

ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกภายหลังปรับระบบบริการ
ในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า

SATISFACTION OF OUTPATIENTS TO THE REVISED SERVICE
IN SOMDET PHRAPHUTTHALERTLA HOSPITAL

วนัช พลับสาวาท*, อารมณ์ นุชอนงค์
จันทินา นพพรพันธุ์**, บรรณิการ อิงสกุล^{*}
รชนีวรรณ พรหมจันทร์*, ดวงเนตร โภนิตร*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ภายหลังปรับระบบบริการในโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยการสัมภาษณ์ผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกจำนวน 300 ราย ทั้งนี้คัดเลือกผู้รับบริการแบบเว้นช่วง ตามลำดับบัตรคิว ไม่นับรวมผู้รับบริการที่มีัญญาติเป็นเจ้าหน้าที่ หรือคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ในกรณีที่เป็นเด็ก ได้ สัมภาษณ์ผู้ปักครองแทน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็น แบบบันทึกวันเวลาในการรับบริการ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ลักษณะประชากร ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS FOR WINDOWS หาก้า ความตี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติไคสแควร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ในระดับดี ($\bar{x}=2.90$, S.D.=0.16) โดยมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ($\bar{x}=2.99$, S.D.=0.11) ส่วนด้านความสะอาดที่ได้รับมีระดับความพึงพอใจอยู่ที่สุด ($\bar{x}=2.69$, S.D.=0.49) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดที่หน่วยคัดกรองและพยาบาลประชาชนสัมพันธ์ ($\bar{x}=2.92$, S.D.=0.11) และน้อยสุดที่หน่วยจ่ายยา ($\bar{x}=2.51$, S.D.=0.29) ลักษณะประชากรด้านอายุและการศึกษา มีความพึงพอใจในด้านความสะอาดแตกต่างกันอย่างเด่นชัด และสำรวจเวลาในการรับบริการทั้งหมดดังแต่ติดต่อตรวจโรคที่ หน่วยคัดกรองและพยาบาล ประชาชนสัมพันธ์ จนกระทั่งได้รับยา พบว่าใช้เวลาเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 40 นาที ต่อครั้งที่มารับบริการ ผลวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางในการพัฒนา บริการแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างเหมาะสม

คำรหัส ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก การปรับระบบบริการ

* พยาบาลวิชาชีพ กลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม 75000

** นักวิชาการสาธารณสุข ฝ่ายวิชาการ โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า อ.เมือง จ.สมุทรสงคราม 75000

บทนำ

จากสถิติผู้มารับบริการที่ແຜนผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าในปี พ.ศ.2535 เฉลี่ยจำนวนผู้มารับบริการวันละ 424 คน โดยมีแพทย์ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนออก ตรวจรักษาที่ແຜนผู้ป่วยนอก 6 คน คิดเป็นสัดส่วนผู้ป่วยนอกต่อแพทย์ 71:1 ในปี พ.ศ.2539 มีผู้รับบริการเฉลี่ย วันละ 552 ราย โดยมีจำนวนแพทย์ให้การหมุนเวียนออกตรวจรักษาเท่าเดิม คิดเป็นสัดส่วน 92:1(1) จากข้อมูล ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่ามีผู้มาใช้บริการที่ແຜนผู้ป่วยนักจำนวนมากขึ้น ทำให้ผู้รับบริการต้องใช้เวลาอ่อนาน ผู้มารับบริการบางคน แสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับการให้บริการช้าและเจ้าหน้าที่พูดจาไม่ไพเราะ ก่อประกำบันในระยะ 5 ปี ที่ผ่านมาจำนวนโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดสมุทรสงครามและพื้นที่ใกล้เคียงเพิ่มขึ้นถึง 5 แห่ง

