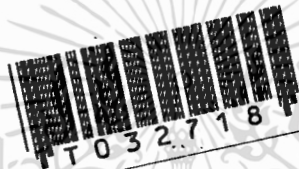


การศึกษาระบบการบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

The Study of Service System of In - Patient Ladkrabang
Bangkok Metropolitan Administration Hospital



โดย

นางสาวดารารัตน์ ศรีมงคลรัตน์

รหัสประจำตัว 39066679

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน 32718

เสนอ

วัน, เดือน, ปี 25 พ.ค. 2542

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2541

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

นักศึกษา : นางสาวดารารัตน์ ศรีมงคลรัตน์

ระดับการศึกษา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.อุรสา บัวตะมะ

จากภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาทำให้มีผู้มารับบริการของรัฐเพิ่มมากขึ้น ส่งผลทำให้ผู้มารับบริการได้รับบริการไม่ทั่วถึง โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครเป็นโรงพยาบาลของรัฐอีกแห่งหนึ่งสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานครซึ่งก็ได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน ดังนั้นการศึกษาระบบการบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ของแผนกหอผู้ป่วยใน ตลอดจนปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางให้โรงพยาบาลนำมาปรับปรุงการบริการ และพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ได้แก่ผู้มารับบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทุกคนรวมทั้งสิ้น 341 ตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาได้ 0.09 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบแบบไค-สแควร์

ผลการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-60 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 อาชีพรับจ้าง และมีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 3,001-5,000 บาท ต่อเดือน โดยพบว่าความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการด้านต่าง ๆ ของแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครมีดังนี้ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อระบบการรักษาพยาบาล งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล และสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อมนั้นผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ “มาก” และจากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการหอผู้ป่วยในต่อบริการที่ได้รับจำแนกตามเพศพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ถึง 18 ข้อ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้มารับบริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ถึง 12 ข้อ และจำแนกตามอาชีพพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารผลงานวิจัยที่ให้บริการเชิงนโยบายเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่ควรนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นัยสำคัญ ถึง 16 ข้อ ในจำนวนทั้งหมด 34 ข้อ ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการหอผู้ป่วยในต่อการบริการที่ได้รับของ โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะรวม 6 ข้อรายการ ข้อที่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุดคือ ห้องส้วมสกปรกมาก ควรปรับปรุงให้สะอาดกว่านี้ และรองลงมาคือ พยาบาลพูดจาไม่สุภาพ ควรพูดจาให้สุภาพมากกว่านี้ โดยรวมแล้วทางโรงพยาบาลควรมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรในแผนกที่มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เช่น แพทย์เฉพาะทาง พยาบาล เกสเซอร์ เป็นต้น ควรมีการปรับปรุงการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น หมั่นรักษาความสะอาด การพูดจาที่สุภาพ เป็นต้น ควรมีการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น หาดูที่จอดรถยนต์ให้เพียงพอ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ABSTRACT

Title : The Study of Service System of In-Patient Ladkrabang Bangkok Metropolitan Administration Hospital

Student : Miss Dararat Srimongkolrat

Level of Study : Master of Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Dr. Urasa bautama

Due to the descent economic state that has occurred worldwide cause the increasing of the number of patients in government sector hospitals, so it was feasible to many hospitals to have insufficient service or in lower efficiency. Ladkrabang Bangkok Metropolitan Hospital is one of the hospital under the Jurisdiction of Department of Medical Service, Bangkok Metropolitan Administration that have encountered with this problem, thus this study had the objectives to explore the In-patient opinions toward the services of the hospital as well as the problems and patients 's requirements to serve as the guidance for Ladkrabang B.M.A. Hospital to apply and look for ways of service and quality improvement for greater efficiency. The study was conducted with 341 in-patient samplings. The data were analyzed using statistical method included means, standard deviation, t-test and F- test.

The Analysis of 341 questionnaires showed that almost of the patient were female at the ages between 41-60 years old, educational level at secondary school, in the career of employee and average monthly income between ฿ 3,001-5,000.

The study results turned out that the opinions toward the services system in Ladkrabang B.M.A.Hospital, nursing services, supportive service system, equipment, foods, hospital environments were in the level of " high " and the comparison of in-patients' opinions related with their sex, educational level and career was insignificantly different at 0.05. in addition, the study gave 6 items of criticisms and opinions from in-patients toward the service system. The most significant items which

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

the majority of the samplings required for improvement were the dissatisfaction of the untidy of the water closet and the impoliteness of the nurses respectively

Suggestions form this study are the Hospital should have part-time or overtime specialist doctors, nurses and pharmacists., maintenance of the equipments and toilet., improvement the politeness of nurses and increasing parking area.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาอิสระครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ดร.อุรสา บัวตะมะ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ ที่กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้การศึกษาค้างครั้งนี้มีคุณค่าและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล เพื่อนร่วมงานหอผู้ป่วยใน เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ฝ่ายทะเบียนสำนักงานเขตลาดกระบัง เจ้าหน้าที่กระทรวงสาธารณสุข ที่ให้การสนับสนุนทางด้านเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ และขอขอบคุณ คุณวรวรรณ สุวรรณภูมิ ที่ให้คำปรึกษาด้านการวิเคราะห์ข้อมูลจนทำให้การศึกษาค้างครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี

