.39

ตารางที่ 4.39 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการคลายเครียด
ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	6	100.00	0	0.00
2.ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	6	100.00	0	0.00
รวม	0	0.00	0	0.00	12	100.00	0	0.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	5	83.33	1	16.67

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกบริการคลายเครียด นี้ พบว่าความพึงพอใจ ณ ระดับมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.2.2.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นเกี่ยวกับการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.33 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.40

ตารางที่ 4.40 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	9	50.00	9	50.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้เวลาจากสภาพเมื่อพบกับท่านตลอดเวลาที่ท่านใช้บริการ	0	0.00	0	0.00	11	61.11	7	38.89
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	3	16.67	9	50.00	6	33.33
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	9	50.00	9	50.00
รวม	0	0.00	3	4.17	38	52.78	31	43.06

4.2.2.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้านบรรยากาศ ในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิก
นวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมาก
ถึงมากที่สุด พบว่า เกือบทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ซึ่งได้แก่ ประเด็นที่รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตร และ
ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ต่างได้รับการประเมินใน
ระดับนี้สูงถึงร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นใน
เรื่องสุขภาพได้รับการประเมินในระดับนี้สูงถึงร้อยละ 94.45 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.41

ตารางที่ 4.41 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	8	44.44	10	55.56
2.มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	1	5.56	10.00	55.56	7	38.89
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ามารับบริการ	0	0.00	0	0.00	8	44.44	10	55.56
รวม	0	0.00	1	1.85	26	48.15	27	50.00

4.2.2.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิก นวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการ ให้บริการได้ ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และ ในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 94.45 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.42

ตารางที่ 4.42 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	0	0.00	8	44.44	10	55.56
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	1	5.56	10	55.56	7	38.89
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	5	27.78	13	72.22
รวม	0	0.00	1	1.85	23	42.59	30	55.56

4.2.2.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิก นวดคลายเครียด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับ มากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นได้รับการประเมินในระดับนี้ถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.43

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกบริการนวดคลายเครียด นี้ พบว่า ความพึงพอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

ตารางที่ 4.43 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	5	27.78	13	72.22
2.ท่านได้รับบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	8	44.44	10	55.66
รวม	0	0.00	0	0.00	13	36.11	23	63.89
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	6	33.33	12	66.7

4.2.2.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่าในประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ได้ร้อยละ 90.00 และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 70.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 60.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.44 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	7	70.00	3	30.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	1	10.00	7	70.00	2	20.00
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	4	40.00	6	60.00	0	0.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	3	30.00	7	70.00	0	0.00
รวม	0	0.00	8	20.00	27	67.50	5	12.50

4.2.2.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด

สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้อย่างน้อยในการบริการ ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 100.00 เท่ากัน และประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้รับบริการประเมินให้ร้อยละ 80.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.45

ตารางที่ 4.45 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	7	70.00	3	30.00
2.มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	2	20.00	8	80.00	0	0.00
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	8	88.89	1	11.11
รวม	0	0.00	2	6.67	23	79.63	4	13.70

4.2.2.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึงร้อยละ 90.00 ส่วนประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 70.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.46

ตารางที่ 4.46 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1	10.00	7	70.00	2	20.00
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	3	30.00	6	60.00	1	10.00
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	3	30.00	6	60.00	1	10.00
รวม	0	0.00	7	23.34	19	63.33	4	13.33

4.2.2.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการที่เข้ารับบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ ทุกประเด็นผู้รับบริการพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 90.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.47

ตารางที่ 4.47 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านความรู้สึกล้นการรับบริการ

ความรู้สึกล้นการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	1	10.00	7	70.00	2	20.00
2.ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	1	10.00	8	80.00	1	10.00
รวม	0	0.00	2	7.50	3	75.00	3	15.0
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	1	10.00	8	80.00	1	10.00

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกส่งเสริมสุขภาพ นี้ พบว่าความพึงพอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 90.00

4.3 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

จากตารางที่ 4.48 ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 61 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 48 คน (78.69%) และเพศหญิง 13 คน (21.31%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว อายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 33.33 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 8 คน (13.11%) ช่วง 21-30 ปีมี 18 คน (29.51%) ช่วง 31-40 ปีมี 20 คน (32.79%) ช่วง 41-50 ปีมี 11 คน (18.03%) ช่วง 51-60 ปีมี 3 คน (4.92%) วุฒิการศึกษาของผู้ป่วย ระดับประถมศึกษา 29 คน (47.54%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 26 คน (42.62%) ระดับปริญญาตรี 4 คน (6.56%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 2 คน (3.28%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับดังนี้ เกษตรกร 16 คน (26.23%) รองลงมาคือ คนว่างงาน 14 คน (22.95%) อาชีพรับจ้าง 12 คน (19.67%) รับราชการ 6 คน (9.84%) และอาชีพค้าขาย 2 คน (3.28%) ผู้ป่วยที่เคยมารับการรักษา 34 คน (55.74%) มารับการรักษาเป็นครั้งแรก 27 คน (44.26%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้นัดหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช มากที่สุด 42 คน (68.85%) รองลงมา คือ ไม่แน่ใจ 11 คน (18.03%) ไม่แนะนำ 8 คน (13.11%) ตามลำดับ ผู้ป่วยจะกลับมารักษาอีกเมื่อมีอาการป่วยมากที่สุด 37 คน (60.66%) รองลงมา คือ ไม่กลับมารักษาอีก 14 คน (22.95%) ไม่แน่ใจ 10 คน (16.39%) ตามลำดับ ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านหัตถกรรมและเกษตรกรรมมีจำนวนเท่ากันคือร้อยละ 14 คน (22.95%) รองลงมาคือ ซ่อมรถจักรยานยนต์และซ่อมรถยนต์ 4 คน (6.56%)

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	61	100.00
1.เพศ		
ชาย	48	78.69
หญิง	13	21.31
2. อายุเฉลี่ย 33.33 ปี อายุเบี่ยงเบนเฉลี่ย 10.84 ปี		
ช่วงอายุ		
11-20 ปี	8	13.11
21-30 ปี	18	29.51
31-40 ปี	20	32.79
41-50 ปี	11	18.03
51-60 ปี	3	4.92
61-70 ปี	1	1.64
3.การศึกษา		
ประถมศึกษา	29	47.54
มัธยมศึกษา, ปวช.	26	42.62
ปวส., อนุปริญญา	2	3.28
ปริญญาตรี	4	6.56
4.อาชีพ		
ว่างงาน	14	22.95
ค้าขาย	2	3.28
รับราชการ	6	9.84
เกษตรกร	16	26.23
รับจ้าง	12	19.67
อื่นๆ	11	18.03
5.ความถี่ในการมารับบริการ		
มาครั้งแรก	27	44.26
จำนวน 2 ครั้ง	16	26.23
จำนวน 3 ครั้ง	4	6.56
มากกว่า 3 ครั้ง	14	22.95
6.การแนะนำผู้อื่น		
แนะนำ	42	68.85
ไม่แนะนำ	8	13.11
ไม่แน่ใจ	11	18.03
7.การกลับมารักษาอีก		
กลับมา	37	60.66
ไม่กลับมา	14	22.95
ไม่แน่ใจ	10	16.39

ตารางที่ 4.48 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามข้อมูลทั่วไป(ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
8. การฝึกอาชีพ		
เกษตรกรรม	14	22.95
หัตถกรรม	14	22.95
ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า	3	4.92
ซ่อมรถจักรยานยนต์	2	3.28
ซ่อมรถยนต์	4	6.56
เย็บผ้า	3	4.92
อื่น ๆ	14	22.95
ไม่ตอบ	14	22.95

จากตารางที่ 4.49 พบว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 28 คน (45.90%) จ่ายเงินเอง 18 คน (29.51%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 8 คน (13.11%) และได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช 4 คน (6.56%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.49 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการจ่ายค่ารักษา	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	18	29.51
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	8	13.11
3. ประกันสังคม	2	3.28
4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)	28	45.90
5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช(ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)	4	6.56
6. อื่นๆ	1	1.64
รวม	61	100

จากตารางที่ 4.50 พบว่า จังหวัดที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ขอนแก่น 16 คน (26.23%) อุรธานี 8 คน (13.11%) ชัยภูมิ 8 คน (13.11%) มหาสารคาม 7 คน (11.48%) หนองคาย 6 คน (9.84%) และเพชรบูรณ์ 4 คน (6.65%) ตามลำดับ

จากตารางที่ 4.51 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก เมื่อคิดค่าร้อยละจากผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละข้อ มีดังนี้ เดินทางสะดวก 39 คน (63.93%) เคยมารับบริการแล้ว 31 คน (50.82%) สถานที่สะดวกสบาย 29 คน (47.54%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษาและเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการดีมีอย่างละ 23 คน (37.70%) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.52 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามผู้ที่เตรียมกลับบ้าน และความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วย

ผู้ที่เตรียมตัวกลับบ้าน	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นผู้ที่เตรียมตัวกลับบ้าน		
ไม่ใช่	20	32.79
ใช่	41	67.21
2. ความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยที่เตรียมตัวกลับบ้าน	20	100.00
น้อยที่สุด	2	10
น้อย	4	20
มาก	11	55
มากที่สุด	3	15

4.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น

ตารางที่ 4.53 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ผู้รับบริการเข้ารับบริการ

ตึกผู้ป่วยใน	ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)	
	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	11	18.03
เฟื่องฟ้า	11	18.03
ฝ้ายคำ	10	16.39
ศรีตรัง	10	16.39
พิเศษ	9	14.75
คอนคูน	10	16.39
รวม	61	100

จากตารางที่ 4.53 ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 61 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโคและตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวนตึกละ 11 คน (18.03%) ตึกฝ้ายคำและตึกศรีตรัง มีจำนวนตึกละ 10 คน (16.39%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 9 คน (14.75%) และผู้ป่วยในที่คอนคูน จำนวน 10 คน (16.39%) ผู้ป่วยในตึกต่างๆ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังต่อไปนี้

4.3.2.1 ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาด

น้ำใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกตึกมีความพึงพอใจในระดับนี้ร้อยละ 100 ส่วนตึกฝ่ายคำได้ร้อยละ 80.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.54 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งสวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน้ำใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	6	54.55	5	45.45
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	6	54.55	5	45.45
ฝ่ายคำ	0	0.00	2	20.00	8	80.00	0	0.00
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	9	90.00	1.00	10.00
พิเศษ	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
คอนดู่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	2	3.38	36	59.02	23	37.70

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน้ำใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดมี 4 ตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษและที่คอนดู่ได้ระดับมากที่สุดร้อยละ 100.00 ตึกพิเศษได้ระดับมากร้อยละ 100 ตึกฝ่ายคำได้ร้อยละ 90.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 81.81 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 60.00 และตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 54.54

ตารางที่ 4.55 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน้ำใช้ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	2	18.18	5	45.45	4	36.36
เฟื่องฟ้า	0	0.00	5	45.45	4	36.36	2	18.18
ฝ่ายคำ	0	0.00	1	10.00	6	60.00	3	30.00
ศรีตรัง	1	10.00	3	30.00	6	60.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	0	0.00	9	100.00	0	0.00
คอนดู่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	1	1.64	11	18.03	30	49.18	19	31.15

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษ ที่คอนดู่ ตึกศรีตรังและตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโคได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 90.91 ตึกฝ่ายคำได้ร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.56 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หรงโค	0	0.00	1	9.09	8	72.73	2	18.18
เพื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	5	45.45	6	54.55
ฝ้ายคำ	0	0.00	1	10.00	8	80.00	1	10.00
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	8	80.00	2	20.00
พิเศษ	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	2	3.28	36	59.02	23	37.70

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ตึกผู้ป่วยในเกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยที่ ตึกพิเศษ ตึกหรงโค ตึกเพื่องฟ้า ตึกศรีตรังและที่คอนคูน ได้ร้อยละ 100.00 และตึกฝ้ายคำได้รับประเมินร้อยละ 70.00

ตารางที่ 4.57 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หรงโค	0	0.00	1	9.09	4	36.36	6	54.55
เพื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	5	45.45	6	54.55
ฝ้ายคำ	0	0.00	3	30.00	4	40.00	3	30.00
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	9	90.00	1	10.00
พิเศษ	0	0.00	1	11.11	3	33.33	5	55.56
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	5	8.20	25	40.98	31	50.82

4.3.2.2 ด้านโภชนาการ

จากตารางที่ 4.58 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกเฟื่องฟ้า ที่คอนดู่ และตึกพิเศษ เป็นตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงที่สุดคือร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้ร้อยละ 90.01 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 90.00 และตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 80.00

ตารางที่ 4.58 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ในตึกผู้ป่วยใน
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	1	9.09	4	36.36	6	54.55
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	5	45.45	6	54.55
ฝ้ายคำ	0	0.00	2	20.00	6	60.00	2	20.00
ศรีตรัง	0	0.00	1	10.00	9	90.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	0	0.00	3	33.33	6	66.67
คอนดู่	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	4	6.56	27	44.26	30	49.18

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องรสชาติและคุณภาพของอาหาร ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดนั้น ตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 คือ ตึกชงโค เฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ ที่คอนดู่ ส่วนตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 50.00 ตึกพิเศษได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 55.55