การบริการระบบเดิมที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้าคือ เมื่อผู้มารับบริการ โรงพยาบาลจะต้องบันทึกรายการที่ได้รับบริการที่มีค่าใช้จ่ายและแสดงบัตรสิทธิพิเศษในการลดหย่อนหรือยกเว้น ค่ารักษายาบาลแก่เจ้าหน้าที่ห้องน้ำ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ห้องน้ำตรวจสอบเบี้ยนค่าน้ำต่อตรวจโรคและ คัดกรองแยกประเภทผู้ป่วย จากนั้นผู้รับบริการจะไปรับบริการห้องน้ำห้องตรวจโรคต่าง ๆ เพื่อรับการตามประวัติการเจ็บป่วย ประเมินอาการ โดยวัดสัญญาณชีพและรับการพยาบาลเบื้องต้นตามความจำเป็นของผู้รับบริการแล้วแต่กรณี สำหรับผู้มีบัตรสิทธิพิเศษในการลดหย่อนหรือยกเว้นค่ารักษายาบาล ต้องแสดงหลักฐานอีกครั้งก่อนรับการตรวจ ทำให้เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง เช่น การคัดกรองผู้ป่วยผิดประเภท การแสดงบัตรสิทธิพิเศษช้า ก่อประกำบันผู้สำรวจเบื้องต้นในเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ແຜนผู้ป่วยนักจำนวนมาก ไม่พึงพอใจในด้านความสะอาด การประสานงาน ข้อมูล-คำแนะนำที่ได้รับ อธิบายของเจ้าหน้าที่ คุณภาพการบริการ ค่ารักษายาบาล และใช้เวลาในการรับบริการนาน

จากเหตุดังกล่าวข้างต้น กลุ่มงานการพยาบาลจึงดำเนินการปรับปรุงระบบบริการใหม่ โดยให้พยาบาลเป็นผู้ต้อนรับผู้ป่วยทุกรายที่มารับบริการ คัดกรองผู้ป่วยแยกແຜนตามความเจ็บป่วย ตรวจหลักฐาน และแนะนำการใช้บัตรสิทธิพิเศษในการลดหย่อนหรือยกเว้นค่า รักษายาบาลก่อนทำการตรวจโรค และรอตรวจตามແຜนต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอบตัวตรวจโรค ในช่วงเวลา 9.00-10.00 น. ซึ่งเป็นช่วงที่ผู้รับบริการมารอตรวจเป็นจำนวนมาก จัดให้มีบริการพิเศษ เช่น จัดหาเครื่องคัมบ์บริการผู้รับบริการทุกราย โดยไม่คิดมูลค่า พร้อมมีโทรศัพท์และหนังสือพิมพ์ไว้บริการตลอดเวลาอย่างทั่วถึง การปรับระบบบริการใหม่เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2539 จนถึงปัจจุบัน เป็นเวลา 11 เดือน คาดว่าผู้รับบริการจะพึงพอใจในระดับดีและใช้เวลาที่เหมาะสมในการรับบริการ แต่ยังไม่มีข้อมูลชัดเจนว่าได้สำเร็จระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการແຜนผู้ป่วยนักของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ตลอดจนความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะประชากรกับความ

พึงพอใจและบันทึกเวลาการรับบริการแต่ละหน่วยบริการและห้องตรวจแผนกต่าง ๆ ผลการสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอก ผลการวิจัยอาจนำไปประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางในการพัฒนา บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อไป

วัสดุและวิธีการ

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจโดยบันทึกเวลาและสัมภาษณ์ความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเดิมศึกษา จำนวน 300 คน โดยคัดเลือกผู้มารับบริการแบบเว้นช่วง 1 เว้น 4 ตามลำดับบัตรคิว ทึ้งนี้ไม่นับผู้รับบริการที่มีัญญาติเป็นเจ้าหน้าที่หรือคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ในผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 14 ปี 5 เดือน ได้สัมภาษณ์ผู้ป่วยคงแห่น ทำการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการที่แผนกต่าง ๆ ดังนี้ อายุรวม 165 ราย ศัลยกรรม 75 ราย คุณภาพรวม 30 ราย สูติ-นรีเวชกรรม 15 ราย ตา 9 ราย หู คอ จมูก 6 ราย โดยสำรวจทุกวันทำการ ในช่วงเวลา 8.00-11.30 น. ใช้เวลา 2 เดือน แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ประกอบด้วย 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกวัน เวลา ในการรับบริการ