ท้ายที่สุดนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์อมรศรี ดันพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาขอขอบคุณเพื่อน ๆ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง รุ่นที่ 1 ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและช่วยสนับสนุนด้วยดีเสมอมา และขอขอบคุณผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนกระทั่งการศึกษาค้างนี้บรรลุผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

ดาร์รัตน์ ศรีมงคลรัตน์

15 มีนาคม 2542

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(3)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการศึกษา	4
การตรวจเอกสาร	5
วิธีการศึกษา	9
บทที่ 2 แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	15
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการพยาบาล	20
บทที่ 3 ผลการศึกษา	23
สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง	23
ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล	26
ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล	33
ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและสิ่งแวดล้อม	39
เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่องานบริการด้านต่าง ๆ	46
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	71
สรุป	71
ข้อเสนอแนะ	73
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก	79

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ	24
2 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามอายุ	24
3 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามการศึกษา	25
4 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามอาชีพ	25
5 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามรายได้	26
6 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาล	27
7 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาลจำแนกตามเพศ	29
8 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาลจำแนกตามอายุ	30
9 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาลจำแนกตามระดับการศึกษา	31
10 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาลจำแนกตามอาชีพ	32
11 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาลจำแนกตามรายได้	33
12 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษายาบาล	34
13 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษายาบาลจำแนกตามเพศ	35
14 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษายาบาลจำแนกตามอายุ	36
15 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษายาบาลจำแนกตามระดับการศึกษา	37
16 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษายาบาลจำแนกตามอาชีพ	38
17 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษายาบาลจำแนกตามรายได้	39
18 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและสิ่งแวดล้อม	40

ตารางที่		หน้า
19	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและ สิ่งแวดล้อมจำแนกตามเพศ	41
20	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและ สิ่งแวดล้อมจำแนกตามอายุ	42
21	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและ สิ่งแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษา	43
22	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและ สิ่งแวดล้อมจำแนกตามอาชีพ	44
23	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและ สิ่งแวดล้อมจำแนกตามรายได้	45
24	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาล งานสนับสนุน บริการรักษายาบาลและสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อม	45
25	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาล จำแนกตามเพศ	50
26	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยว งานสนับสนุนบริการ รักษายาบาลจำแนกตามเพศ	54
27	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อมจำแนกตามเพศ	56
28	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา	57
29	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการ รักษายาบาลจำแนกตามระดับการศึกษา	61
30	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษา	63
31	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษายาบาล จำแนกตามอาชีพ	64
32	เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการ รักษายาบาลจำแนกตามอาชีพ	68

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่

หน้า

- 33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์
อาหาร สิ่งแวดล้อมจำเป็นตามอาชีพ

70



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 กระทรวงสาธารณสุข สภาการศึกษาไทย ทบวงมหาวิทยาลัย กระทรวงอื่น ๆ ต่างมีเป้าหมายเช่นเดียวกัน คือประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้าในปี พ.ศ. 2543 โรงพยาบาลในสังกัดกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐบาลก็มีเป้าหมายที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาพดีถ้วนหน้า โดยเน้นที่การพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ทางการสาธารณสุข คุณภาพการให้บริการในสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับ และสิ่งที่เสริมให้ประชาชนมีความรู้ด้านสุขภาพอนามัย สามารถดูแลตนเองและครอบครัวเมื่อเจ็บป่วย การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติเพื่อดำเนินไปจนสามารถบรรลุเป้าหมายได้นั้น โรงพยาบาลย่อมเป็นสถานที่สำคัญตามคำจำกัดความในพจนานุกรมของดอร์แลนด์ (Dorland) กล่าวได้ว่า “โรงพยาบาลเป็นสถาบันที่ได้มีการจัดเตรียมอาคาร สถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อการบริการในด้านการป้องกัน การวินิจฉัย และการรักษาโรคแก่ผู้ป่วยและประชาชนทั่วไป” นอกจากนี้โรงพยาบาลยังเป็นที่รวมของบุคลากรในทีมสุขภาพซึ่งจะร่วมมือประสานงานกันในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการ

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงในสังคมมนุษย์อย่างกว้างขวางทั้งด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม เทคโนโลยีทันต่อเหตุการณ์ การสื่อสารรวดเร็วไร้ขอบเขต การรับรู้ข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น ความต้องการคุณภาพบริการทางสุขภาพสูงขึ้น ขณะเดียวกันหน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์เริ่มมีการแข่งขันกันสูงในการใช้เทคนิคในการจูงใจประชาชนให้สนใจเข้ารับบริการหลากหลายวิธี ทำให้ประชาชนมีความคิดเปรียบเทียบระบบการบริการ คุณภาพการบริการ และพฤติกรรมบริการระหว่างโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของระบบบริการสุขภาพทั้งในส่วนของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ผลรวมของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการสุขภาพเพิ่มสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ โรงพยาบาลแต่ละแห่งจึงแข่งขันในเรื่องของคุณภาพทั้งในด้านของการรักษาและการบริการ โดยเฉพาะการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด คุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ทุกองค์การให้ความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง โดยการจัดระบบการบริหารงานเอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่มีคุณภาพเป็นหลักนำและกำหนดกลยุทธ์เพื่อมุ่งสู่คุณภาพทั้งองค์การ จากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้โรงพยาบาลของรัฐบาลและของเอกชนได้รับผลกระทบเช่นเดียวกัน โดยโรงพยาบาลเอกชนมีผู้มาใช้บริการลดลงเนื่องจากความสามารถในการใช้จ่ายของประชาชนลดลง ส่วนโรงพยาบาลของรัฐมีผู้มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นแต่งบประมาณที่ได้รับลดลงประกอบกับบุคลากรยังขาดแคลนด้วยจึงส่งผลถึงคุณภาพของบริการต่าง ๆ ถึงแม้ว่าจากสภาวะเศรษฐกิจดังกล่าวจะส่งผลกระทบก็ตามแต่การให้บริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลรัฐบาลหรือโรงพยาบาลเอกชนยังต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการไม่เพียงแต่ให้บริการอย่างเดียวเท่านั้น ในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมส่งผลให้เจตคติและค่านิยมของผู้ป่วยตระหนักในสิทธิของตนมากขึ้น มีความคาดหวังที่จะได้รับการตามมาตรฐานวิชาชีพ ต้องการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีการประเมินคุณภาพของการบริการที่ได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพยาบาลซึ่งเป็นบุคลากรที่มีจำนวนมากที่สุดในทีมสุขภาพและมีโอกาสให้การบริการใกล้ชิดกับผู้ป่วยอยู่ตลอดเวลาโดยเฉพาะผู้ป่วยซึ่งรับการรักษาไว้ในโรงพยาบาล การประเมินคุณภาพการบริการเป็นประเด็นที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางโดยเฉพาะสังคมของการแข่งขันในด้านบริการ เช่นปัจจุบันซึ่งให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นหลัก ความพึงพอใจของผู้ป่วยสามารถสะท้อนถึงคุณภาพของการบริการได้ส่วนหนึ่งเนื่องจากความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นผลลัพธ์ของความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังต่อการบริการและการบริการที่ได้รับจริง ตัวกำหนดความพึงพอใจของการดูแลที่ได้รับในโรงพยาบาลส่วนหนึ่งคือการดูแลที่ได้รับ

การรับบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยสามารถรับบริการได้จากแผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลของรัฐได้ทุกสถานพยาบาลอย่างเสรีซึ่งส่วนมากมุ่งไปสู่สถานพยาบาลที่มีชื่อเสียงแม้จะห่างไกลและไม่จำเป็นก็ตามทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่าย บางครั้งผลการรักษาจากสถานพยาบาลที่มีชื่อเสียงก็ได้ผลเท่าเทียมกับสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้านผู้ป่วยเอง อย่างไรก็ตามสถานพยาบาลที่มีชื่อเสียงหรือโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่จึงมีผู้ป่วยที่มารับบริการจำนวนมากอาจเกิดปัญหาการบริการไม่ทั่วถึง

ด้วยเหตุที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครเป็นโรงพยาบาลของรัฐขนาดเล็กมีจำนวน 30 เตียง สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในเขตลาดกระบังและพื้นที่ใกล้เคียงซึ่งเป็นชุมชนที่มีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่นและมีประชากรย้ายถิ่นมาอาศัยเป็นจำนวนมากประกอบกับเป็นที่ตั้งของนิคมอุตสาหกรรม และในเขตลาดกระบังมีโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครเพียงแห่งเดียวที่เป็นโรงพยาบาลของรัฐ ดังนั้นผู้ป่วยจึงมารับบริการที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครเพิ่มมากขึ้น โดยดูได้จากสถิติจำนวนผู้ป่วยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในมารับบริการและอัตราครองเตียงที่สูงขึ้น โดยจำนวนผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษานอนโรงพยาบาล ในปี พ.ศ.2539 เท่ากับ 3,120 คน ปี พ.ศ. 2540 เท่ากับ 3,275 คน ปี พ.ศ. 2541 เท่ากับ 3,310 คน และอัตราครองเตียงในปี พ.ศ. 2539 เท่ากับ ร้อยละ 77.25 ปี พ.ศ. 2540 เท่ากับร้อยละ 81.32 ปี พ.ศ. 2541 เท่ากับร้อยละ 93.75 (สถิติรายงานประจำปีของโรงพยาบาลลาดกระบัง)

หอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลลาดกระบังเป็นหน่วยงานที่รับผู้ป่วยนอนรักษาตัว ในขณะที่มีจำนวนเตียงรับผู้ป่วยนอนเพียง 30 เตียง จำนวนแพทย์และพยาบาลน้อย โดยในปี พ.ศ. 2538 มีจำนวนแพทย์ 1 คนต่อประชากร 10,965 คน และจำนวนพยาบาล 1 คนต่อประชากร 2,924 คน (โดยปี พ.ศ.2538 สำนักงานวิชาการสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุขกำหนดจำนวนแพทย์ 1 คนต่อประชากร 4,189 คน จำนวนพยาบาล 1 คนต่อประชากร 1,1095 คน ทั้งนี้พบว่าจากงานทะเบียนสำนักงานเขตลาดกระบัง จำนวนประชากรในเขตลาดกระบังเท่ากับ 87,727คน และโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครจำนวนแพทย์ 8 คน จำนวนพยาบาล 30 คน) การมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากทำให้ไม่เพียงพอกับความต้องการ ทำให้บริการไม่ทั่วถึงสามารถส่งผลถึงคุณภาพบริการที่ให้กับผู้ป่วยได้ และเป้าหมายของโรงพยาบาลคือมุ่งมั่นบริการบนพื้นฐานคุณภาพ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและมีความคิดเห็นว่าจะได้มีการประเมินความพึงพอใจหรือให้ผู้มารับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่ได้รับขณะนอนรักษาตัวอยู่ที่แผนกหอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้ทราบว่าในปัจจุบันการบริการต่าง ๆ ที่ผู้มารับบริการได้รับมีคุณภาพ และนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการเสริมสร้างให้บริการของหน่วยงานดีขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการให้ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ที่หอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลลาดกระบังให้แก่ผู้ป่วย
2. เพื่อต้องการทราบปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการของแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบัง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. การศึกษาครั้งนี้จะได้ทราบถึงความต้องการของผู้มารับบริการต่อการให้บริการต่าง ๆ ของหอผู้ป่วยใน
2. นำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงระบบการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในคุณภาพบริการที่ได้รับ
3. หน่วยงานอื่นสามารถนำผลวิจัยนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพดียิ่งขึ้นเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ เกิดภาพพจน์ที่ดีเป็นที่ศรัทธาของผู้รับบริการหรือประชาชนทั่วไป และสามารถแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชนได้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาเรื่องนี้จะศึกษาระบบการให้บริการและความต้องการของผู้มารับบริการของแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร อันประกอบด้วยบริการต่าง ๆ ที่ผู้มารับบริการได้รับ ได้แก่การบริการที่ผู้ป่วยได้รับขณะนอนรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาล เช่นงานบริการรักษาพยาบาล งานสนับสนุนการรักษาพยาบาล ด้านอาหาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม อุปกรณ์ โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งปีสุ่มตัวอย่างในเดือนมกราคม โดยเก็บตัวอย่างตลอดทุก ๆ ตัวอย่างได้ 341 ตัวอย่าง

นิยามศัพท์

ระบบการบริการ หมายถึงการบริการหรือสิ่ง que ผู้ป่วยได้รับการรักษาพยาบาลจากแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร อันได้แก่งานบริการรักษาพยาบาล งานสนับสนุนการรักษาพยาบาล และด้านสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อม

หอผู้ป่วยใน หมายถึงแผนกที่รับผู้ป่วยนอนรักษาตัวอยู่ที่โรงพยาบาลลาดกระบัง

ผู้ป่วยในหรือผู้มารับบริการ หมายถึงผู้ป่วยที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิงที่แพทย์พิจารณาไว้รักษาในโรงพยาบาล

ห้วงเวลา หมายถึงการจ้างบุคลากรที่ไม่ได้สังกัดกรุงเทพมหานครหรือบุคลากรที่เกษียณอายุราชการมาปฏิบัติงานในโรงพยาบาลลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ล่วงหน้า หมายถึงการจ้างบุคลากรที่สังกัดกรุงเทพมหานครมาช่วยปฏิบัติงานนอกเวลา
ในโรงพยาบาลลาดกระบัง

การตรวจเอกสาร

ละออ (2533) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ต่อกิจกรรมพยาบาลเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อกิจกรรมพยาบาลที่สนองความต้องการพื้นฐานใน แผนกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ป่วย ที่พักรักษาตัวในแผนกศัลยกรรมทั่วไป แผนกอายุรกรรม แผนกสูติ-นรีเวชกรรม แผนกออโรโธดิกส์ แผนกจักษุ แผนกโสต ศอ นาสิก และแผนกพิเศษ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้ วิจัยสร้างขึ้นเอง ทั้งนี้ได้ทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเชื่อมั่นของแบบสัมภาษณ์ได้ ค่าความเชื่อมั่น 0.913 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ต่อกิจกรรมพยาบาลเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน กิจกรรมที่พึงพอใจระดับมากที่สุด จำนวนสูงสุดคือ การดูแลให้ได้รับประทานตามเวลามื้ออาหาร คิดเป็นร้อยละ 47.7 ความพึงพอใจ ของผู้ป่วยแต่ละแผนกพบว่า กิจกรรมที่ผู้ป่วยแผนกศัลยกรรมทั่วไปและแผนกโสต ศอ นาสิก พึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวนสูงสุดคือการให้ความสนใจซักถามเกี่ยวกับการขับถ่ายปัสสาวะ และ/หรืออุจจาระ คิดเป็นร้อยละ 64 และ 40 ตามลำดับ กิจกรรมที่ผู้ป่วยแผนกอายุรกรรมและ แผนกออโรโธดิกส์พึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวนสูงสุด คือการดูแลให้ได้รับประทานตามเวลามื้อ อาหารคิดเป็นร้อยละ 86 และ 92 ตามลำดับ กิจกรรมที่ผู้ป่วยแผนกสูติ-นรีเวชกรรมพึงพอใจระดับ มากที่สุดจำนวนสูงสุดคือ การอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุของอาการที่เป็นอยู่ คิดเป็นร้อยละ 42 กิจกรรมที่ผู้ป่วยแผนกจักษุพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวนสูงสุดคือการจัดห้องพักให้อากาศถ่ายเท ได้สะดวกคิดเป็นร้อยละ 60 กิจกรรมที่ผู้ป่วยแผนกพิเศษพึงพอใจระดับมากที่สุดจำนวนสูงสุดคือ การอนุญาตให้ญาติหรือบุคคลสำคัญของผู้ป่วยเข้าเยี่ยมเมื่อผู้ป่วยต้องการคิดเป็นร้อยละ 66