ตารางที่ 4.59 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรสชาติและคุณภาพของอาหาร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	6	54.55	5	45.45
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	4	36.36	7	63.64
ฝ้ายคำ	0	0.00	2	20.00	6	60.00	2	20.00
ศรีตรัง	0	0.00	5	50.00	5	50.00	0	0.00
พิเศษ	1	11.11	3	33.33	4	44.44	1	11.11
คอนดู่	0	0.00	1	10.00	0	0.00	9	90.00
รวม	1	1.64	11	18.03	25	40.98	24	39.34

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80

ตารางที่ 4.60 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้

จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	5	45.45	6	54.55
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	8	72.73	3	27.27
ฝ้ายคำ	0	0.00	1	10.00	5	50.00	4	40.00
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	10	100.00	0	0.00
พิเศษ	1	11.11	0	0.00	4	44.44	4	44.44
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	1	1.64	1	1.64	32	52.46	27	44.26

จากตารางที่ 4.61 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 ยกเว้น ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 66.67 และ ตึกศรีตรัง ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 20.00

ตารางที่ 4.61 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับรายการอาหารกลางวันทางโรงพยาบาลจัดให้

จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	6	54.55	5	45.45
เฟื่องฟ้า	0	0.00	1	9.09	2	18.18	8	72.73
ฝ้ายคำ	0	0.00	1	10.00	6	60.00	3	30.00
ศรีตรัง	0	0.00	8	80.00	2	20.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	3	33.33	6	66.67	0	0.00
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	13	21.31	22	36.07	26	42.62

จากตารางที่ 4.62 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80

ตารางที่ 4.62 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	6	60.00	4	40.00
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	8	72.73	3	27.27
ฝ้ายคำ	0	0.00	1	10.00	6	60.00	3	30.00
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	10	100.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	1	11.11	6	66.67	2	22.22
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	2	3.33	36	60.00	22	36.67

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกือบทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 ยกเว้นตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 66.66

ตารางที่ 4.63 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	5	45.45	6	54.55
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	2	18.18	9	81.82
ฝ้ายคำ	1	11.11	2	22.22	3	33.33	3	33.33
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	10	100.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	0	0.00	6	66.67	3	33.33
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	1	1.67	2	3.33	26	43.33	31	51.67

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับ ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินกว่าร้อยละ 80 โดยที่ ตึกชงโคและที่คอนคูน ได้ร้อยละ 100.00

✓ ตารางที่ 4.64 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับปริมาณอาหารที่ได้รับ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	5	45.45	6	54.55
เฟื่องฟ้า	0	0.00	1	9.09	1	9.09	9	81.82
ฝ้ายคำ	1	10.00	0	0.00	6	60.00	3	30.00
ศรีตรัง	0	0.00	2	20.00	6	60.00	2	20.00
พิเศษ	0	0.00	1	11.11	5	55.56	3	33.33
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	1	1.64	4	6.56	23	37.70	33	54.10

4.3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80

ตารางที่ 4.65 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	8	72.73	3	27.27
เฟื่องฟ้า	0	0.00	1	9.09	7	63.64	3	27.27
ฝ้ายคำ	1	10.00	1	10.00	5	50.00	3	30.00
ศรีตรัง	0	0.00	1	10.00	9	90.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	1	11.11	4	44.44	4	44.44
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	1	1.64	4	6.56	33	54.10	23	37.70

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกตึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80

ตารางที่ 4.66 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการ จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	1	9.09	5	45.45	5	45.45
เฟื่องฟ้า	0	0.00	2	18.18	6	54.55	3	27.27
ฝ้ายคำ	1	11.11	0	0.00	5	55.56	3	33.33
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	10	100.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	1	11.11	3	33.33	5	55.56
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	1	1.67	4	6.67	29	48.33	26	43.33

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องบุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโค ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ ที่คอนคูน ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 100.00 ส่วน ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 88.89

ตารางที่ 4.67 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับบุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	6	54.55	5	45.45
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	8	72.73	3	27.27
ฝ้ายคำ	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	10	100.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	1	11.11	2	22.22	6	66.67
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	1	1.64	31	50.82	29	47.54

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ตึกชงโค และตึกพิเศษได้ร้อยละ 100.00 ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ และที่คอนคูน ได้เกินร้อยละ 90.00 ส่วนตึกศรีตรังได้ร้อยละ 70.00

ตารางที่ 4.68 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของ
บุคลากร จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	7	63.64	4	36.36
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	9	81.82	2	18.18
ฝ้ายคำ	1	10.00	0	0.00	6	60.00	3	30.00
ศรีตรัง	0	0.00	3	30.00	6	60.00	1	10.00
พิเศษ	0	0.00	0	0.00	5	55.56	4	44.44
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	1	1.64	3	4.92	33	54.10	24	39.34

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสดูพบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คอนคูน ได้ร้อยละ 100.00 ตึกศรีตรังได้ร้อยละ 90.00 ตึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 81.82 ตึกพิเศษ ได้ร้อยละ 77.78 ตึกฝ้ายคำ ได้รับประเมินในระดับนี้ร้อยละ 70.00 ส่วนตึกชงโคได้ร้อยละ 63.64 และ

ตารางที่ 4.69 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีโอกาสดูพบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	1	9.09	3	27.27	7	63.64	0	0.00
เฟื่องฟ้า	0	0.00	2	18.18	6	54.55	3	27.27
ฝ้ายคำ	2	20.00	1	10.00	3	30.00	4	40.00
ศรีตรัง	0	0.00	1	10.00	6	60.00	3	30.00
พิเศษ	0	0.00	2	22.22	7	77.78	0	0.00
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	3	4.92	9	14.75	29	47.54	20	32.79

4.3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ

จากตารางที่ 4.70 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากถึงมากที่สุด ที่คอนคูน และตึกพิเศษได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ตึกชงโค ได้รับประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 80.01 ตึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 ตึกเฟื่องฟ้า ได้ร้อยละ 72.72 ส่วน ตึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 77.78

ตารางที่ 4.70 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	1	9.09	4	36.36	6	54.55
เฟื่องฟ้า	0	0.00	3	27.27	5	45.45	3	27.27
ฝ้ายคำ	0	0.00	1	10.00	5	50.00	4	40.00
ศรีตรัง	0	0.00	2	22.22	7	77.78	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	0	0.00	5	55.56	4	44.44
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	7	11.67	26	43.33	27	45.00

จากตารางที่ 4.71 พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของตึกผู้ป่วย 6 ตึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ วิทยุบุคคล ในตึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากถึงมากที่สุด ตึกชงโค ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ ตึกศรีตรัง ตึกพิเศษ และคอนคูน ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80.00 ทุกตึก

ตารางที่ 4.71 แสดงระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ วิทยุบุคคล
จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	0	0.00	7	63.64	4	36.36
เฟื่องฟ้า	0	0.00	1	9.09	8	72.73	2	18.18
ฝ้ายคำ	0	0.00	2	20.00	4	40.00	4	40.00
ศรีตรัง	0	0.00	0	0.00	9	100.00	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	1	11.11	3	33.33	5	55.56
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	0	0.00	4	6.67	31	51.67	25	41.67

นอกจากนี้จากการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมทั้งหมดของการบริการที่ตึกผู้ป่วยใน ได้ผลดังตารางที่ 4.72 ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ให้บริการในตึกผู้ป่วยในโดยรวมแล้ว ได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงถึงร้อยละ 95.00

ตาราง 4.72 แสดงระดับความพึงพอใจในภาพรวม จำแนกตามตึกผู้ป่วยใน

ตึก	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชงโค	0	0.00	1	9.09	5	45.45	5	45.45
เฟื่องฟ้า	0	0.00	0	0.00	7	63.64	4	36.36
ฝ้ายคำ	1	10.00	0	0.00	6	60.00	3	30.00
ศรีตรัง	0	0.00	1	11.11	8	88.89	0	0.00
พิเศษ	0	0.00	0	0.00	5	55.56	4	44.44
คอนคูน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	10	100.00
รวม	1	1.67	2	3.33	31	51.67	26	43.33

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมของแต่ละประเด็น ได้ผลดังตารางที่ 4.73 พบว่า ได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดสูงเกินร้อยละ 80.00 ในทุกประเด็น ยกเว้นเรื่อง รายการอาหารคาว หวานที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ ที่ได้รับการประเมินระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 78.69

ตารางที่ 4.73 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม								
1. ห้องนอน ที่นอน หมอน มุ้งสวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง	0	0.00	2	3.28	36	59.02	23	37.70
2. ห้องน้ำ ห้องส้วม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้	1	1.64	11	18.03	30	49.18	19	31.15
3. ความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร	0	0.00	2	3.28	36	59.02	23	37.70
4. ความสะอาดของเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม	0	0.00	5	8.20	25	40.98	31	50.82
ด้านโภชนาการ								
1. ความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้	0	0.00	4	6.56	27	44.26	30	49.18
2. รสชาติและคุณภาพของอาหาร	1	1.64	11	18.03	25	40.98	24	39.34
3. คุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้	1	1.64	1	1.64	32	52.46	27	44.26
4. รายการอาหารคาว หวานที่ทางโรงพยาบาลจัดให้	0	0.00	13	21.31	22	36.07	26	42.62
5. การดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำตึกเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน	0	0.00	2	3.33	36	60.00	22	36.67
6. ได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา	1	1.67	2	3.33	26	43.33	31	51.67
7. ปริมาณอาหารที่ได้รับ	1	1.64	4	6.56	23	37.70	33	54.10

ตารางที่ 4.73 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) เกี่ยวกับการให้บริการโดยภาพรวม (ต่อ)

ประเด็นที่ประเมิน	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้การรักษาพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโดยแพทย์								
1. ได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ	1	1.64	4	6.56	33	54.10	23	37.70
2. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการของท่าน	1	1.67	4	6.67	29	48.33	26	43.33
3. บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี	0	0.00	1	1.64	31	50.82	29	47.54
4. บุคลากรให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ	1	1.64	3	4.92	33	54.10	24	39.34
5. มีโอกาสได้พบแพทย์(แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ)	3	4.92	9	14.75	29	47.54	20	32.79
ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ								
1. การทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด	0	0.00	7	11.67	26	43.33	27	45.00
2. การให้การปรึกษา ดูแล แนะนำ ระบาย	0	0.00	4	6.67	31	51.67	25	41.67

4.4 ผลการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการต่าง ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. บริการแพทย์ทางเลือก ได้แก่ คลินิกบริการให้คำปรึกษา คลินิกบริการคลายเครียด คลินิกบริการนวดคลายเครียด และคลินิกส่งเสริมสุขภาพ โดยเก็บข้อมูลผู้ป่วยในที่เข้ารับบริการได้จำนวน 9 คน, 5 คน, 4 คน และ 18 คน ตามลำดับ
2. คลินิกพิเศษ ได้แก่ คลินิกจิตสังคมบำบัด ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลผู้ป่วยได้จำนวน 12 คน แต่ในส่วน of คลินิกจิตเวช ไม่มีผู้ป่วยในใช้บริการ
3. บริการอื่นๆ ได้แก่ คลินิกทันตกรรม บริการอาชีวบำบัด บริการเกษตรกรรมบำบัด และบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า สามารถเก็บข้อมูลผู้ป่วยในที่รับบริการได้จำนวน 11 คน, 10 คน, 10 คน และ 3 คน ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 4.74

ตารางที่ 4.74 แสดงจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) จำแนกตามการเข้ารับบริการต่าง ๆ

บริการ	จำนวน	ร้อยละ
บริการแพทย์ทางเลือก		
1. บริการให้คำปรึกษา	9	10.98
2. บริการคลายเครียด	5	6.10
3. บริการนวดคลายเครียด	4	4.88
4. บริการส่งเสริมสุขภาพ	18	21.95
คลินิกพิเศษ		
5. จิตสังคมบำบัด	12	14.63
6. นิติจิตเวช	0	0.00
บริการอื่นๆ		
7. คลินิกทันตกรรม	11	13.40
8. อาชีวบำบัด	10	12.20
9. เกษตรกรรมบำบัด	10	12.20
10. บริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า	3	3.66

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 82 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 64 คน (77.11%) และเพศหญิง 18 คน (22.89%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 34.17 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 9 คน (10.97%) ช่วง 21-30 ปีมี 28 คน (34.15%) ช่วง 31-40 ปีมี 22 คน (26.83%) ช่วง 41-50 ปีมี 19 คน (23.17%) ช่วง 51-60 ปีมี 3 คน (3.66%) ช่วง 61-70 ปีมี 1 คน

(1.22%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับมัธยมศึกษา และปวช. 40 คน (48.78%) ระดับประถมศึกษา 32 คน (39.02%) ปริญญาตรี 4 คน (4.88%) ระดับ อนุปริญญาและปวส. 4 คน (4.88%) ปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (1.22%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้ รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เกษตรกร 18 คน (21.95%) รับจ้าง 15 คน (18.29%) ค้า ขาย 7 คน (8.94%) รับราชการ 5 คน (6.10%) ในจำนวนนี้มีผู้ว่างงานถึง 18 คน (21.95%) ผู้รับบริการที่เคย มารับการ 47 คน (57.32%) มารับบริการเป็นครั้งแรก 35 คน (42.68%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับ บริการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) 39 คน (47.56%) จ่ายเอง 24 คน (29.27%) ได้รับการ สงเคราะห์จากโรงพยาบาลฯ 7 คน (8.54%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 6 คน (7.32%) ดังตารางที่ 4.75 และ 4.76