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ลักษณะประชากร

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน กือแบบสัมภาษณ์โดยรวม และแบบสัมภาษณ์เฉพาะหน่วยงาน โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ กือ คือ $\text{ดี}=3$ พอก็ $\text{พอใช้}=2$ และควรปรับปรุง $=1$

ส่วนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก

เครื่องมือดังกล่าวผ่านการทดสอบและปรับปรุงแก้ไขจนสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แล้วจึงนำไปสัมภาษณ์ สรุมตัวอย่างโดยผู้สัมภาษณ์ที่ได้รับการอบรมให้เข้าใจขั้นตอนและเครื่องมือดังกล่าวอย่างชัดเจน

สำหรับการบันทึกเวลาที่ใช้ในการรอคอยการบริการนั้น เริ่มบันทึกตั้งแต่เวลาที่ผู้รับบริการ ติดต่อที่หน่วยคัดกรองและพยาบาลประชาชนสัมพันธ์จนกระทั่งได้รับยา จากผู้รับบริการทุกราย ในช่วงเวลา 8.00 - 11.30 น. เป็นเวลา 1 สัปดาห์ รวบรวมข้อมูลสำหรับตรวจสอบ ลงทะเบียนและวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS FOR WINDOWS ดังนี้ ข้อมูลทั่วไปวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจหากค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ ประชากรกับความพึงพอใจ ด้วยสถิติโคสแคร์ และกำหนดค่าเฉลี่ยทดสอบของคุณภาพบริการ ไว้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยของคะแนนตั้งแต่ 1.00-1.66 ควรปรับปรุงค่า 1.67-2.33 จัดอยู่ใน ระดับพอใช้และ 2.34-3.00 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี

ผล

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า โดยรวมอยู่ในระดับดี จากการสัมภาษณ์ผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 300 ราย เป็นหญิง 208 ราย ชาย 92 ราย คิดเป็นสัดส่วน 2:1 ผู้มารับบริการทั้งหมดมีอายุเฉลี่ย 46 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว (ร้อยละ 73.3) อายุ介พื้นที่ 3,000-6,000 บาท (ร้อยละ 45.3) อีกทั้งสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากสวัสดิการของข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ ได้ (ร้อยละ 29.7) (ตารางที่ 1)

ผลจากการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยนอกทั้ง 4 หน่วยงาน คือ หน่วยคัดกรองและพยาบาลประชาชนสัมพันธ์ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรคและหน่วยจ่ายยา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันเรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากไปหาน้อยดังนี้คือ หน่วยคัดกรองและพยาบาลประชาชนสัมพันธ์ ($\bar{x}=2.92$) หน่วยเวชระเบียน ($\bar{x}=2.83$) หน่วยตรวจโรค ($\bar{x}=2.68$) และหน่วยจ่ายยา ($\bar{x}=2.51$) ทั้งนี้ได้สำรวจงานบริการผู้ป่วยนอก 4 ด้าน ได้แก่ ความสะอาด มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ คุณภาพบริการและข้อมูลคำแนะนำที่ได้รับ ผลปรากฏว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันโดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ($\bar{x}=2.99$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ ($\bar{x}=2.98$) ด้านข้อมูลคำแนะนำที่ได้รับ ($\bar{x}=2.94$) พึงพอใจน้อยที่สุดด้านความสะอาด ($\bar{x}=2.55$) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก ($\bar{x}=2.90$)