เรณูมาศ(2533)ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในชีวิต ประจำวันขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐ ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วย ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวันขณะพักรักษาตัวใน โรงพยาบาลในด้านการรับรู้สิ่งต่าง ๆ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความต้องการอิสระพึ่งพาอาศัย คนอื่น และความปลอดภัย ซึ่งเป็นความต้องการด้านจิตใจ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์การค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รำพรรณ(2536)ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อเจ้าหน้าที่และบริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพฯ ปรากฏว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่พึงพอใจต่อบริการด้านการตรวจ และรักษาพยาบาลรวมทั้งให้ข้อเสนอแนะว่า แพทย์ควรให้ความสนใจต่อผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกันทุกราย ไม่ควรสนใจเฉพาะผู้ป่วยที่มาฝากเป็นพิเศษ ส่วนพยาบาลนั้นควรให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัวแก่ผู้ป่วยให้แจ่มแจ้งเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลและกฎระเบียบต่าง ๆ ของโรงพยาบาลด้วย

พยงค์(2537)ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อการบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 65 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยประกันสังคมที่ศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในด้านการต้อนรับ ด้านความสะดวกรวดเร็วของบริการ ด้านอาหาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม และด้านการประสานงาน และข้อมูลที่ได้รับในระดับพึงพอใจมาก เรื่องที่ผู้ป่วยประกันสังคมมีความพึงพอใจน้อยได้แก่ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ ความไม่สะดวกในการใช้บริการประกันสังคม ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วมของหอผู้ป่วย และการให้คำแนะนำหรือคำอธิบายระเบียบต่าง ๆ ของโรงพยาบาล ขั้นตอนการรักษาพยาบาลรวมทั้งวิธีปฏิบัติตนเมื่อเจ็บป่วย

พินดา(2538)ได้ศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล และศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล โรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างประชากรคือผู้ป่วยจำนวน 362 คน และหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 118 คน ในโรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกหมวดได้แก่ การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย ส่วนการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกหมวดความน่าเชื่อถือ และความเชื่อมั่นวางใจได้ และอยู่ในระดับมากในทุกหมวดการเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของพยาบาล ความมีอัธยาศัยไมตรี การตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้ป่วย ส่วนคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงพยาบาลเอกชนกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่า การรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลสูงกว่าคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล

วาริ(2539) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลและการรับรู้ของ ผู้บริหาร การพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวง สาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบและให้อันดับที่คุณภาพบริการพยาบาลที่ ผู้ป่วยคาดหวังและตามที่คุณบริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วย และศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการพยาบาล ประชากรคือผู้ป่วยและผู้บริหารในกลุ่ม งานการพยาบาล สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยประกอบ ด้วยผู้ป่วยนอกจำนวน 400 คน ผู้ป่วยในจำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารในกลุ่มงาน การพยาบาลคือผู้บริหารในระดับกลุ่มงานการพยาบาล และพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 408 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงจากมาตรฐานเชิงกระบวนการของ ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข แล้วนำไปหาความตรง หาความเที่ยง วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าสถิติ(t-test) ผลการวิจัยพบว่าการเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกและ ผู้ป่วยในคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกและ ผู้ป่วยใน อยู่ในระดับเดียวกันคือระดับมาก การเปรียบเทียบบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกพบว่า ส่วนใหญ่มีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกมากกว่าที่ผู้ป่วยนอกคาดหวัง ส่วนการพยาบาลที่ผู้ป่วยในคาดหวัง และที่ผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในพบว่าทุกมาตรฐานมีความ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่าผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลรับรู้ ความคาดหวังของผู้ป่วยในมากกว่าที่ผู้ป่วยในคาดหวัง การให้อันดับที่แก่บริการพยาบาล ผู้ป่วย นอกและผู้ป่วยในและผู้บริหารในกลุ่มงานการพยาบาลให้อันดับที่แก่บริการพยาบาลตรงกันทุก มาตรฐาน การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลตามมาตรฐานเชิงกระบวนการเมื่อเปรียบเทียบความ คาดหวังต่อบริการกับการรับรู้บริการภายหลังที่ผู้ป่วยได้รับบริการแล้ว พบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคะแนนความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าการรับรู้บริการ เมื่อนำค่าเฉลี่ยความคาดหวังบริการไปลบด้วยค่าเฉลี่ยการรับรู้บริการ พบว่าการรับรู้คุณภาพ บริการพยาบาลของผู้ป่วยนอกมีค่าเป็นลบ มีความไม่พึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกมาตรฐาน ส่วน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในมีค่าเป็นลบ ในระดับมีความไม่พึงพอใจอยู่ปานกลางทุกมาตรฐาน

บุญชาญ(2539) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยอายุกรรมสามัญ 4 แห่งในโรงพยาบาลรามาริบัติ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 126 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยในแผนกเปิดค่อนข้างสูง และไม่มีแตกต่างกันในแต่ละแห่งมีข้อเสนอแนะที่พยาบาลควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้ป่วยในการดูแลผู้ป่วย ได้แก่ควรปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ สุขุม ผู้ป่วยควรได้รับการปฏิบัติในฐานะบุคคล พยาบาลควร ปฏิบัติงานให้รวดเร็วและเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการวางแผนการพยาบาล ผู้ป่วยควรที่จะรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคและการรักษาของแพทย์