ตารางที่ 4.75 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ(ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก
คลินิกเฉพาะทาง และบริการอื่น ๆ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด	82	100.00
1.เพศ		
ชาย	64	77.11
หญิง	18	22.89
2.อายุเฉลี่ย 34.17 ปี		
ช่วงอายุ		
11-20 ปี	9	10.97
21-30 ปี	28	34.15
31-40 ปี	22	26.83
41-50 ปี	19	23.17
51-60 ปี	3	3.66
61-70 ปี	1	1.22
3.การศึกษา		
ไม่เคยเรียน	1	1.22
ประถมศึกษา	32	39.02
มัธยมศึกษา, ปวช.	40	48.78
ปวส., อนุปริญญา	4	4.88
ปริญญาตรี	4	4.88
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	1	1.22

ตารางที่ 4.75 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้บริการ(ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก
คลินิกเฉพาะทาง และบริการอื่น ๆ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4.อาชีพ		
ว่างงาน	18	21.95
ค้าขาย	7	8.54
รับราชการ	5	6.10
เกษตรกร	18	21.95
รับจ้าง	15	18.29
อื่นๆ	18	21.95
ไม่ตอบ	1	1.22
5.ความถี่ในการมารับบริการ		
มาครั้งแรก	35	42.68
จำนวน 2 ครั้ง	20	24.39
จำนวน 3 ครั้ง	7	8.54
มากกว่า 3 ครั้ง	20	24.39

ตาราง 4.76 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้บริการ(ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก
คลินิกเฉพาะทาง และบริการอื่น ๆ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการจ่ายค่ารักษา	จำนวน	ร้อยละ
1. จ่ายเอง	24	29.27
2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	6	7.23
3. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)	39	47.56
4. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช(ผู้ป่วยไม่มี เงินค่ารักษา)	7	8.54
5. อื่นๆ	6	7.32
รวม	82	100

จากตารางที่ 4.77 พบว่า ในภาพรวมแล้ว จังหวัดที่มีผู้รับบริการเดินทางมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชมากที่สุดได้แก่ ขอนแก่น 29 คน (35.37%) และอุดรธานี 8 คน (9.76%)

ตาราง 4.77 แสดงจำนวนเฉลี่ยของผู้บริการเข้ารับบริการ(ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก
คลินิกเฉพาะทาง และบริการอื่น ๆ จำแนกตามจังหวัดที่ผู้รับบริการเดินทางมา

จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ	จังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
ขอนแก่น	29	35.37	อุบลราชธานี	5	6.10
มหาสารคาม	6	7.32	ร้อยเอ็ด	6	7.32
หนองคาย	6	7.32	เขียงราย	1	1.22
หนองบัวลำภู	2	2.44	สุพรรณบุรี	1	1.22
เพชรบูรณ์	6	7.32	สุราษฎร์ธานี	2	2.44
อุดรธานี	8	9.76	เลย	1	1.22
ชัยภูมิ	1	1.22	ศรีสะเกษ	1	1.22
สกลนคร	5	6.10	เวียงจันทน์	1	1.22
บุรีรัมย์	1	1.22	รวม	82	100

จากตารางที่ 4.78 ผลการศึกษา พบว่า เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นตามลำดับดังนี้ เคยมารับบริการแล้ว 44 คน (53.01%) เดินทางสะดวก 41 คน (49.40%) สถานที่สะดวกสบาย 40 คน (48.19%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 37 คน (44.58%) และบริการรวดเร็ว 33 คน (39.76%) ตามลำดับ

ตาราง 4.78 แสดงจำนวนเฉลี่ยของผู้บริการเข้ารับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่เข้ารับบริการแพทย์ทางเลือก
คลินิกเฉพาะทาง และบริการอื่น ๆ จำแนกตามเหตุผลที่มา

เหตุผลที่มารับบริการรักษาพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
เคยมารับบริการ	44.00	53.01
เดินทางสะดวก	41.00	49.40
บริการรวดเร็ว	33.00	39.76
ค่ารักษาไม่แพง	21.00	25.30
ให้ยาที่มีประสิทธิภาพหายเร็ว	26.00	31.33
แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา	26.00	31.33
เครื่องมือทันสมัย	20.00	24.10
สถานที่สะดวกสบาย	40.00	48.19
ได้รับการแบ่งเขตรักษา	10.00	12.05
มาตามนัดหมอ	24.00	28.92
เจ้าหน้าที่ พยาบาล(บุคลากร) ให้บริการดี	37.00	44.58
อื่นๆ	19.00	22.89

4.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)ต่อ บริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

4.4.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกให้คำปรึกษา ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมาก

ถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้ วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้ บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.79

ตารางที่ 4.79 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา

ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	9.00	100.00	0	0.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	8	88.89	1.00	11.11
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	8	88.89	1	11.11
รวม	0	0.00	0	0.00	32	88.89	4	11.11

4.4.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ (ผู้ป่วยใน)

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน ส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วม ในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วย ให้อย่างมั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจในระดับนี้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.80

ตารางที่ 4.80 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.รู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	8	88.89	1	11.11
2.มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	6	66.67	3	33.33
3.สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	8	88.89	1	11.11
รวม	0	0.00	0	0.00	77	81.48	13	18.52

4.4.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่
ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสม
ของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.89 ประเด็น
การนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึง
พอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.81

ตารางที่ 4.81 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1	11.11	7	77.78	1	11.11
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	9	100.00	0	0.00
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	8	88.89	1	11.11
รวม	0	0.00	1	3.70	24	88.89	2	7.41

4.4.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึก หลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน
ส่วนของคลินิกให้คำปรึกษา ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึง
พอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ
และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึง
ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.82

ตารางที่ 4.82 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการให้คำปรึกษา
ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือ	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
2.ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22
รวม	0	0.00	0	0.00	14	77.78	4	22.22
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกให้คำปรึกษา นี้ พบว่าความพึงพอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.4.2.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการ ได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของ ผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.83

ตารางที่ 4.83 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการคลายเครียด
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	5	100.00	0	0.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	4	80.00	1	20.00
รวม	0	0.00	0	0.00	15	75.00	5	25.00

4.4.2.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน ของคลินิกคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 โดยที่ ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูแลและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ มั่นใจในการบริการ และเมื่อพิจารณาในภาพรวม ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) พึงพอใจด้านนี้ที่ระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.84

ตารางที่ 4.84 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการคลายเครียด
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ามารับบริการ	0	0.00	0	0.00	4	80.00	1	20.00
รวม	0	0.00	0	0.00	10	66.67	5	33.33

4.4.2.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการคลายเครียด ด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น
เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัด
หมาย และประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 80.00 ในประเด็นความเหมาะ
สมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 60 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.85

ตารางที่ 4.85 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการคลายเครียด
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	2	40.00	2	40.00	1	20.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	1	20.00	4	80.00	0	0.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	1	20.00	2	40.00	2	40.00
รวม	0	0.00	4	26.67	8	53.33	3	20.00

4.4.2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการคลายเครียด ด้านความรู้สึกลหลัง
การรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน
ส่วนของคลินิกคลายเครียด ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอ

ใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ และประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.86

ตารางที่ 4.86 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการหลายเครือข่าย
ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.00
2. ท่านได้รับบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	4	80.00	1	20.00
รวม	0	0.00	0	0.00	7	70.00	3	30.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	3	60.00	2	40.0

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกบริการหลายเครือข่าย นี้ พบว่า ความพึงพอใจ ณ ระดับมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.4.2.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาได้ ร้อยละ 75.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.87

ตารางที่ 4.87 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	2	50.00	2	50.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านได้รับการบริการ	0	0.00	0	0.00	3	75.00	1	25.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	1	25.00	2	50.00	1	25.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	4	100.00	0	0.00
รวม	0	0.00	1	6.25	11	68.75	4	25.00

4.4.2.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียดด้าน

บรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร และประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 100.00 (เท่ากับ) ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 75.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.88

ตารางที่ 4.88 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด

ด้านบรรยากาศ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	2	50.00	2	50.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	1	25.00	2	50.00	1	25.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ามารับบริการ	0	0.00	0	0.00	2	50.00	2	50.00
รวม	0	0.00	1	8.33	6	50.00	5	41.67

4.4.2.11 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด ด้านระยะ

เวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น พบว่า ในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในประเมินประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.00 ส่วน ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 75.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.89

4.4.2.12 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด ด้านความรู้

สีกหลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกนวดคลายเครียด ด้านความรู้สีกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ทั้งในประเด็นความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ และประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.90

ตารางที่ 4.89 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1	25.00	2	50.00	1	25.00
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	4	100.00	0	0.00
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	3	75.00	1	25.00
รวม	0	0.00	1	8.33	9	75.00	2	16.67

ตารางที่ 4.90 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการนวดคลายเครียด
ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือ ที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	3	75.00	1	25.00
2.ท่านได้รับบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	3	75.00	1	25.00
รวม	0	0.00	0	0.00	6	75.00	2	25.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	3	75.00	1	25.00

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกนวดคลายเครียด นี้ พบว่า
ความพึงพอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.4.2.13 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้ บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึง
มากที่สุด พบว่า ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและเข้าใจจากสภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และ
ซักถามปัญหาได้ร้อยละ 94.44 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี และประเด็น
ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 88.89 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.91

ตารางที่ 4.91 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	2	11.11	13	72.22	3	16.67
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	1	5.56	13	72.22	4	22.22
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	1	5.56	13	72.22	4	22.22
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ บริการแก่ท่าน	0	0.00	2	11.11	12	66.67	4	22.22
รวม	0	0.00	6	8.33	51	70.83	15	20.83

4.4.2.14 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศใน การให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน
ส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึง
พอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ
100.00 ประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ
94.44 และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ได้ร้อยละ
88.89 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.92

ตารางที่ 4.92 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	13	72.22	5	27.78
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	1	5.56	13	72.22	4	22.22
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	2	11.11	12	66.67	4	22.22
รวม	0	0.00	3	5.56	38	70.37	13	24.07

4.4.2.15 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการใน
ส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่
ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นความเหมาะสม

ของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 72.23 ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 83.34 และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 77.72 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.93

ตารางที่ 4.93 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการรับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	5.56	4	22.22	12	66.67	1	5.56
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	3	16.67	14	77.78	1	5.56
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	4	22.22	12	66.67	2	11.11
รวม	1	1.85	11	20.37	38	70.37	4	7.41

4.4.2.16 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ร้อยละ 88.89 และประเด็นความรู้สึกลังการรับบริการที่ได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 83.33 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.94

ตารางที่ 4.94 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกส่งเสริมสุขภาพ
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	2	11.11	11	61.11	5	27.78
2.ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	3	16.67	11	61.11	4	22.22
รวม	0	0.00	5	27.78	4	22.22	9	50.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	3	16.67	10	55.56	5	27.8

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกส่งเสริมสุขภาพ นี้ พบว่าความพึงพอใจ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 83.36

4.4.2.17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ได้ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการได้ร้อยละ 91.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.95

ตารางที่ 4.95 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	11	91.67	1	8.33
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	10	83.33	2	16.67
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	11	91.67	1	8.33
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	1	8.33	9	75.00	2	16.67
รวม	0	0.00	1	2.08	41	85.42	6	12.50

4.4.2.18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วนของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการและประเด็นการมีโอภาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 91.67 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.96

ตารางที่ 4.96 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	1	8.33	8	66.67	3	25.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความ ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	11	91.67	1	8.33
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	11	91.67	1	8.33
รวม	0	0.00	1	2.78	30	83.33	5	13.89

4.4.2.19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น
เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ
ได้ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ได้ 66.67
และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 83.330 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.97

ตารางที่ 4.97 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	1	8.33	3	25.00	6	50.00	2	16.67
2. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	2	16.67	6	50.00	4	33.33
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	8	66.67	4	33.33
รวม	1	2.78	5	13.89	20	55.56	10	27.78

4.4.2.20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัดด้านความรู้สึกลัง
การรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกจิตสังคมบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ
ในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ
100.00 ส่วนในประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 66.66 ดังรายละเอียดใน
ตารางที่ 4.98

ตารางที่ 4.98 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกจิตสังคมบำบัด
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	10	83.33	2	16.67
2.ท่านได้รับบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	2	16.67	2	16.67	7	58.33	1	8.33
รวม	2	8.33	2	8.33	17	70.83	3	12.50
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	10	83.33	2	16.7

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกจิตสังคมบำบัด นี้ พบว่าความพึงพอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.4.2.21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกทันตกรรมด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดีและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการได้ร้อยละ 100.00 ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ และประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.99

ตารางที่ 4.99 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกทันตกรรม
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	9	81.82	2	18.18
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านให้บริการ	0	0.00	1	9.09	8	72.73	2	18.18
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	1	9.09	7	63.64	3	27.27
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	9	81.82	2	18.18
รวม	0	0.00	2	4.55	33	75.00	9	20.45

4.4.2.22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกทันตกรรม ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 90.91, 100.00, 100.00 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.101

ตารางที่ 4.100 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกทันตกรรม
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	1	9.09	8	72.73	2	18.18
2. มีโอกาสดูถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	9	81.82	2	18.18
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00		0.00	8	72.73	3	27.27
รวม	0	0.00	1	9.09	25	227.27	7	63.64

4.4.2.23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกทันตกรรม ด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน of คลินิกทันตกรรม ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้และประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 90.91 และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 81.82 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.101

ตารางที่ 4.101 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกทันตกรรม
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1	9.09	8	72.73	2	18.18
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	1	9.09	9	81.82	1	9.09
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	2	18.18	7	63.64	2	18.18
รวม	0	0.00	4	12.12	24	72.73	5	15.15