ผลวิเคราะห์ความเกี่ยวข้องระหว่างลักษณะประชากรกับความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ปรากฏดังนี้ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ คุณภาพบริการและข้อมูลคำแนะนำที่ได้รับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากร้อยละ 90 ลักษณะทางประชากร ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุ ศึกษา รายได้ และสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาลไม่ทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน แต่ด้านความสะอาดบ่อย พบว่า อายุและสิทธิพิเศษในการรักษาพยาบาลมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจน้อย แต่มีข้อสังเกตว่า อายุพื้นที่ 79.8 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 79.2 ต่างกับผู้ที่มีอายุ 46-60 ปี พึงพอใจเพียงร้อยละ 58.8 และพบว่าระดับ การศึกษามีความเกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ($\chi^2=13.43$, d.f.=6, P-value=0.04) กล่าวคือ ผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี พึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 48.7 ผู้ที่ใช้บัตรประกันสังคม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดร้อยละ 92.6 ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยที่สุดร้อยละ 60.7 เมื่อพิจารณาด้านอาชญากรรมมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในด้านนี้แตกต่างกันอย่างชัดเจน ($\chi^2=35.66$, d.f.=8, P-value=0.0002) โดยผู้ที่มีการศึกษาน้อย มีความพึงพอใจมาก (ตารางที่ 2)

ผลการบันทึกเวลาผู้ที่มารับบริการใช้เวลาโดยเฉลี่ยตั้งแต่มาติดต่อตรวจโรคที่หน่วยคัดกรอง และพยาบาลประชาชนสัมพันธ์ จนถึงได้รับยาใช้เวลา 1 ชั่วโมง 40 นาที แยกเป็นเวลาที่ใช้ที่หน่วยเวชระเบียน 10

นาที หน่วยตรวจโรคตั้งแต่รอซักประวัติจนแพทย์ตรวจเสร็จใช้เวลา 42 นาที หน่วยจ่ายยา 22 นาที และเป็นเวลาที่ใช้สำหรับการรอคอบรหายาวงหน่วยต่าง ๆ 26 นาที เมื่อพิจารณาถึงรายละเอียดพบว่า ผู้มารับบริการในวันอังคาร และวันศุกร์ ใช้เวลาโดยเฉลี่ยใกล้เคียงกันคือ 1 ชั่วโมง 51 นาที กับ 1 ชั่วโมง 50 นาที โดยผู้มารับบริการที่แผนกศัลยกรรมใช้เวลาอนามัยที่สุด 2 ชั่วโมง 3 นาที (ตารางที่ 4) เมื่อจัดกลุ่มตามช่วงเวลาที่เริ่มมาติดต่อรับบริการออกเป็น 4 ช่วงคือ ช่วงที่ 1 เวลา 8.00-9.00 น. ช่วงที่ 2 เวลา 9.01-10.00 น. ช่วงที่ 3 เวลา 10.01-11.00 น. และช่วงที่ 4 เวลา 11.01-11.30 น. พนงว่า ผู้รับบริการใช้เวลานานที่สุด ในช่วง 8.00-9.00 น. คือ 1 ชั่วโมง 52 นาที และใช้เวลาอ้อยที่สุด ในระหว่าง 11.01-11.30 น. คือ 42 นาที (ตารางที่ 5)

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับสถานที่ บุคคลและวิธีการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เสนอแนะการบริการที่หน่วยตรวจโรคว่า ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอตรวจให้เพียงพอ แพทย์ควรออกตรวจให้เร็วขึ้น และการจัดลำดับการเข้าพบแพทย์ควรทำให้ถูกต้อง รองลงมาเห็นว่าในหน่วยจ่ายยาควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอรับยาและติดพัดลม การจัดบริการจ่ายยาให้ผู้รับบริการเร็วขึ้น ควรอธิบายถึงวิธีการใช้ยา และการจัดลำดับการยืนใบสั่งยา ให้เป็นระเบียบ สำหรับหน่วยเวชระเบียนคือ ควรปรับปรุงเรื่องการพูดจาของเจ้าหน้าที่