สิระยา (2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญโรงพยาบาลรามาริบัติ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพของการพยาบาลโดยศึกษาจากความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับรักษาในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญ 5 แห่งในโรงพยาบาลรามาริบัติ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเจาะจงคุณสมบัติจำนวน 115 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในแต่ละหอผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลในระดับพอใจมากและไม่แตกต่างกัน ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลที่ได้รับในระดับพอใจมากสูงถึงร้อยละ 54.8 รองลงมาพอใจมากที่สุดร้อยละ 40.9 และต่ำสุดคือร้อยละ 4.3 อยู่ในระดับพอใจปานกลาง ผู้ป่วยเพศชายมีความพึงพอใจแตกต่างจากผู้ป่วยเพศหญิง ส่วนผู้ป่วยซึ่งมีอายุ หอผู้ป่วย ประเภทการเจ็บป่วย วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล อาชีพ และการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

De Walfe (1996) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล การบริการอื่นๆ และกฎระเบียบของโรงพยาบาลพบว่า ผู้ป่วยเกิดความขัดแย้งระหว่างค่าคาดหวังของผู้ป่วยที่คาดหวังว่าจะได้รับจากโรงพยาบาลกับความเป็นจริงที่ได้รับ ขณะมารับการรักษาในโรงพยาบาล คือรู้จักจำกัดสิทธิการแสดงความคิดเห็น ทำให้มีความคิดเห็น และทัศนคติไม่ดีต่อเจ้าหน้าที่พยาบาล เป็นเหตุให้ผู้ป่วยขาดความร่วมมือในการรักษา

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจากแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบัง ตลอดจนปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเรื่องนี้ศึกษาจากแหล่งข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิได้จากการสัมภาษณ์จากแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน (โดยใช้ตารางการประมาณค่าตัวอย่างประชากรการพยาบาลผู้ป่วยในของMorgase) จากผู้ป่วยที่มานอนรักษาตัวอยู่ที่แผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบัง โดยการสุ่มตัวอย่างเทียบจากประชากรทั้งปีสุ่มตัวอย่างในเดือนมกราคม เก็บตัวอย่างตลอดทุก ๆ ตัวอย่าง โดยเจาะจงคุณสมบัติเป็นผู้ป่วยที่อาการคงที่ สามารถเข้าใจ และสื่อสารภาษาไทยได้

โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาและรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นและความต้องการของผู้ป่วย ต่อบริการของแผนกหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลลาดกระบังแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ก. งานบริการรักษาพยาบาล (ทั่วไป)

งานบริการรักษาพยาบาล (แพทย์)

งานบริการรักษาพยาบาล (พยาบาล)

ข. งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล (เอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะ และตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ)

งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล (การเงิน)

งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล (ห้องยา)

งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล (เพล)

ค. สถานที่ อุปกรณ์ อาหารและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบวัดที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) ชนิด 5 ช่อง คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และไม่เห็นด้วย ซึ่งความหมาย ในแต่ละช่วงคำตอบมีความหมายดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความทั้งหมดในประโยคเป็นจริงทุกประการ
เห็นด้วยมาก หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความทั้งหมดในประโยคเป็นจริงส่วนมาก
เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความทั้งหมดในประโยคเป็นจริงบางส่วน
เห็นด้วยน้อย หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความทั้งหมดในประโยคเป็นจริงเพียงเล็กน้อย
ไม่เห็นด้วย หมายถึง เมื่อท่านเห็นว่าข้อความทั้งหมดในประโยคไม่เป็นจริงเลย

เมื่อได้ออกแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ได้นำแบบสอบถามนั้นมาตรวจสอบหาข้อบกพร่อง โดยนำไปทดสอบกับผู้มารับบริการแผนกหอผู้ป่วยในจำนวน 20 ชุด และได้ดำเนินการแก้ไข แบบสอบถามให้เหมาะสมและตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยนำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.09 จากนั้นนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนี้มาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมเอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง และสถิติต่าง ๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่นกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานเขตลาดกระบัง โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

2. ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง ในการทำศึกษานี้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 341 คน เนื่องจากประชากรทั้งปีมีประมาณ 3,000 คน จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 341 คน โดยใช้ตารางการประมาณค่าตัวอย่างประชากรการพยาบาลผู้ป่วยในของ Morgase ดังนั้นจึงใช้ข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดหรือผู้มารับบริการทั้งหมดภายในเดือนมกราคม มาทำการวิเคราะห์ เพื่อให้ผลของการวิจัยที่มีความแม่นยำและเที่ยงตรง

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for Social Sciences) ซึ่งเป็นโปรแกรมทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้กำหนดสัญลักษณ์สำหรับใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

χ^2 แทน ค่าที่ได้จากการทดสอบทางสถิติ Chi-Square

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยนำข้อมูลที่ได้จัดเป็นหมวดหมู่แจกแจงความถี่ เพื่อเสนอตารางเปรียบเทียบร้อยละและวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความคิดเห็นที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากหอผู้ป่วยใน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ทำการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น ซึ่งได้จากข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการหอผู้ป่วยใน วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบคำถามแบบปลายเปิดมาวิเคราะห์
4. การทดสอบสมมติฐานซึ่งได้ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2 ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ที่ได้รับกับเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ถ้าค่าทดสอบที่ได้น้อยกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้แต่ถ้าค่าทดสอบที่ได้มากกว่า 0.05 เป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้(กัลยา, 2540)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของแผนกหอผู้ป่วยใน โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งมีอยู่ 5 ระดับ และการให้คะแนนขึ้นอยู่กับคำตอบที่มีลักษณะเชิงบวก โดยให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	=	5 คะแนน
เห็นด้วยมาก	=	4 คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	=	3 คะแนน
เห็นด้วยน้อย	=	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	=	1 คะแนน

การพิจารณาคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของแผนกหอผู้ป่วยใน พิจารณาผลรวมของคะแนนความคิดเห็นทุกด้าน และแปลผลคะแนนรวมโดยถือตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ผู้ศึกษาได้คำนวณหาช่วงคะแนนเพื่อพิจารณาระดับค่าเฉลี่ยดังนี้

จากแต้มคะแนนสูงสุดของความคิดเห็น = 5

จากแต้มคะแนนต่ำสุดของความคิดเห็น = 1

$$\begin{aligned}\text{พิสัยของคะแนนเฉลี่ย} &= \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} \\ &= 5.00 - 1.00 \\ &= 4.00\end{aligned}$$

จากการกำหนดให้ระดับของความคิดเห็นมี 5 ระดับขั้น

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคขั้น (Class Interval Size)} &= \text{พิสัย/จำนวนขั้น} \\ &= 4/5 \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ช่วงคะแนนเพื่อพิจารณาความคิดเห็นจึงมีดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.20-5.00 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.40-4.19 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.60-3.39 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.80-2.59 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.0-1.79 หมายถึง ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่เห็นด้วย

สมมติฐานของการศึกษา

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการในด้านต่าง ๆ ที่หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังเมื่อจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพไม่แตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษารั้วนี้ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากหนังสือ วารสาร บทความ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและนำมาเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการพยาบาล

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

โรงพยาบาลเป็นสถานที่ให้บริการแก่บุคคลและสังคม เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูและดำรงไว้ซึ่งภาวะสุขภาพทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม การปฏิบัติการรักษาพยาบาลเป็นงานที่รับผิดชอบโดยตรงต่อชีวิตมนุษย์ ดังนั้นจึงต้องยึดผู้ป่วยเป็นสำคัญ และพยาบาลเป็นศูนย์กลางในการให้การพยาบาลรักษา ผู้ป่วยแต่ละคนจะมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกันโดยพื้นฐานดังนั้นการพยาบาลผู้ป่วยจึงต้องคำนึงถึงพื้นฐานความต้องการของแต่ละบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่าความต้องการของผู้ป่วยเป็นตัวกำหนดการพยาบาลที่จะให้แก่ผู้ป่วย พยาบาลจะต้องทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ป่วยก่อนเป็นอันดับแรก เพื่อที่จะได้วางแผนการรักษาพยาบาลให้ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง และครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม การที่พยาบาลจะสามารถให้การดูแลเช่นนี้ได้ พยาบาลจะต้องมีความรู้พื้นฐานในวิชาการทางการพยาบาล ที่มีความตระหนักถึงบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองตลอดจนมีความเข้าใจถึงความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ พฤติกรรมของมนุษย์และผลกระทบของความเจ็บป่วยที่มีต่อผู้ป่วยและครอบครัวเพื่อที่จะนำมาวางแผนให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยต่อไป

ความต้องการของผู้ป่วยก็เหมือนกับความต้องการของบุคคลทั่วไปเพราะผู้ป่วยก็คือมนุษย์ที่มีชีวิต จิตใจ อารมณ์ มีความรู้สึกนึกคิด และมีความต้องการเฉพาะตนซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล แต่สิ่งที่เหมือนกันคือจะมีความต้องการพื้นฐานเช่นเดียวกันทุกคน

Barrette(1985)เมื่อบุคคลเกิดความเจ็บป่วยและจำเป็นต้องเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจะมีความต้องการ 4 ประการ คือ

เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการความรัก ความภาคภูมิใจ และการควบคุมเกี่ยวหน้าที่ของร่างกาย การดำเนินธุรกิจส่วนตัว และความต้องการทางอารมณ์
2. ความต้องการ การบูรณภาพทางสังคม
3. ความต้องการทางด้านการรักษาพลังงาน ได้แก่การพักผ่อนทางจิตใจและการพักผ่อนทางร่างกาย
4. ความต้องการ ทางด้านการรักษา และการฟื้นฟูวัยต่างๆ ของร่างกายให้ทำหน้าที่ได้ตามปกติ ได้แก่ การไหลเวียนโลหิต การทำงานของกล้ามเนื้อและข้อต่อ การได้รับสารอาหารที่ดี การขับถ่าย การหายใจ และการทำงานของระบบผิวหนัง

Rines (1976) ได้จำแนกความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ 3 ประการคือ

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological Needs) ได้แก่ ความต้องการเกี่ยวกับน้ำ อาหาร อากาศ การขับถ่าย การออกกำลังกาย การพักผ่อน การควบคุมอุณหภูมิของร่างกาย ความสะอาดทั่วไปของร่างกาย สิ่งแวดล้อมและความต้องการทางเพศ
2. ความต้องการด้านจิตใจ (Psychological Needs) ได้แก่ ความต้องการด้านความรัก ความปลอดภัย การพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ความเป็นอิสระ ความต้องการความสำเร็จและสมหวังในชีวิต
3. ความต้องการทางด้านวิญญาณ (Spiritual Needs) เชื่อว่าเป็นความต้องการที่พัฒนาจากสังคมแต่ละแห่ง หรือแต่ละส่วนของสังคม