4.4.2.24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกทันตกรรม ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการในส่วน
ของคลินิกทันตกรรม ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจใน
ระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็น
ความรู้สึกลังการรับบริการที่ความต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.102

ตารางที่ 4.102 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกทันตกรรม
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือ	0	0.00	0	0.00	9	81.82	2	18.18
2.ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	8	72.73	3	27.27
รวม	0	0.00	0	0.00	17	77.27	5	22.73
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	5	45.45	6	54.5

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ คลินิกทันตกรรม นี้ พบว่าความพึง
พอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.4.2.25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีว
บำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า
ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้
วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึง
ร้อยละ 100.00 เท่ากัน และประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ได้ร้อยละ 90.00
ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.103

ตารางที่ 4.103 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	6	60.00	4	40.00
2. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
3. ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	1	10.00	6	60.00	3	30.00
4. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้ บริการแก่ท่าน	0	0.00	1	10.00	6	60.00	3	30.00
รวม	0	0.00	2	5.00	23	57.50	15	37.50

4.4.2.26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัดด้าน ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพและประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 เท่ากัน ประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ได้ร้อยละ 80.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.104

ตารางที่ 4.104 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	2	20.00	3	30.00	5	50.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	7	70.00	3	30.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
รวม	0	0.00	2	6.66	15	50.00	13	43.33

4.4.2.27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด ด้านระยะเวลา

โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับ

บริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 90.00, 70.00, 100.00 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.105

ตารางที่ 4.105 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1	10.00	7	70.00	2	20.00
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	3	30.00	5	50.00	2	20.00
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
รวม	0	0.00	4	13.33	17	56.67	9	30.00

4.4.2.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกลังการรับบริการที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.106

ตารางที่ 4.106 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการอาชีวบำบัด
ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ

ความรู้สึกลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
2.ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	6	60.00	4	40.00
รวม	0	0.00	0	0.00	11	55.00	9	45.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.0

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ บริการอาชีวบำบัด นี้ พบว่าความพึงพอใจ ณ ระดับมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.4.2.29 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการเกษตรกรรมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการเกษตรกรรมบำบัด ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.107

ตารางที่ 4.107 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการเกษตรกรรมบำบัด

ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	4	40.00	6	60.00
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	6	60.00	4	40.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	6	60.00	4	40.00
รวม	0	0.00	0	0.00	21	52.50	19	47.50

4.4.2.30 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการเกษตรกรรมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการเกษตรกรรมบำบัด ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสดูและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.108

ตารางที่ 4.108 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการเกษตรกรรมบำบัด
ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความ ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	7	70.00	3	30.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
รวม	0	0.00	0	0.00	17	56.67	13	43.33

4.4.2.31 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อเกษตรกรรมบำบัด ด้านระยะเวลา
โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการเกษตรกรรมบำบัด ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 90.00, 90.00, 100.00 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.109

ตารางที่ 4.109 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อเกษตรกรรมบำบัด
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	1	10.00	2	20.00	7	70.00
2. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	1	10.00	7	70.00	2	20.00
3. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
รวม	0	0.00	2	6.67	14	46.67	14	46.67

4.4.2.32 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่ออาชีพะบำบัด/เกษตรกรรมบำบัด ด้าน
ความรู้สึกหลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการเกษตรกรรมบำบัด ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 เท่ากัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.110

ตารางที่ 4.110 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการเกษตรกรรมบำบัด
ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.00
2.ท่านได้รับบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	6	60.00	4	40.00
รวม	0	0.00	0	0.00	11	55.00	9	45.00
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	5	50.00	5	50.0

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ บริการเกษตรกรรมบำบัด นี้ พบว่า ความพึงพอใจ ณ ระดับมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

4.4.2.33 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านผู้ให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นเกี่ยวกับผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจ และใช้วาจาสุภาพ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาและประเด็นความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.111

ตารางที่ 4.111 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า
ด้านผู้ให้บริการ

ด้านผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี	0	0.00	0	0.00	1	33.33	2	66.67
2.ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ/ใช้วาจาสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ	0	0.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00
3.ผู้ให้บริการเอาใจใส่/ซักถามปัญหาของท่าน	0	0.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00
4.ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน	0	0.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00
รวม	0	0.00	0	0.00	10	83.33	2	16.67

4.4.2.34 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร ประเด็นการมีโอกาสซักถาม และมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ และประเด็นเกี่ยวกับสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้อย่างมั่นใจในการบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 100.00 ทั้ง 3 ประเด็น ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.112

ตารางที่ 4.112 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. รู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตรกับท่าน	0	0.00	0	0.00	2	66.67	1	33.33
2. มีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย	0	0.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00
3. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ	0	0.00	0	0.00	2	66.67	1	33.33
รวม	0	0.00	0	0.00	7	63.64	2	18.18

4.4.2.35 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านระยะเวลา

เวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุดเพียงร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.113

4.4.2.36 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อคลินิกบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้าน

ความรู้สึกลหลังการรับบริการ

ผลการศึกษา ความพึงพอใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ ที่ประเมินนั้น เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 100.00 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.114

ตารางที่ 4.113 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า
ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอน ในการเข้ารับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม	0	0.00	0	0.00	2	66.67	1	33.33
2.การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับ บริการเป็นไปอย่างเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	2	66.67	1	33.33
3.โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้น ตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม	0	0.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00
รวม	0	0.00	0	0.00	7	77.78	2	22.22

ตารางที่ 4.114 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า
ด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ

ความรู้สึกหลังการรับบริการ	น้อยที่สุด		น้อย		มาก		มากที่สุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1.ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้	0	0.00	0	0.00	2	66.67	1	33.33
2.ท่านได้รับการตามที่ท่านต้องการมากน้อย	0	0.00	0	0.00	2	66.67	1	33.33
รวม	0	0.00	0	0.00	4	66.67	2	33.33
ความพึงพอใจในภาพรวม	0	0.00	0	0.00	3	100.00	0	0.00

และเมื่อพิจารณาการประเมินในภาพรวมของผู้รับบริการต่อ บริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า นี้ พบ
ว่าความพึงพอใจ ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ผู้รับบริการประเมินให้สูงถึง ร้อยละ 100.00

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ มีจุดมุ่งหมายในการศึกษาเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ญาติและผู้ป่วยนอก, ผู้ป่วยใน) ที่มีต่อการให้บริการทั่วไปของแผนกผู้ป่วยนอก บริการของตึกผู้ป่วยใน บริการแพทย์ทางเลือก บริการคลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Selection) โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง สำหรับผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกและคลินิกเฉพาะทางจำนวน 500 คน ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่รับบริการแพทย์ทางเลือกจำนวน 60 คน สำหรับผู้ป่วยในที่ตึกผู้ป่วยในจำนวน 60 คน ผู้ป่วยในที่รับบริการแพทย์ทางเลือก บริการคลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ จำนวน 90 คน รวมทั้งสิ้น 710 คน

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้ป่วยในกลุ่มต่าง ๆ ในช่วงระหว่างวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2549 ถึง 3 มีนาคม 2549 ได้หน่วยตัวอย่าง เป็นผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่แผนกผู้ป่วยนอกและ บริการคลินิกพิเศษจำนวน 518 คน ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่รับบริการแพทย์ทางเลือกจำนวน 39 คน ผู้ป่วยในที่ตึกผู้ป่วยในจำนวน 61 คน ผู้ป่วยในที่รับบริการแพทย์ทางเลือก บริการคลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ จำนวน 83 คน รวมทั้งสิ้น 701 คน ทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ ที่แผนกบริการผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่แผนกบริการผู้ป่วยนอก

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 518 คน เป็นผู้ป่วยให้ข้อมูลเอง 197 คน (38.03%) ญาติผู้ป่วยให้ข้อมูล 300 คน (57.92%) และทั้งญาติและผู้ป่วยให้ข้อมูล 21 คน (4.05%) ผู้รับบริการเพศหญิงมีจำนวน 295 คน (56.95%) และเพศชายจำนวน 223 คน (43.05%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 41.89 ปี โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปีมี 127 คน (24.52%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา 313 คน (60.42%) อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร 229 คน (44.21%) รองลงมาคือ ว่างาน 65 คน (12.55%) ผู้รับบริการมีรายได้เฉลี่ย 6,593.13 บาท โดยส่วนใหญ่มีรายได้ไม่น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 378 คน (72.97%) ในกลุ่มนี้มีผู้มียาได้มากกว่า 30,000 บาทจำนวน 15 คน (2.09%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการรักษา มีจำนวน 431 คน (83.20%) และมารับการรักษาครั้งแรก มีจำนวน 87 คน (16.80%) ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่มารับการรักษามากกว่า 3 ครั้งแล้วมีจำนวน 334 คน (64.48%) ผู้รับบริการจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ 471 คน (90.93%) ผู้รับบริการจะกลับมารักษาก่อนเมื่อมีอาการป่วยมีจำนวน 402 คน (77.61%) สำหรับวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้รับบริการส่วนใหญ่จะจ่ายเงินเอง 228 คน (44.02%) รองลงมาคือ ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 216 คน (41.70%) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีภูมิลำเนา

อยู่ในเขตภาคอีสาน โดยมาจากจังหวัดขอนแก่น 238 คน (45.95%) รองลงมาคือ จังหวัดมหาสารคาม 76 คน (14.67%) เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการมารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นตามลำดับส่วนใหญ่มาตามหมอนัด 246 คน (47.49%) รองลงมาคือ ให้ยาที่มีประสิทธิภาพทำให้หายป่วยเร็ว 245 คน (47.30%)

1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการทั่วไปของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่ตอบแบบสอบถามในจำนวน 518 คนนั้น จะประเมินเฉพาะผู้ที่ได้ใช้บริการ ณ จุดที่ประเมินในรายการต่างๆ เท่านั้น ดังนั้น ในการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ที่เป็นบริการทั่วไปในแผนกผู้ป่วยนอกนั้น จะคิดค่าร้อยละจากจำนวนผู้เข้ารับบริการ ณ จุดนั้นๆ เท่านั้น ซึ่งพบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็น 1. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม 2. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับสภาพงาน 3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม 4. มีคำแนะนำและการนัดหมายหลังบริการ 5. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ และ 6. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้ต่างๆและการบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประเด็น 8.สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ 9.มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน 10.ห้องน้ำที่สะอาด 12. มีโทรศัพท์สาธารณะ 13.มีน้ำดื่มบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด สูงเกินร้อยละ 80 ส่วนประเด็น 7.มีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 73.1 สำหรับประเด็น 11.มีสถานที่จอดรถเพียงพอ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 75.94 ด้านผลจากการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยประเด็น 14.ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ(ถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) 15.ได้รับการที่เป็นประโยชน์ นั้นผู้รับบริการที่ได้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อประเมินความพึงพอใจในภาพรวมสำหรับส่วนนี้ ณ ระดับมากถึงมากที่สุดได้ร้อยละ 99.80

1.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการได้รับบริการที่จุดบริการต่าง ๆ ทั้งหมด 16 จุดบริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การบริการในแผนกผู้ป่วยนอกมีทั้งหมด 16 จุดบริการ ซึ่งผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 518 คน อาจจะเข้ารับบริการเพียงบางจุดบริการเท่านั้น ดังนั้น จำนวนผู้ที่เข้ารับบริการ ณ จุดต่าง ๆ มีดังนี้ จุดประชาสัมพันธ์ มีจำนวน 257 คน (49.61%) การบริการสิทธิบัตร มีจำนวน 235 คน (45.37%) บริการส่งคนส่งเคราะห์ มีจำนวน 28 คน (5.41%) บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา มีจำนวน 75 คน (14.48%) ห้องบริการทำบัตรมีจำนวน 495 คน (95.56%) ห้องบริการซักประวัติ 407 คน (78.57%) บริการห้องยาเดิม 167 คน (32.24%) บริการหน้าห้องตรวจโรค 482 คน (93.05%) บริการห้องตรวจโรค 480 คน (92.66%) บริการห้องการเงิน 449 คน (86.68%) บริการห้องจ่ายยา 467 คน (90.15%) บริการห้องฉีดยา 184 คน (35.52%) บริการทางจิตวิทยา 77 คน (14.86%) บริการห้องตรวจพิเศษ 35 คน (6.76%) บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 83 คน (16.02%) บริการห้องฉุกเฉิน 46 คน (8.88%) ซึ่งจะเห็นว่าจำนวนของผู้เข้ารับบริการในแต่ละ

ห้องนั้นมีจำนวนแตกต่างกัน ดังนั้น ในการวิเคราะห์ผลการประเมินในลำดับต่อไปนี้ จะวิเคราะห์ภายใต้จำนวนผู้รับบริการจริงในแต่ละห้อง ดังนี้

1.3.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตรของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 ทุกจุดบริการ

1.3.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 เกือบทุกจุดบริการ โดยยกเว้น บริการหน้าห้องตรวจโรค ผู้รับบริการประเมิน ณ ระดับมากถึงมากที่สุด ได้ร้อยละ 76.76 และบริการห้องจ่ายยา ได้ร้อยละ 76.87 เท่านั้น

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 80 ทุกจุดบริการ โดยมีหลายจุดให้บริการที่ได้รับการประเมิน ณ ระดับนี้สูงเกิน ร้อยละ 90