วิจารณ์

จากการสำรวจปรากฏว่า ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุดที่หน่วยจ่ายยา โดยเฉพาะในเรื่องการให้คำอธิบายวิธีการใช้ยา น่าจะเป็นเพราะผู้รับบริการมีจำนวนมากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่มีเวลาอธิบายถึงวิธีการใช้ยา ส่วนด้านความสะอาด ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสุดโดยเฉพาะในเรื่องความความเพียงพอของเก้าอี้ และความสะอาดของห้องน้ำ อาจเนื่องจากปัจจุบันแผนกผู้ป่วยนักเป็นอาคารชั้วคราว สถานที่คั่นแคนทำให้ไม่สามารถจัดเก้าอี้นั่งได้เพียงพอ ส่วนห้องน้ำมีเพียง 2 แห่ง ไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันจะพึงพอใจต่อบริการแตกต่างกันอย่างชัดเจน พนงว่าผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน กล่าวคือผู้รับบริการที่มีอายุมากกว่า 60 ปีพึงพอใจมาก เช่นเดียวกับที่มีผู้ศึกษาไว้แล้ว (3) อาจเป็นเพราะ ผู้รับบริการกลุ่มนี้ ร้อยละ 95.8 เป็นผู้ที่เคยมารับบริการแล้ว และอาจเนื่องจากเคยมารับบริการก่อนการปรับระบบบริการ จึงเห็นความแตกต่างของการบริการมีผลทำให้ความพึงพอใจสูงยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาแตกต่างกันพึงพอใจในด้านความสะอาดกันต่างกันอย่างชัดเจน โดยผู้มีการศึกษาน้อยพึงพอใจมาก ต่างจากผลของผู้ที่เคยศึกษาไว้(4) อาจเนื่องจากผู้มารับบริการมีระดับการศึกษาแตกต่างกันมาก ผู้ที่มีการศึกษาสูงย่อมมีประสบการณ์และความคาดหวังในบริการสูง เมื่อความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่จึงอาจเกิดความไม่พึงพอใจยิ่งกว่า