1.3.4 ความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ

1.3.5 ความพึงพอใจต่อการประสานงานให้ความช่วยเหลือในการดูแลของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ

1.3.6 ความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อเรื่องนี้ของผู้ให้บริการทั้ง 16 จุดบริการ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ

1.3.7 ความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจในภาพรวมของแต่ละจุดบริการ พบว่าทั้ง 16 จุดบริการ นั้นได้รับการประเมินในระดับมากถึงมากที่สุด เกินกว่า ร้อยละ 90 ทุกจุดบริการ

เมื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจเฉลี่ยของทั้ง 16 จุดบริการในแผนกผู้ป่วยนอกมาทำการเรียงลำดับ พบว่า บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) นั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาอีก 4 อันดับได้แก่ บริการทางจิตวิทยา บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ บริการห้องฉุกเฉิน บริการห้องฉีดยา ตามลำดับ

1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการคลินิกพิเศษ ของโรงพยาบาลจิตเวช ขอนแก่นราชชนกรินทร์

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ที่เข้ารับบริการคลินิกพิเศษ จำแนกตามการบริการ เป็นดังนี้ ผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกจิตสังคมบำบัด มีจำนวน 13 คน (2.51%) คลินิกนิติจิตเวช มีจำนวน 5 คน (0.97%) คลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็กมีจำนวน 9 คน (1.74%)

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกพิเศษของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

1.4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัด

จากผู้รับบริการจำนวน 13 คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกินร้อยละ 80 ทั้ง 4 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ และเมื่อพิจารณารายละเอียดในทุกประเด็นพบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกินร้อยละ 80 ทั้งหมดเช่นกัน

1.4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกนิติจิตเวช

จากผู้รับบริการจำนวน 5 คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100 ทั้ง 4 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ และเมื่อพิจารณารายละเอียดในทุกประเด็นพบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100 ทั้งหมดเช่นกัน

1.4.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก

จากผู้รับบริการจำนวน 9 คน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด เกินร้อยละ 80 ทั้ง 4 ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ และเมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า มีประเด็นหนึ่งคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้ามารับบริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 77.78 ส่วนประเด็นอื่น ๆ เกินร้อยละ 80 ทั้งหมด

ตอนที่ 2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชชนกรินทร์

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ที่รับบริการแพทย์ทางเลือก

ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 39 คน ส่วนใหญ่เป็นชาวขอนแก่น 29 คน (74.36%) โดยเป็นผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ คลินิกบริการให้คำปรึกษา มีจำนวน

5 คน (12.82%) คลินิกบริการคลายเครียด มีจำนวน 6 คน (15.38%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด มีจำนวน 18 คน (46.15%) บริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย) มีจำนวน 10 คน (25.64%) จากทั้งหมด 39 คนนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 31 คน (79.49%) และเพศชาย 8 คน (20.51%) อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการ 44.72 ปี โดยในช่วงอายุ 11-20 ปีมี 1 คน (2.56%) ช่วง 21-30 ปีมี 4 คน (10.26%) ช่วง 31-40 ปีมี 9 คน (23.08%) ช่วง 41-50 ปีมี 11 คน (28.21%) ช่วง 51-60 ปีมี 11 คน (28.21%) ช่วง 61-70 ปีมี 3 คน (7.69%) วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้รับบริการ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ระดับประถมศึกษา 19 คน (48.72%) ระดับมัธยมศึกษาและปวช. 8 คน (20.51%) ปริญญาตรี 7 คน (17.95%) ระดับอนุปริญญาและปวส. 3 คน (7.69%) ปริญญาโทหรือสูงกว่า 1 คน (2.56%) ตามลำดับ สำหรับอาชีพของผู้รับบริการเรียงตามลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ค้าขาย 9 คน (23.08%) รองลงมาคือ รับราชการ 7 คน (17.95%) วางงาน 8 คน (20.51%) รับจ้าง 4 คน (10.26%) เกษตรกร 1 คน (2.56%) ผู้รับบริการมีรายได้เฉลี่ย 7,564.18 บาท โดยส่วนใหญ่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 20 คน (51.28%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการ 22 คน (56.41%) ไม่เคยมารับบริการ 17 คน (43.59%) ส่วนวิธีการจ่ายค่าบริการผู้รับบริการจ่ายเอง 29 คน (74.36%) ใช้สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 7 คน (17.95%) บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท) 3 คน (7.69%)

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการแพทย์ทางเลือก ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือกของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกละหลังการรับบริการของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

2.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษา

จากผู้รับบริการ 5 คน พบว่า ประเมินความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100 ทั้ง 4 ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ด้านความรู้สึกละหลังการรับบริการ รวมทั้งในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100 เช่นกัน

2.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกคลายเครียด

จากผู้รับบริการ 6 คน พบว่า ประเมินความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100 ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านความรู้สึกละหลังการรับบริการ ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ได้รับการประเมินระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.89 แต่อย่างไรก็ตามในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100

2.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก)ต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียด

จากผู้รับบริการ 18 คน พบว่า ประเมินความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด เกินร้อยละ 90 ทั้ง 4 ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัด

และขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ สำหรับในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 100

2.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ

จากผู้รับบริการ 10 คน พบว่า ประเมินความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด เกินร้อยละ 80 ใน 3 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ นั้นได้รับการประเมินระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 76.66 สำหรับในภาพรวมได้รับการประเมินร้อยละ 90

ตอนที่ 3 ผลการวิจัยเกี่ยวกับผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน)

ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดมีจำนวน 61 คน ผู้ป่วยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 48 คน (78.69%) และเพศหญิง 13 คน (21.31%) เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วอายุเฉลี่ยของผู้ป่วย 33.33 ปี โดยส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31-40 ปี มี 20 คน (32.79%) ผู้ป่วยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มี 29 คน (47.54%) มีอาชีพ เกษตรกร 16 คน (26.23%) รองลงมาคือ คนว่างงาน 14 คน (22.95%) ผู้ป่วยเคยมาเข้ารับการรักษา 34 คน (55.74%) มารับการรักษาเป็นครั้งแรก 27 คน (44.26%) ผู้ป่วยจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนมารักษาที่โรงพยาบาลจิตเวช 42 คน (68.85%) และหากผู้ป่วยมีอาการป่วยอีกจะกลับมารักษาที่นี่ 37 คน (60.66%) โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่จะจ่ายค่ารักษาโดยใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 28 คน (45.90%) รองลงมาคือ จ่ายเงินเอง 18 คน (29.51%) ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคอีสาน ดังนั้นเหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น 5 อันดับแรก คือ เดินทางสะดวก 39 คน (63.93%) เคยมารับบริการแล้ว 31 คน (50.82%) สถานที่สะดวกสบาย 29 คน (47.54%) แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษาและเจ้าหน้าที่บุคลากรให้บริการดีมีอย่างละ 23 คน (37.70%) ตามลำดับ

ส่วนความต้องการในการฝึกอาชีพสำหรับผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอาชีพทางด้านหัตถกรรมและเกษตรกรรมมีจำนวนเท่ากันคืออย่างละ 14 คน (22.95%) รองลงมาคือ ซ่อมรถจักรยานยนต์และซ่อมรถยนต์ 4 คน (6.56%) ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ที่ตกเป็นตัวอย่างทั้งหมด 61 คน มีจำนวน 20 คน (32.79%) ที่เป็นผู้ขึ้นบัญชีเพื่อที่จะเตรียมตัวกลับบ้าน ซึ่งในจำนวนนี้มีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคที่เป็น การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน ในระดับมากถึงมากที่สุด 14 คน (70.00%) พอใจน้อยถึงน้อยที่สุด 6 คน (30.00%) ตามลำดับ

3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการทั่วไป ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ในจำนวนผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม 61 คนนั้น จำแนกตามตึกผู้ป่วยที่ตนพักอยู่ได้ดังนี้ ตึกชงโคและตึกเฟื่องฟ้า มีจำนวนตึกละ 11 คน (18.03%) ตึกฝ่ายคำและตึกศรีตรัง มีจำนวนตึกละ 10 คน (16.39%) ตึกพิเศษ มีจำนวน 9 คน (14.75%) และผู้ป่วยในที่ค่อนข้าง จำนวน 10 คน (16.39%) ผู้ป่วยในตึกต่างๆ แสดงความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่างๆ ในตึกผู้ป่วยในดังต่อไปนี้

3.2.1 ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม

ผู้รับบริการของด็กผู้ป่วยใน 6 ด็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องเกี่ยวกับที่นอน หมอน มุ้งลวด ห้องกลุ่มกิจกรรม อยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรง และสะอาดน่าใช้ ในระดับมากถึงมากที่สุด เกินร้อยละ 80 ทุกด็ก โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 96.72

ความพึงพอใจต่อเรื่องของห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ ในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่ามี 4 ด็กที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 ได้แก่ ด็กพิเศษ ดอนดู่ ด็กชงโค และฝ้ายคำ ส่วนด็กศรีตรังได้ร้อยละ 60.00 ด็กเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 54.54 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80.33

ความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดเรียบร้อยบริเวณภายในและภายนอกอาคาร ในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่าทุกด็กได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 90 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 96.72

ความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่ามีเพียงด็กฝ้ายคำที่ได้รับการประเมินในระดับนี้ต่ำกว่าร้อยละ 80 คือได้ร้อยละ 70 นอกนั้นได้เกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 91.80

3.2.2 ด้านโภชนาการ

ผู้รับบริการ ของด็กผู้ป่วย 6 ด็ก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของความสะอาดของอาหารและภาชนะที่ใช้ในด็กผู้ป่วยใน ในระดับมากถึงมากที่สุดนั้น ทุกด็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 93.44

ความพึงพอใจต่อเรื่องของรสชาติและคุณภาพของอาหาร เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ในภาพรวมได้ร้อยละ 80.33 โดยที่ด็กที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 ได้แก่ ด็กชงโค ด็กเฟื่องฟ้า ด็กฝ้ายคำ และดอนดู่ ส่วนด็กศรีตรัง ได้ร้อยละ 50 ด็กพิเศษได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 55.55

ความพึงพอใจต่อเรื่องของคุณภาพและความสะอาดของน้ำดื่มและแก้วนํ้าที่ใช้ ในระดับมากถึงมากที่สุดนั้น ทุกด็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 96.72

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการอาหารการกินที่ทางโรงพยาบาลจัดให้ อาหาร เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ในภาพรวมได้ร้อยละ 78.69 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 80 แต่อย่างไรก็ตาม ด็กที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 ใน 4 ด็ก ได้แก่ ด็กชงโค ด็กเฟื่องฟ้า ด็กฝ้ายคำ และดอนดู่ ส่วนด็กพิเศษได้ร้อยละ 66.67 ด็กศรีตรัง ได้เพียงร้อยละ 20.00 เท่านั้น

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการดูแลของเจ้าหน้าที่ประจำด็กเกี่ยวกับเรื่องอาหารการกิน ในระดับมากถึงมากที่สุด ทุกด็กได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 96.67

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลาในด็กผู้ป่วยใน ในระดับมากถึงมากที่สุด มี 5 ด็กที่ได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 100 ได้แก่ ด็กชงโค ด็กศรีตรัง ด็กเฟื่องฟ้า ด็กพิเศษ และดอนดู่ ส่วนด็กฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 66.66 และในภาพรวมได้ร้อยละ 95.00

ความพึงพอใจต่อเรื่องของปริมาณอาหารที่ได้รับ ในระดับมากที่สุด ทุกดึกได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 91.80

3.2.3 ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์

ผู้รับบริการ ของดึกผู้ป่วย 6 ดึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการเตรียมพร้อมจากบุคลากรเพื่อรับการตรวจด้านต่างๆ ในดึกผู้ป่วยใน ในระดับมากที่สุด ทุกดึกได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 91.80

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการได้รับการช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาและได้รับโอกาสในการซักถามเกี่ยวกับอาการในดึกผู้ป่วยใน ในระดับมากที่สุด ทุกดึกที่ได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 91.67

ความพึงพอใจต่อเรื่อง บุคลากรมีความใส่ใจ เป็นกันเอง สุภาพ พุดจาไพเราะและยิ้มแย้มดี ในดึกผู้ป่วยใน ในระดับมากที่สุด ในภาพรวมได้ร้อยละ 98.36 โดยมีเพียงดึกพิเศษเท่านั้นที่ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 88.89 ส่วนดึกอื่น ๆ ได้ร้อยละ 100

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญของบุคลากร ในดึกผู้ป่วยใน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีเพียงดึกศรีตรังที่ได้ร้อยละ 70.00 นอกนั้นได้เกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 93.44

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการมีโอกาสดูพบแพทย์ (แพทย์ได้พูดคุยและซักถามอาการ) ในดึกผู้ป่วยใน ดังนี้คือ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ดึกพิเศษและคอนดู่ ได้ร้อยละ 100.00 ดึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 90.00 และดึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ร้อยละ 87.50 ดึกเฟื่องฟ้าได้ร้อยละ 80.00 ส่วนดึกศรีตรัง ได้ร้อยละ 50.00 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 80.33

3.2.4 ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพ

ผู้รับบริการ ของดึกผู้ป่วย 6 ดึก มีความพึงพอใจต่อเรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ในดึกผู้ป่วยใน เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีเพียงดึกเฟื่องฟ้า ดึกศรีตรัง และคอนดู่ ที่ได้รับการประเมินในระดับนี้เกินร้อยละ 80.00 ส่วนดึกชงโค ได้รับการประเมินในระดับนี้ ร้อยละ 63.64 ดึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 70.00 และดึกพิเศษ ได้ร้อยละ 77.78 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 88.33