ผลการบันทึกเวลาทั้งหมด ตั้งแต่มาติดต่อตรวจโรคจนได้รับยา ผู้รับบริการใช้เวลาเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 40 นาที ได้มีผู้ศึกษาในทำนองเดียวกัน ในปี พ.ศ.2539(2) พบว่า ผู้รับบริการใช้เวลาทั้งหมดเฉลี่ย 1 ชั่วโมง 23 นาที จะเห็นว่าผลการสำรวจนี้ผู้รับบริการใช้เวลามากกว่าเดิม 17 นาที แต่ในช่วงที่ได้ทำการสำรวจมีจำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ยเพิ่มขึ้นจากเดิมวันละ 552 คน เป็น 623 คน คิดเป็น 71 คนต่อวัน(5) ในขณะที่จำนวนแพทย์ตรวจรักษาเท่าเดิม เมื่อเปรียบเทียบความพอดิจของผู้รับบริการกับเวลาที่ใช้ทั้งหมดปรากฏว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจถึงแม้ว่าจะต้องใช้เวลาในการรับบริการมากขึ้น อาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ได้ขึ้นอยู่กับเวลาการรับบริการเพียงประการเดียว ยังมีปัจจัยอื่นที่ผู้รับบริการได้รับและพึงพอใจ เช่น การบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และการปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นที่พอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้ อย่างไรก็ตามมีปัจจัยอื่นที่อาจเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นได้ ในวันอังคารและวันศุกร์ ผู้รับบริการใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมด โดยเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 1 ชั่วโมง 51 นาที และ 1 ชั่วโมง 50 นาที ที่เป็นเช่นนี้ เพราะในวันดังกล่าวในแผนกศัลยกรรมมีการตรวจโรคกระดูกและข้อ ซึ่งแพทย์ต้องใช้เวลาในการทำการหัตถการ เช่น การใส่ฟีออกทำให้ผู้รับบริการใช้เวลาในการรับบริการนาน เป็นผลให้เวลาในการรับบริการทั้งหมดที่แผนกศัลยกรรมนานที่สุด คือ 2 ชั่วโมง 3 นาที นอกจากนี้ยังพบว่ามีผู้รับบริการถึงร้อยละ 55 ที่มารับบริการในช่วงเวลา 8.00-9.00 น. และต้องพนแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา ซึ่งจะเริ่มทำการตรวจรักษาระยะเวลาประมาณ 9.00 น. ทำให้ผู้รับบริการกลุ่มนี้ต้องใช้เวลามากขึ้น ในกรณีเช่นนี้ น่าจะได้มีการชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบรายละเอียด หรือปรับปรุงการตรวจให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และคาดว่าจะได้มีการศึกษาต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณนายแพทย์นิยม พลับพลา อคีตผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จ พระพุทธเลิศหล้านำ ผู้อนุมัติโครงการส่งเสริมศักยภาพการวิจัย และนายแพทย์เจตน์ ศิรธรรมานท์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า ที่ให้การสนับสนุนการวิจัยต่องครั้งทั้งการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. สรุปผลงานประจำปี 2539, 2539. โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า สมุทรสงคราม 1-108.
2. สมศรี เนตรรักษาร. 2539. ความพึงพอใจของผู้ป่วย noktobr ของโรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า สมุทรสงคราม . รายงานการวิจัย. หน้า1-76.
3. สมชัย กิจู โภษพรพาณิชย์ และเบญจมากรณ์ กิจู โภษพรพาณิชย์. 2536. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วย nok โรงพยาบาลกำแพงเพชร. รายงานการวิจัย. หน้า 1-122.
4. วรัญญา เทียนส่ง และคณะ. 2539. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการของโรงพยาบาลสาระบุรี. รายงานการวิจัย. หน้า 1-35.
5. สรุปรายงาน 9 เดือน (ต.ค.2539-ม.ย.2540). 2540. โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า สมุทรสงคราม. หน้า 1-45.

ตารางที่ 1 จำนวนผู้รับบริการที่มารับบริการ

		จำนวนผู้รับบริการ 300 คน	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย		92	30.7
	หญิง		208	69.3
อายุ	15-30 ปี		66	22.0
	31-45 ปี		82	27.3
	46-60 ปี		80	26.7
	60 ปีขึ้นไป		72	24.0
สถานภาพ	โสด		55	18.3
	สมรส		220	73.4
	หม้าย		25	8.3
อาชีพ	เกษตร/ประมง		37	12.3
	รับจ้าง		104	34.7
	ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย		22	7.3
	งานบ้าน		90	30.0
	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ		39	13.0
	นักเรียน/นักศึกษา		8	2.7
การศึกษา	ไม่ได้เรียน		21	7.0
	ประถมศึกษา		183	61.0
	มัธยมศึกษา		45	15.0
	ปวช.ปวส.		13	4.3
	ปริญญาตรีขึ้นไป		38	12.7
รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน				
	ต่ำกว่า 3,000 บาท		106	35.3
	ระหว่าง 3,000-6,000 บาท		136	45.3
	ระหว่าง 6,000-12,000 บาท		42	14.0
	มากกว่า 12,000 บาท		16	5.3

จำนวนผู้รับบริการ 300 คน	จำนวน	ร้อยละ
สิทธิพิเศษในด้านการรักษาพยาบาล		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	89	29.7
ข่ายเงินทอง	67	22.3
บัตรผู้สูงอายุ	49	16.3
บัตรประกันสุขภาพ	36	12.0
บัตรประกันสังคม	27	9.2
บัตรสวัสดิการเด็ก 0-12 ปี	17	5.7
บัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย	10	3.3
บัตรอื่น ๆ (บัตรโครงการสุขภาพ	5	1.7
นักเรียนบัตรครอบครัวทุกหาร่าม		
ศึกษา/หรือชัยสมรภูมิบัตรผู้พิการ		
บัตรผู้บุกรุกโลกทิต)		

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในแต่ละหน่วยงานและแยกลักษณะงานรายด้าน

หน่วยงาน	ความ สะอาด	มนุษย์ สัมพันธ์	คุณภาพ บริการ	ข้อมูล คำแนะนำ	รวม ทุกด้าน	อันดับ ที่
คัดกรองและพยาบาลประชาชนพันธ์	2.72	2.98	2.92	2.94	2.92	1
เวชระเบียน	2.66	2.92	2.80	2.86	2.83	2
แผนกตรวจโรคต่าง ๆ	2.49	2.93	2.60	2.85	2.63	3
หน่วยจ่ายยา	2.45	2.91	2.55	2.45	2.51	4
รวมทุกหน่วยงาน	2.55	2.99	2.98	2.94	2.90	-
อันดับที่	4	1	2	3	-	-

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับดีขึ้นตามลักษณะประชากร

ลักษณะประชากร	ความสะดวกสบาย	มนุษยสัมพันธ์ของ ผู้ให้บริการ	คุณภาพ บริการ	ข้อมูลคำแนะนำ
1.เพศ				
ชาย	76.1	98.9	97.8	93.5
หญิง	67.8	98.6	98.1	93.8
2.อายุ				
15-30 ปี	66.7	97.0	98.5	89.4
31-45 ปี	76.8	98.8	97.6	95.1
46-60 ปี	58.8	100.0	97.5	91.3
60 ปีขึ้นไป	79.2	98.6	98.6	98.6
3.สถานภาพสมรส				
โสด	65.5	100.0	96.4	89.1
สมรส	69.5	98.6	98.2	94.1
หน่าย	88.0	96.0	100.0	100.0
4.อาชีพ				
เกษตร/ประมง	78.4	100.0	100.0	91.9
รับจ้าง	79.8	98.1	97.1	96.2
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	59.1	95.5	95.5	86.4
งานบ้าน	68.9	98.9	98.9	92.2
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	48.7	100.0	97.4	97.4
นักเรียน/นักศึกษา	62.5	100.0	100.0	87.3
5.การศึกษา				
ไม่ได้เรียน	95.2	95.2	100.0	95.2
ประถมศึกษา	78.1	98.4	98.9	94.0
มัธยมศึกษา	48.9	100.0	93.3	93.3
ปวช.ปวส.	46.2	100.0	100.0	76.9
ปริญญาตรี ขึ้นไป	52.6	100.0	97.4	97.4

ลักษณะประชากร	ความสะดวกสบาย	มุ่งยั่งยืนพันธุ์ของ ผู้ให้บริการ	คุณภาพ บริการ	ข้อมูลคำแนะนำ
6.รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน				
ต่ำกว่า 3,000 บาท	77.4	98.1	99.1	93.4
ระหว่าง 3,000-6,000 บาท	68.4	95.5	97.8	94.1
ระหว่าง 6,000-12,000 บาท	59.5	100.0	95.2	92.9
มากกว่า 12,000 บาท	68.8	100.0	100.0	93.8
7.สิทธิพิเศษในด้านการรักษาพยาบาล				
จ่ายเงินเอง	64.2	97.0	97.0	94.0
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	60.7	98.9	97.8	95.5
บัตรประกันสุขภาพ	77.8	100.0	100.0	83.3
บัตรประกันสังคม	92.6	100.0	100.0	92.6
บัตรสวัสดิการเด็ก 0-12 ปี	70.6	100.0	100.0	88.2
บัตรผู้สูงอายุ	75.5	98.0	98.0	98.0
บัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อย	80.0	100.0	90.0	100.0
อื่นๆ	80.0	100.0	100.0	100.0