ความพึงพอใจต่อเรื่องของการให้การปรึกษาดูแล แนะนำ รายบุคคล ในดึกผู้ป่วยใน เมื่อประเมินความคิดเห็นในระดับมากที่สุดทุกดึกได้รับการประเมินเกินร้อยละ 80 โดยในภาพรวมได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 93.33

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ในภาพรวมของการให้บริการที่ดึกผู้ป่วยใน ซึ่งเป็นการประเมินโดยผู้รับบริการเองแล้ว พบว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด สูงถึงร้อยละ 95.00

3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ป่วยใน ณ จุดที่ใช้บริการ 10 จุดบริการโดยตรง โดยมีจำนวนหน่วยตัวอย่างที่เก็บข้อมูลได้แต่ละจุดบริการดังนี้ ที่ บริการแพทย์ทางเลือก 4 จุด ได้แก่ คลินิกบริการให้คำปรึกษา จำนวน 9 คน (10.98%) คลินิกบริการคลายเครียด จำนวน 5 คน (6.10%) คลินิกบริการนวดคลายเครียด 4 คน (4.88%) คลินิกส่งเสริมสุขภาพ 18 คน (21.95%) ที่คลินิกพิเศษ 2 จุด ได้แก่ คลินิกจิตสังคมบำบัด 12 คน (14.63%) และคลินิกนิติจิตเวช ซึ่งไม่มีผู้ป่วยเข้ารับบริการ นอกจากนี้มีบริการอื่น ๆ อีก 4 จุดบริการได้แก่ คลินิกทันตกรรม 11 คน (13.40%) อาชีวบำบัดและเกษตรกรรมบำบัดอย่างละ 10 คน (12.20%) และบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า เข้ารับบริการจำนวน 3 คน (3.66%) รวมทั้งหมดจำนวน 82 คน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 64 คน (77.11%) และ เพศหญิง 18 คน (22.89%) อายุเฉลี่ย 34.17 ปี ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 21-30 ปีมี 28 คน (34.15%) จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาและปวช. 40 คน (48.78%) เป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา 32 คน (39.02%) สำหรับอาชีพของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพ เกษตรกร 18 คน (21.95%) รับจ้าง 15 คน (18.29%) ค้าขาย 7 คน (8.54%) รับราชการ 5 คน (6.10%) ในจำนวนนี้มีผู้ว่างงานถึง 18 คน (21.95%) ผู้รับบริการที่เคยมารับการแล้ว 47 คน (57.32%) มารับบริการเป็นครั้งแรก 35 คน (42.68%) จ่ายค่าบริการโดยส่วนใหญ่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง 30 บาท) 39 คน (47.56%) โดยส่วนใหญ่มาจาก จังหวัดในเขตภาคอีสาน เหตุผลสำคัญที่ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นตามลำดับดังนี้ เคยมารับบริการแล้ว 44 คน (53.01%) เดินทางสะดวก 41 คน (49.40%) สถานที่สะดวกสบาย 40 คน (48.19%) เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี 37 คน (44.58%) และบริการรวดเร็ว 33 คน (39.76%) ตามลำดับ

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ ทั้งหมด 9 บริการ(คลินิกนิติจิตเวช ไม่มีผู้ป่วยในรับบริการ) นั้น ผู้ป่วยในได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ดังนี้

3.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกให้คำปรึกษา

ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่าทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดร้อยละ 100 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ แม้ว่าจะไม่ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดถึงร้อยละ 100 แต่ก็เกินร้อยละ 80 และเมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่คลินิกให้คำปรึกษาก็ได้รับการประเมิน ระดับมากที่สุด ร้อยละ 100.00

3.3.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกคลายเครียด

ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และด้านความรู้สึกหลังการรับบริการ พบว่าทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดร้อยละ 100 ส่วนด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย และ

ประเด็นเกี่ยวกับโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 80.00 ส่วนในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้เพียงร้อยละ 60 อย่างไรก็ตามเมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่คลินิกคลายเครียดได้รับการประเมิน ระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00

3.3.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกนวดคลายเครียด

ด้านผู้ให้บริการ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 100 ใน 3 ประเด็นคือ ประเด็นผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกด้วยดี ประเด็นการรับฟังปัญหาด้วยความตั้งใจและใช้วาจาสุภาพและประเด็นเกี่ยวกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการ ส่วนประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหาได้ร้อยละ 75.00

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดร้อยละ 100 ใน 2 ประเด็นคือ ประเด็นความรู้สึกว่าผู้ให้บริการเป็นมิตร และประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้มั่นใจในการบริการ ส่วนประเด็นการมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ได้ร้อยละ 75.00

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการพบว่า ในประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในประเมินประเด็นนี้ในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 75.00

ด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ พบว่า ทั้งในประเด็นความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับและประเด็นความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00 เท่ากัน

อย่างไรก็ตามเมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่คลินิกนวดคลายเครียดก็ได้รับการประเมิน ระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100.00

3.3.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกส่งเสริมสุขภาพ

ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ พบว่าทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 ส่วนด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ในประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 72.23 ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 83.34 และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 77.72 เมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่คลินิกส่งเสริมสุขภาพได้รับการประเมิน ระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 83.36

3.3.5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการคลินิกจิตสังคมบำบัด

ด้านผู้ให้บริการ และด้านบรรยากาศในการให้บริการ ทุกประเด็นที่ประเมินได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการผลการศึกษา ได้รับการประเมินความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้

ร้อยละ 100.00 ส่วนประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ได้ 66.67 และประเด็นการนัดหมายและเวลาการนัดหมาย ได้ร้อยละ 83.330

ด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ได้รับการประเมินระดับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า ในประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ ได้ร้อยละ 100.00 ส่วนในประเด็นความรู้สึกรู้ว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 66.66

เมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่คลินิกจิตสังคมบำบัดได้รับการประเมิน ระดับมากที่สุด ร้อยละ 100

3.3.7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการทันตกรรม

พบว่าทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด เกินร้อยละ 80 ในทุกประเด็นของทุกด้าน เมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่คลินิกทันตกรรมได้รับการประเมิน ระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100

3.3.8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการอาชีวบำบัด

ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ และด้านความรู้สึกลังการรับบริการ พบว่าทุกประเด็นที่ประเมินในด้านนี้ ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดเกินร้อยละ 80 ส่วนด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ พบว่า ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ประเด็นเกี่ยวกับการนัดหมายและเวลาการนัดหมายและประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด สูงถึงร้อยละ 90.00, 70.00, 100.00 ตามลำดับ

เมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่บริการอาชีวบำบัดได้รับการประเมิน ระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100

3.3.9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการเกษตรกรรมบำบัด

พบว่าทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด เกินร้อยละ 80 ในทุกประเด็นของทุกด้าน เมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่บริการเกษตรกรรมบำบัดได้รับการประเมิน ระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100

3.3.10 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า

พบว่าทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลังการรับบริการ ผู้ป่วยในพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด เกินร้อยละ 90 ในทุกประเด็นของทุกด้าน เมื่อประเมินในภาพรวมของการบริการที่บริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้าได้รับการประเมิน ระดับมาก-มากที่สุด ร้อยละ 100

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิจัยในหัวข้อ 5.1 ข้างต้น พบว่าผู้รับบริการที่เป็นผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จ่ายค่ารักษาพยาบาลเอง ในขณะที่ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วยในส่วนใหญ่เป็นเพศชายและจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ผู้รับบริการทั้งที่เป็นผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ผู้ป่วยใน ผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ นั้น ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับประถมศึกษา ซึ่งในกลุ่มผู้รับบริการแพทย์ทางเลือกส่วนใหญ่มารับบริการส่งเสริมสุขภาพ (ออกกำลังกาย). เหตุผลที่มารับบริการที่นี้ผู้รับบริการ สำหรับผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มาตามหมอนัด และเห็นว่าที่นี้ให้ยาที่มีประสิทธิภาพหายเร็ว ส่วนผู้ป่วยในและผู้รับบริการแพทย์ทางเลือก เห็นว่าเดินทางสะดวกจึงเลือกมารับบริการที่นี้

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สำหรับการประเมินความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้เปลี่ยนเกณฑ์ในการประเมินผลจากเดิมที่ผ่านมาเพื่อให้สอดคล้องกับแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ของกรมสุขภาพจิต จากการประเมิน 5 ระดับ เป็น 4 ระดับ เมื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินเมื่อเดือนมีนาคม 2548 ที่ผ่านมาพบว่า

ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ประเมินความพึงพอใจต่อการบริการทั่วไปในภาพรวมของโรงพยาบาลฯ ณ ระดับมากที่สุดได้ร้อยละ 99.80 ซึ่งสูงขึ้นจากปีที่ผ่านมา โดยเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า มีเพียง 2 ประเด็นเท่านั้นที่ได้รับการประเมินในระดับมาก-มากที่สุดต่ำกว่า ร้อยละ 80 นั่นคือ ประเด็นที่ 7. การมีที่นั่งพักสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ ได้รับการประเมินร้อยละ 73.1 และประเด็นที่ 11.การมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ได้รับการประเมินร้อยละ 75.94 โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้ทางโรงพยาบาลแก้ไขปรับปรุงดังนี้ ต้องการให้จัดเก้าอี้ให้นั่งรอให้เพียงพอ จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วนไม่ให้แออัด ปรับระดับตกแต่งด้วยต้นไม้ ต้องการให้จัดโทรทัศน์ให้ชมระหว่างรอ หรือจัดให้มีเรือนพักสำหรับผู้ป่วย เนื่องจากรอนานอยากจะให้แพทย์มาตรวจเช็กว่านี้ ไม่ต้องการให้มีการปิดพักเตียง และ ต้องการให้มีโรงอาหารภายในโรงพยาบาล

ในการประเมินความพึงพอใจต่อจุดบริการต่าง ๆ ภายในแผนกผู้ป่วยนอกนั้น ได้ทำการประเมินเพิ่มขึ้นจากเดิม 12 จุดบริการ เป็น 16 จุดบริการ ได้แก่ 1.จุดประชาสัมพันธ์ 2.การบริการสิทธิบัตร 3.การบริการสังคมสงเคราะห์ 4.บริการผู้ป่วยรับไว้รักษา 5.บริการทำบัตร(เวชระเบียน) 6.บริการซักประวัติ 7.บริการห้องยาเดิม 8.บริการหน้าห้องตรวจโรค 9.บริการห้องตรวจโรค 10.บริการห้องการเงิน 11.บริการห้องจ่ายยา 12.บริการห้องฉีดยา 13.บริการทางจิตวิทยา 14.บริการห้องตรวจพิเศษ(คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ) 15.บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ 16.บริการห้องฉุกเฉิน เมื่อพิจารณาผลการประเมินในระดับมาก-มากที่สุด ในภาพรวม ได้ 91.31 ซึ่งน้อยกว่าปีที่ผ่านมาซึ่งได้ 97.71 เล็กน้อยและเมื่อพิจารณารายละเอียดใน 6 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ร้อยละ 98.31 การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ร้อยละ 86.86 การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ร้อยละ 95.91 การให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ร้อยละ 96.12 การประสานงานให้ความช่วยเหลือในการดูแล ร้อยละ 96.72 การให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ ร้อย

ละ 97.78 ความพึงพอใจในภาพรวมของทุกประเด็นได้ร้อยละ 91.31 ซึ่งทุกจุดบริการได้รับการประเมินเกินกว่าร้อยละ 80 ในทุกประเด็นโดยยกเว้น เรื่องการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วที่จุดบริการหน้าห้องตรวจโรค ได้ร้อยละ 76.76 และบริการห้องจ่ายยา ได้ร้อยละ 76.87 เท่านั้น

โดยผู้รับบริการได้ให้ข้อเสนอแนะดังนี้ ต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วกว่านี้ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในแต่ละขั้นตอนของการรับบริการ หรือลดขั้นตอนลง อยากให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา เพิ่มหมอให้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่ประทับใจจากการรับบริการครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลดี บริการเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ช่วยเหลือผู้ป่วยเต็มที่ และแพทย์มีความสามารถ รักษาแล้วอาการดีขึ้นมากกว่ารักษาจากโรงพยาบาลอื่น ๆ ยาดี มีประสิทธิภาพ สถานที่สะอาด สะดวกสบายดี อากาศเย็นสบาย ปลอดภัยดี บรรยากาศร่มรื่น บริการประชาสัมพันธ์ดี

5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการคลินิกพิเศษ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สำหรับคลินิกพิเศษ ได้ทำการประเมินทั้งหมด 3 คลินิก ได้แก่ คลินิกจิตสังคมบำบัด คลินิกนิติจิตเวช และคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก โดยมีผู้เข้ารับบริการจำนวน 13 คน, 5 คน และ 9 คน ตามลำดับ

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการคลินิกพิเศษของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้ป่วยนอก พบว่า คลินิกจิตสังคมบำบัด และคลินิกส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ได้รับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด น้อยกว่าปี 2548 ซึ่งได้ถึงร้อยละ 100 แต่อย่างไรก็ตามยังคงเกินร้อยละ 80 ทั้ง 4 ด้าน ส่วนคลินิกนิติจิตเวช ได้รับความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ร้อยละ 100 ทั้ง 4 ด้าน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากเมื่อปีที่ผ่านมา

โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ การบริการช้ามาก สถานที่คับแคบต้องการให้จัดสถานที่ให้เป็นสัดส่วน อยากให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยฝึกพูด นอกจากนี้ในการรับบริการครั้งนี้มีสิ่งที่ประทับใจคือ หมอพูดจาไพเราะ สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส หมอให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคดี ได้รับความรู้ บริการดีกันเอง ให้บริการผู้ป่วยดี ไม่รังเกียจ รวดเร็วดี การบริการดี เป็นระบบ ยุติธรรม

5.2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยนอก) ต่อการบริการแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการแพทย์ทางเลือกของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) ในครั้งนี้ ได้ทำการประเมินในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยนอก) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในระดับมาก-มากที่สุด พบว่า คลินิกให้คำปรึกษา คลินิกคลายเครียด คลินิกนวดคลายเครียด ได้รับการประเมินในภาพรวมสูงถึงร้อยละ 100 และเกินร้อยละ 80 ในทั้ง 4 ด้าน ส่วนคลินิกส่งเสริมสุขภาพ ได้รับการประเมินด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการร้อยละ 76.66 นอกนั้นเกินร้อยละ 80 แต่อย่างไรก็ตามในภาพรวมได้รับการประเมินสูงถึงร้อยละ 90 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา

โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการดังนี้ ต้องการให้ขยายสถานที่บริการ อยากให้มีผู้เชี่ยวชาญมานำเดินแอโรบิกทุกวัน ระยะเวลาการออกกำลังกายนานเกินไป ควรเปิดให้บริการใน วันเสาร์ อาทิตย์ด้วย นอกจากนี้สิ่งที่ประทับใจในการรับบริการครั้งนี้ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นกันเอง รู้สึกว่าสุขภาพดีขึ้น เจ้าหน้าที่มีความสามารถในการนำเดินแอโรบิก ชอบท่าที่ใช้ออกกำลังกายสถานที่สะอาด สบายตา

5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ต่อการบริการของตึกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วยใน) ทั้งหมด 61 คน จาก 6 ตึกได้แก่ ตึกชงโก ตึกเฟื่องฟ้า ตึกฝ้ายคำ ตึกศรีตรัง ตึกพิเศษ และคอนคูน โดยได้ทำการประเมินการบริการของตึกผู้ป่วยในใน 4 ด้าน พิจารณาระดับความพึงพอใจมาก-มากที่สุดพบว่า

ด้านบริเวณที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม ได้เกินร้อยละ 80 ทุกตึก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่าเรื่องของห้องน้ำ ห้องส้วมอยู่ในสภาพปลอดภัยแข็งแรงและสะอาดน่าใช้ นั้น ตึกศรีตรังได้เพียงร้อยละ 60.00 และตึกเฟื่องฟ้าได้เพียงร้อยละ 54.54 เท่านั้น ดังนั้นจึงควรพิจารณาตรวจสอบและทำการปรับปรุงห้องน้ำในสองตึกดังกล่าว นอกจากนี้เรื่องของความสะอาดของเสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม พบว่าตึกฝ้ายคำได้ร้อยละ 70 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 80 ซึ่งก็ควรตรวจสอบในเรื่องนี้เช่นกัน โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ต้องการโทรศัพท์ใช้ส่วนตัว จัดคอมพิวเตอร์ให้บริการ อยากให้มีโต๊ะประชุมที่ตึกว่านี้ มีตู้เก็บเป็นของส่วนตัวแต่ละบุคคล อยากให้มีเครื่องสำอางแจก อยากให้แยกผู้ป่วยอยู่คนละห้อง ต้องการให้ปูพื้นหน้าตึก ปลุกดอกไม้เพิ่มในเขตโรงพยาบาล และบริเวณที่พัก อยากให้มีน้ำพุ รูปปั้นสัตว์ และต้นไม้เยอะๆ เพิ่มถึงขยะ ห้องน้ำไม่สะอาด มีคราบหนูในในห้องน้ำ ไม่อยากให้มีห้องน้ำชั้น 2 ควรปรับปรุงด้านความสะอาด อยากให้ยืดเวลาอาบน้ำ และถูระหว่างตัว เป็น 15.30 - 16.00 น.

ด้านโภชนาการได้รับการประเมินในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 ทุกตึก แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ตึกพิเศษ และตึกศรีตรัง ประเมินเรื่องของการรสชาติและคุณภาพของอาหาร และเรื่องของการอาหารกลางวัน ได้ต่ำกว่าร้อยละ 80 ส่วนเรื่องของการได้รับประทานอาหารตรงตามเวลา ที่ตึกฝ้ายคำได้เพียงร้อยละ 66.66 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อาหารไม่อร่อย อาหารมีแต่ผัก อยากให้มีข้าวเหนียว 3 วัน/ครั้ง อยากให้มีน้ำอัดลมให้ดื่มบ้าง อยากให้มีขนมกิน อยากให้ยืดเวลาอาหารเป็น 18.00 น. อยากให้มีร้านขายอาหาร(ตอนเย็น) สำหรับญาติผู้ป่วย ภาชนะใส่อาหารไม่สะอาด

ด้านการให้การพยาบาลโดยบุคลากรและงานบำบัดรักษาโรคโดยแพทย์ได้รับการประเมินในภาพรวมในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 ทุกตึก แต่อย่างไรก็ตามควรจะมีการพิจารณาที่ตึกศรีตรังเนื่องจากพบว่าเรื่องของการให้บริการอย่างมีความสามารถและความชำนาญของบุคลากรในตึกผู้ป่วยในและเรื่องของการมีโอกาสได้พบแพทย์ นั้น ตึกศรีตรังได้เพียงร้อยละ 70.00 และร้อยละ 50.00 เท่านั้น โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ไม่อยากกินยา เพราะทำให้ลิ้นอ่อน ขาอ่อนแรง และชัก ไม่อยากฉีดยา อยากให้ลดความรุนแรงกับผู้ป่วย และควรติดต่อญาติให้เร็วกว่านี้

ด้านงานฟื้นฟูสมรรถภาพได้รับการประเมินในภาพรวมในระดับนี้สูงเกินร้อยละ 80 ทุกศึก เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า เรื่องของการทำกิจกรรมกลุ่มบำบัด ดึกชงโก ได้ร้อยละ 63.64 ดึกฝ้ายคำ ได้ร้อยละ 70.00 และดึกพิเศษ ได้ร้อยละ 77.78 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 80 โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้ อยากให้โรงพยาบาลมีกิจกรรมกับผู้ชายบ้าง อยากได้ลูกบาส ลูกบอล ประจำศึก อยากได้สนามฟุตบอลในโรงพยาบาล ต้องการให้ทำสนามเล่นกีฬา ให้เหมาะสม เป็นสัดส่วน ควรปรับปรุงให้มีสนามเล่นกีฬา โดยเฉพาะฟุตบอล และเซปักตะกร้อ

สำหรับภาพรวมของการบริการทุกศึกได้ร้อยละ 95.00 ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ซึ่งได้ร้อยละ 90.71

5.2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน) ต่อบริการแพทย์ทางเลือก คลินิกพิเศษ และบริการอื่น ๆ ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการประเมินผลทั้งหมด 10 จุดบริการ โดยทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านบรรยากาศในการให้บริการ ด้านระยะเวลาโปรแกรมการบำบัด ขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และด้านความรู้สึกลหลังการรับบริการ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจระดับมาก-มากที่สุด พบว่า คลินิกให้คำปรึกษา ได้รับการประเมินในภาพรวมร้อยละ 100 คลินิกกลายเครียด ได้รับการประเมินในภาพรวมร้อยละ 100 เช่นกัน แต่มีประเด็นหนึ่งที่ ได้เพียงร้อยละ 60 คือ ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ คลินิกนวดกลายเครียด ได้รับการประเมินในภาพรวมร้อยละ 100 แต่มี 3 ประเด็นที่ได้ร้อยละ 75 ซึ่งต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ ประเด็นผู้ให้บริการเอาใจใส่และซักถามปัญหา ประเด็นการมีโอกาสดซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องสุขภาพ ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ คลินิกส่งเสริมสุขภาพ ได้รับการประเมินในภาพรวมร้อยละ 83.36 แต่มี 2 ประเด็นที่ต่ำกว่าร้อยละ 80 คือ ประเด็นความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ ได้ร้อยละ 72.23 และประเด็นโปรแกรมการบำบัดในการให้บริการ ได้ร้อยละ 77.72 คลินิกจิตสังคมบำบัด ได้รับการประเมินในภาพรวมร้อยละ 100แต่มีประเด็นที่ได้ต่ำกว่าร้อยละ 80 ได้แก่ ประเด็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการในครั้งนี้ได้ 66.67 และประเด็นความรู้สึกลว่าได้รับสิ่งที่ต้องการจากผู้ให้บริการ ได้ร้อยละ 66.66 บริการทันตกรรม บริการอาชีวะบำบัด บริการเกษตรกรรมบำบัด และบริการรักษาผู้ป่วยด้วยไฟฟ้า ได้รับการประเมินในภาพรวมร้อยละ 100 และได้เกินร้อยละ 80 ทุกด้านทุกประเด็น

จากความคิดเห็นของผู้ป่วยใน ได้มีข้อเสนอแนะดังนี้ อยากให้มีม้านั่งเวลาออกกำลังกาย ทำเดินขากเดินไป อยากให้เปลี่ยนแนวเพลงเดินสำหรับออกกำลังกายบ้าง เวลาในการออกกำลังกายนานเกินไป อยากให้มีเครื่องดนตรีที่ตึกผู้ป่วย อยากมีเพลงบรรเลงเปิดให้ฟัง ไม่อยากให้คนแค้นวด อยากให้มียาสมุนไพรประคบร้อน อยากให้นำของที่ผู้ป่วยประดิษฐ์ไปจำหน่าย ห้องน้ำแคบ ห้องน้ำไม่สะอาด อยากให้มีบุคลากรมากกว่านี้ จะได้เข้าถึงผู้ป่วยเครื่องมือสกรปรก ควรตรวจระบบประสาด้วยเครื่องไฟฟ้า ควรตรวจระบบสรีระ ปรับปรุงการใช้ยาให้เหมาะสม

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลมาก ซึ่งจะเห็นได้จากผลการประเมินระดับมากถึงมากที่สุดในทุกจุดบริการของโรงพยาบาลเกินกว่าร้อยละ 80 และไม่แตกต่างจากการประเมินเมื่อปี 2548 ที่ผ่านมามากนัก นอกจากนี้หาก

ญาติหรือเพื่อนป่วยจะแนะนำให้มารับการรักษาที่โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ถึงร้อยละ 90.93 สำหรับผู้ป่วยนอก และร้อยละ 68.85 สำหรับผู้ป่วยใน และหากตนเองมีอาการป่วยอีกจะกลับมารักษาที่นี้อีก ร้อยละ 77.61 สำหรับผู้ป่วยนอกและร้อยละ 60.66 สำหรับผู้ป่วยใน นอกจากนี้จะเห็นว่า ผู้รับบริการนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะกลุ่มประชากรในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเท่านั้น เพราะว่าการวิจัยแต่ละครั้งที่ผ่านมา พบว่าได้มีผู้ป่วยมาจากจังหวัดในภาคต่างๆ ของประเทศและจากต่างประเทศเข้ารับการรักษาด้วย เป็นการยืนยันถึงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเป็นอย่างดีเช่นเดียวกับปีที่ผ่านมา

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 ชีระวิทยาเลิศ. การพัฒนาเครื่องมือการวิจัยทางสังคมศาสตร์. โรงพิมพ์เมืองทองธานีการพิมพ์, 2542.
5. ประกอง กรรณสูตร. สถิติเพื่อการทำวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 12 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
6. ฝ่ายแผนงานโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นเอกสารประกอบการตรวจเยี่ยมโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น และศูนย์สุขภาพจิตเขต6 โดยอธิบดีกรมสุขภาพจิตและคณะ, 2544.
7. วรยุทธ ทิพย์เที่ยงแท้. การสร้างแบบประเมินค่าทักษะกรีฑาสำหรับนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. รายงานการวิจัย, 2541.
8. สุพร ชุมพลวงศ์. ความต้องการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพหัวหน้าสถานีนามัยในจังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2543.
9. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (เมษายน) 2545.
10. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (สิงหาคม) 2545.
11. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (มีนาคม) 2546.
12. สุพรรณิ อึ้งปัญสัตวงศ์ และคณะ. การประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วย ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น. คณะวิทยาศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, (สิงหาคม) 2546.
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

--	--	--

หมายเลข แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกคำถาม

1. ผู้ให้ข้อมูล ☐ 1. ผู้ป่วย ☐ 2.ญาติ ☐ 3. ญาติและผู้ป่วย ☐ 4. อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

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. รายได้ต่อเดือน.....บาท

8. ความถี่ของการมารับบริการใน 1 ปีที่ผ่านมา(มี.ค 2548 ถึง ก.พ.2549)

☐ 1. มาครั้งแรก ☐ 2. จำนวน 2 ครั้ง ☐ 3. จำนวน 3 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 3 ครั้ง

9. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

☐ 1 จ่ายเอง ☐ 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3. ประกันสังคม ☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)

☐ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)

☐ 6. อื่นๆ ระบุ.....

10. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ 1. เคยมารับบริการ | ☐ 2. เดินทางสะดวก | ☐ 3. บริการรวดเร็ว |
| ☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง | ☐ 5. ให้ยาที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว | ☐ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา |
| ☐ 7. เครื่องมือทันสมัย | ☐ 8. สถานที่สะดวกสบาย | ☐ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา |
| ☐ 10. มาตามหมอนัด | ☐ 11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี | |
| ☐ 12. อื่นๆ | | |

11. เมื่อญาติหรือเพื่อนของท่านป่วย ท่านจะแนะนำให้มาที่นี่อีกหรือไม่

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

12. ถ้าท่านป่วยและสามารถเลือกโรงพยาบาลที่อื่นได้ ท่านจะกลับมารักษาที่นี่อีกหรือไม่

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

13. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง (ในเรื่องทั่วไป)

1.
2.

14. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของหน่วยงาน

1.
2.
3.
4.
5.
6.

สำหรับเจ้าหน้าที่

--

--

--	--

--

--

--

--

	บริการด้านต่างๆ	บริการทำบัตร(เวชระเบียน)						บริการชั่งปริงวัด						บริการห้องยาเดิม						บริการหน้าห้องตรวจโรค					
		ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ					
		4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ
ประเด็นที่ประเมินผู้ให้บริการ																									
30. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร																									
31. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว																									
32. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ																									
33. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี																									
34. มีการประสานงานให้ความช่วยเหลือในการดูแล																									
35. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																									
36. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ																									
บริการด้านต่างๆ		บริการห้องตรวจโรค						บริการห้องการเงิน						บริการห้องจ่ายยา						บริการห้องฉีดยา					
		ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ					
4		3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	
30. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร																									
31. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว																									
32. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ																									
33. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี																									
34. มีการประสานงานให้ความช่วยเหลือในการดูแล																									
35. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																									
36. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ																									
บริการด้านต่างๆ		บริการทางจิตวิทยา						บริการห้องตรวจพิเศษ (คลื่นสมอง คลื่นหัวใจ)						บริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ (Lab)						บริการห้องฉุกเฉิน					
		ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ					
4		3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	4	3	2	1	0	ไม่ได้รับบริการ	
30. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร																									
31. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว																									
32. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ																									
33. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี																									
34. มีการประสานงานให้ความช่วยเหลือในการดูแล																									
35. ให้บริการอย่างมีความสามารถและมีความชำนาญ																									
36. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ																									

37. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

- 1 จิตสังคมบำบัด ○ 2. บริการนิติจิตเวช ○ 3. บริการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก ○ 0. ไม่ได้ใช้บริการ
(กรุณาภาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

☐

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

ด้านผู้ให้บริการ

38. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี					☐
39. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ใช้อาสาสุภาพเมื่อพบกับท่านตลอดเวลาที่ให้บริการ					☐
40. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ชักถามปัญหาของท่าน					☐
41. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน					☐

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

42. ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน					☐
43. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย					☐
44. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้คุณรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ					☐

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

45. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)					☐
46. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม					☐
47. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม					☐

ความรู้สึกหลังการรับบริการ

48. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ					☐
49. ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด					☐
*****ความพึงพอใจในภาพรวม					☐

50. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุงในการให้บริการของคลินิกเฉพาะทางที่ท่านเข้ารับบริการนี้

1. ☐
2.

51. สิ่งที่ท่านประทับใจในการเข้ารับบริการครั้งนี้.....

.....
.....
.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....วันที่.....

แบบสอบถามผู้รับบริการพิเศษ (ผู้ป่วยนอก)
เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการคลินิกเฉพาะทาง
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

--	--	--

หมายเลข แบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง
หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ

1. ที่อยู่ปัจจุบัน อำเภอ.....จังหวัด.....
2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
3. อายุ ปี
4. วุฒิการศึกษาสูงสุด
☐ 1. ไม่เคยเรียน ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษา, ปวช.
☐ 4. ปวส, อนุปริญญา ☐ 5.ปริญญาตรี ☐ 6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. อาชีพ
☐ 1.ว่างงาน ☐ 2.ค้าขาย ☐ 3.รับราชการ ☐ 4.รัฐวิสาหกิจ
☐ 5.เกษตรกร ☐ 6.รับจ้าง ☐ 7.อื่นๆ ระบุ.....
6. ความถี่ของการมารับบริการใน 1 ปีที่ผ่านมา (มี.ค 2548 ถึง ก.พ.2549)
☐ 1. มาครั้งแรก ☐ 2. จำนวน 2 ครั้ง ☐ 3. จำนวน 3 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 3 ครั้ง
7. วิธีการจ่ายค่าบริการในครั้งนี้
☐ 1 จ่ายเอง
☐ 2. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3. ประกันสังคม
☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)
☐ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)
☐ 6. อื่นๆ ระบุ.....
8. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1. เคยมารับบริการ	☐ 2. เดินทางสะดวก
☐ 3. บริการรวดเร็ว	☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง
☐ 5. ให้ยาที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว	☐ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา
☐ 7. เครื่องมือทันสมัย	☐ 8. สถานที่สะดวกสบาย
☐ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา	☐ 10. มาตามหมอนัด
☐ 11. เจ้าหน้าที่พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี	☐ 12. อื่นๆ
9. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน บาท

สำหรับเจ้าหน้าที่

--	--

--

--	--

--

--

--

--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

--	--

ตอนที่ 2 ความรู้สึกของท่านต่อการได้รับการบริการในครั้งนี้

10. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเข้ารับบริการ

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

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

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

ด้านผู้ให้บริการ

11. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี					☐
12. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ให้ความสุภาพเมื่อพูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านใช้บริการ					☐
13. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ซักถามปัญหาของท่าน					☐
14. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน					☐

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

15. ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน					☐
16. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย					☐
17. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้คุณรู้สึกมั่นใจในการเข้ารับบริการ					☐

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

18. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)					☐
19. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม					☐
20. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการเหมาะสม					☐

ความรู้สึกหลังการรับบริการ

21. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ					☐
22. ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด					☐
****ความพึงพอใจในภาพรวม					☐

23. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรทำการปรับปรุง

1.

2.

24. สิ่งประทับใจในการเข้ารับบริการครั้งนี้.....

.....

.....

.....

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....วันที่.....

แบบสอบถามผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)
เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการคลินิกเฉพาะทาง
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริง หรือตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

ตอนที่ 1 บัญชีทั่วไปเกี่ยวกับผู้ป่วย

1. ที่อยู่ปัจจุบัน อำเภอ.....จังหวัด.....
2. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
3. อายุ.....ปี
- 4.วุฒิการศึกษาสูงสุด
- ☐ 1. ไม่เคยเรียน ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษา, ปวช.
- ☐ 4. ปวส, อนุปริญญา ☐ 5.ปริญญาตรี ☐ 6.ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- 5 อาชีพ
- ☐ 1.ว่างงาน ☐ 2.ค้าขาย ☐ 3.รับราชการ ☐ 4.รัฐวิสาหกิจ
- ☐ 5.เกษตรกร ☐ 6.รับจ้าง ☐ 7.อื่นๆ ระบุ.....
6. ความถี่ในการมารับบริการใน 1 ปีที่ผ่านมา(มี.ค 2548 ถึง ก.พ.2549)
- ☐ 1. มาครั้งแรก ☐ 2. จำนวน 2 ครั้ง
- ☐ 3. จำนวน 3 ครั้ง ☐ 4. มากกว่า 3 ครั้ง
7. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้
- ☐ 1 จ่ายเอง
- ☐ 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ 3. ประกันสังคม
- ☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)
- ☐ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)
- ☐ 6. อื่นๆ ระบุ.....
8. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ 1. เคยมารับบริการ ☐ 2. เดินทางสะดวก
- ☐ 3. บริการรวดเร็ว ☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง
- ☐ 5.ให้ยาที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว ☐ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา
- ☐ 7. เครื่องมือทันสมัย ☐ 8. สถานที่สะดวกสบาย
- ☐ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา ☐ 10. มาตามหมอนัด
- ☐ 11. เจ้าหน้าที่ พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี ☐ 12. อื่นๆ

สำหรับเจ้าหน้าที่

--	--

9

□

7

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยในที่ท่านได้รับ

9. คลินิกเฉพาะทางที่ท่านเคยเข้ารับบริการ

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

(กรุณากำหนดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

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

ด้านผู้ให้บริการ

10. ผู้ให้บริการได้อำนวยความสะดวกให้ท่านด้วยดี					☐
11. ผู้ให้บริการรับฟังปัญหาของท่านด้วยความตั้งใจ / ให้ความช่วยเหลือ พูดกับท่านตลอดเวลาที่ท่านให้บริการ					☐
12. ผู้ให้บริการเอาใจใส่ / ซักถามปัญหาของท่าน					☐
13. ความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการในการให้บริการแก่ท่าน					☐

ด้านบรรยากาศในการให้บริการ

14. ท่านรู้สึกว่าคุณให้บริการเป็นมิตรกับท่าน					☐
15. ท่านมีโอกาสซักถามและมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย					☐
16. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและช่วยให้ท่านรู้สึกมั่นใจในการเข้า รับบริการ					☐

ด้านระยะเวลา โปรแกรมการบำบัดและขั้นตอนในการเข้ารับบริการ

17. ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการครั้งนี้เหมาะสม (นับตั้งแต่เข้ารับบริการ ในคลินิกจนกระทั่งเสร็จสิ้นการรับบริการ)					☐
18. การนัดหมายและเวลานัดหมายในการรับบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม					☐
19. โปรแกรมการบำบัดในการให้บริการหรือขั้นตอนในการเข้ารับบริการ เหมาะสม					☐

ความรู้สึกลหลังการรับบริการ

20. ท่านรู้สึกพึงพอใจในปริมาณความช่วยเหลือที่ได้รับ					☐
21. ท่านได้รับการบริการตามที่ท่านต้องการมากน้อยเพียงใด					☐
*****ความพึงพอใจในภาพรวม					☐

22. ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าคลินิกเฉพาะทางนี้ควรทำการปรับปรุง

1.
2.

23. สิ่งที่ท่านประทับใจในการเข้ารับบริการครั้งนี้.....

.....

.....

.....

แบบสอบถามผู้รับบริการ(ผู้ป่วยใน)
เรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทั่วไปในตึกผู้ป่วยใน
ของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☒ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความรู้สึก
ที่แท้จริงของท่าน และโปรดตอบให้ครบทุกข้อถาม

สำหรับเจ้าหน้าที่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ป่วย

1. ตึกผู้ป่วยในที่ท่านเข้ารับบริการ

- ☐ 1. ชงโค ☐ 2. เพ็ญฟ้า ☐ 3. ฝ้ายคำ
☐ 4. ศรีตรัง ☐ 5. พิเศษ ☐ 6. ดอนดู่

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

3. เพศ ○ 1. ชาย ○ 2. หญิง

4. อายุ ปี

5 วุฒิมการศึกษาสงสุด

- ☐ 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. ความถี่ในการมารับบริการใน 1 ปีที่ผ่านมา (มี.ค 2548 ถึง ก.พ.2549)

- ☐ 1. มาครั้งแรก
 ☐ 2. จำนวน 2 ครั้ง
- ☐ 3. จำนวน 3 ครั้ง
 ☐ 4. มากกว่า 3 ครั้ง

8. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในครั้งนี้

- ☐ 1. จ่ายเอง
☐ 2.สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ 3. ประกันสังคม
☐ 4. บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท (บัตรทอง)
☐ 5. ได้รับการสงเคราะห์จากโรงพยาบาลจิตเวช (ผู้ป่วยไม่มีเงินค่ารักษา)
☐ 6. อื่นๆ ระบุ.....

9. เหตุผลในการมารับบริการในครั้งนี้ คืออะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ 1. เคยมารับบริการ
 - ☐ 2. เดินทางสะดวก
 - ☐ 3. บริการรวดเร็ว
 - ☐ 4. ค่ารักษาไม่แพง
 - ☐ 5. ให้อาาที่มีประสิทธิภาพ หายเร็ว
 - ☐ 6. แพทย์เชี่ยวชาญในการรักษา
 - ☐ 7. เครื่องมือทันสมัย
 - ☐ 8. สถานที่สะดวกสบาย
 - ☐ 9. ได้รับการแบ่งเขตรักษา
 - ☐ 10. มาตามหมอนัด
 - ☐ 11. เจ้าหน้าที่พยาบาล (บุคลากร) ให้บริการดี
 - ☐ 12. อื่นๆ

□

7

9

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริการผู้ป่วยในที่ท่านได้รับ

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน)

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

28. ท่านเป็นผู้ป่วยที่ได้รับทราบ(รับแจ้ง) ว่าจะได้กลับบ้านแล้ว

- 1 ใช่ (ตอบข้อ 29) ○ 2 ไม่ใช่ (ข้ามไปตอบข้อ 30)

29. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเตรียมผู้ป่วยในด้านต่างๆ ก่อนกลับบ้าน เช่น รู้ในเรื่องโรค การรักษาและการปฏิบัติตัวเมื่อกลับไปอยู่บ้าน ในระดับใด

- 1. น้อยที่สุด ○ 2. น้อย ○ 3. มาก ○ 4. 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.

ประวัติผู้วิจัย

1. นางสาวสุพรรณิ อึ้งปัญญัตตวงศ์

คุณวุฒิ : สด.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. นางสาวสุกัญญา 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. นางกุลยา พัฒนากุล

คุณวุฒิ : วท.ม. ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

ตำแหน่ง : อาจารย์ ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ชำนาญงานด้าน : สถิติ ประยุกต์