ตารางที่ 4 ระยะเวลาที่ใช้หั้งหมุดในการรับบริการและเวลาที่ใช้แต่ละแผนก

วัน แผนก	จำนวน (ชม.นาที)	ขั้นตอน (ชม.นาที)	พุช (ชม.นาที)	พฤหัส (ชม.นาที)	ศุกร์ (ชม.นาที)	เวลาเฉลี่ย (ชม.นาที)
อาชุรกรรม	1.40	1.49	1.48	1.24	1.37	1.41
ศัลยกรรม	1.25	2.25	2.37	1.18	2.26	2.03
กุมารเวชกรรม	1.19	1.27	1.13	1.22	1.19	1.17
สูติ-นรีเวชกรรม	1.25	1.45	1.33	1.06	1.49	1.29
จักษุ	*	1.49	*	1.22	*	1.35
โสต ศอ นาสิก	1.21	*	1.17	*	*	1.19
เวลาเฉลี่ย	1.32	1.51	1.46	1.22	1.50	1.40

* ไม่ได้เปิดบริการ

ตารางที่ 5 เวลาที่ใช้ในการรับบริการทั้งหมดของแต่ละแผนกแยกตามช่วงเวลา

วัน แผนก \ แผนก	8.00-9.00 (ชม.นาที)	9.01-10.00 (ชม.นาที)	10.01-11.00 (ชม.นาที)	11.01-11.30 (ชม.นาที)	เวลาเฉลี่ย (ชม.นาที)
อาชีวกรรม	1.50	1.40	1.12	0.44	1.41
ศัลยกรรม	2.16	1.56	1.10	0.46	2.03
คุณารเวชกรรม	1.28	1.13	0.58	*	1.17
สูติ-นรีเวชกรรม	1.46	1.24	1.03	0.27	1.29
จักษุ	2.00	1.24	1.02	0.40	1.35
โสต ศอ นาสิก	1.31	1.03	0.50	0.24	1.19
เวลาเฉลี่ย	1.52	1.36	1.07	0.42	1.40

* เก็บข้อมูลไม่ได้

**SATISFACTION OF OUTPATIENTS TO THE REVISED SERVICE
IN SOMDET PHRAPHUTTHAHLERTLA HOSPITAL**

**WORRAUCH PLUBSAWAT^{*}, ARROM NUCHANONG^{*},
JANTIMA NOPPORNPNUN^{**}, KUNNIGAR UNGSAKUL^{**},
RACHAEewan PROMCHAN^{*}, DUANGNATE TOWNIMIT^{*}**

***Register nurse, nursing devision SOMDET PHRAPHUTTHAHLERTLA HOSPITAL**

AMPHUR MUANG SAMUTHSONGKRAM PROVINCE

****Public health educator SOMDET PHRAPHUTTHAHLERTLA HOSPITAL**

AMPHUR MUANG SAMUTHSONGKRAM PROVINCE

ABSTRACT

This study was to survey the patients satisfaction on servicing quality in Somdet Praputhalertla hospital by interviewing 300 out patients selected by sampling during the queing process. In cases of childhood or who could not communicate, the interviewers obtained the data from the guardian. The tools which were questionnaires for interviewing process consisted of 4 parts, the recording of time in obtain services, the population characteristics of interviewees, the questionnaires of satisfaction and the questions about any suggestion of good service. Data obtained were analyzed using SPSS for Windows program for demonstration frequencies, percents, mean and standard deviations including Chi-square test. The results showed that people who utilized out patient department were apparently satisfied at a good level ($\bar{x} = 2.9$, $SD = 0.16$) especially in the aspects of human relationship ($\bar{x} = 2.99$, $SD = 0.11$). The lowest level of satisfaction ($\bar{x} = 2.69$, $SD = 0.49$) was noted in the convenience during visiting. The most satisfaction was found in the screening and public relation ($\bar{x} = 2.92$, $SD = 0.11$), but the minimal satisfaction was found in the drug dispensing unit ($\bar{x} = 2.51$, $SD = 0.29$). The population showed significant differences in satisfaction on convenience. In addition, the total time for obtaining the complete service process per visit was average 1 hour 40 minutes. This information can be utilized in the appropriate service in out patient department suitable for the needs of patients.