Karegel (1974) ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย 22 ประการ โดยแบ่งกลุ่มความต้องการเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านความต้องการทางสรีรสังคม ได้แก่ ความต้องการอากาศ การพักผ่อน การนอนหลับ อาหาร น้ำ การขับถ่าย อุณหภูมิที่พอเหมาะ ความปลอดภัย ความสะอาดของร่างกาย การได้อยู่ในสภาพที่เงียบสงบ ความสามารถเคลื่อนไหวตามความต้องการ อิสระจากความเจ็บปวด และความไม่สุขสบายต่าง ๆ รวมทั้งได้รับการกระตุ้นทางด้านประสาทสัมผัสทั้งห้า
2. ด้านความต้องการทางจิตสังคม ได้แก่ การมีเอกสิทธิ์ในการเลือกหรือควบคุมตัวเอง มีความสำเร็จและมองเห็นความท้าทายของชีวิต มีความมั่นใจ มีความกระจำในความรู้ตามที่ต้องการ คือได้รับการบอกเล่า การสอนแนะนำ เกี่ยวกับความรู้ทางสุขภาพ และได้รับการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลรอบข้าง ความเป็นมนุษย์อย่างสมบูรณ์ ได้รับการยอมรับ เคารพนับถือและความเห็นชอบทั้งในด้านสภาพความสำเร็จ ความนับถือในตนเอง ศักดิ์ศรี ความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นบุคคล การปฏิบัติจากบุคคลอื่นด้วยดีและความเคารพในสิ่งที่ไม่ควรเปิดเผยทั้งที่เกี่ยวข้องกับ
อวัยวะของร่างกายและความลับส่วนตัว

3. ด้านความต้องการทางสภาวะแวดล้อม ได้แก่ ความต้องการความเชื่อมั่น ความเป็น
สามัญไม่ลึกลับซับซ้อน ความยืดหยุ่น ความมีคุณค่าทั้งด้านการเงินและสังคม รวมทั้งความ
ปลอดภัยจากบุคคลอื่น ๆ ที่มีเกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ

Kotler (1994) กล่าวว่าบริการหมายถึงกิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะ
ใด คณะหนึ่งสามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวเป็นตน และไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผล
ผลิตของบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้

สมชาติ (2536) กล่าวว่า บริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติเพื่อผู้อื่น

ศิริพร(2537) กล่าวว่าสมาคมการตลาดแห่งสหรัฐอเมริกาได้ให้คำจำกัดความของการ
บริการว่าเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะเสนอขายแก่ผู้รับบริการ

ศิริพร(2538) กล่าวว่าสมาคมการบริการแห่งประเทศไทยได้ให้ความหมายของการบริการ
ว่าเป็นงานที่เราทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่นได้รับประโยชน์และเกิดความพึงพอใจ และผู้กระทำต้อง
มีความสุขในงาน

โดยสรุปแล้วการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ
และความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

ศิริวรรณ (2533) ได้กล่าวว่าการบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน (Intangibility) เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจาก
ผลิตภัณฑ์ เช่น ขนมปัง ข้าวสาร ฯลฯ ตรงที่ตัวบริการเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้อง
หรือสัมผัสใด ๆ ได้ แต่แสดงผลลัพท์ออกมาในรูปของผลงานที่เกิดขึ้นภายหลังรับบริการซึ่งก่อนที่ผู้
รับบริการจะตัดสินใจเลือกบริการนั้น ผู้รับบริการไม่สามารถประเมินคุณภาพการบริการได้จาก
การนับ วัด หรือทดสอบโดยตรงได้ ดังนั้นผู้รับบริการจึงกำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพของ
บริการจากสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ และราคา ซึ่งเป็น
สิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถประเมินคุณภาพและตัดสินใจเลือก
บริการได้เร็วขึ้น ดังนี้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.1 สถานที่ (Place) ผู้ให้บริการต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความสะดวกให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ เช่นในการจัดบริการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพทั่วไปและโรคเอดส์ การจัดสถานที่ต้องเป็นห้องมืดชิด เงียบ คนไม่พลุกพล่าน มีโต๊ะ เก้าอี้ โซฟาที่เหมาะสม ฯลฯ

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวสะอาดเหมาะสม บุคลิกดี น่าเชื่อถือ พุดจาดี ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจที่ได้รับบริการ

1.3 เครื่องมือ (Equipment) ผู้ให้บริการต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่นในแผนกผู้ป่วยในมีอุปกรณ์ช่วยฟื้นคืนชีพทันสมัย ได้รับการดูแล และจัดเก็บสะดวก นำออกมาใช้ได้ทันที

1.4 วัสดุที่ใช้ในการสื่อสาร (Communication Material) ผู้ให้บริการต้องจัดอุปกรณ์ สื่อสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ มีวิดีโอในเรื่องที่น่าสนใจเป็นประโยชน์ โทรศัพท์ ติดต่อแพทย์ผู้รักษา หรือติดต่อหาผู้ป่วยในเพื่อส่งต่อผู้ป่วย หรือเรียกพนักงานแปลได้รวดเร็ว

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือเครื่องหมายการค้า หรือตราที่ใช้ในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเรียกได้ถูกต้อง เช่น ห้องน้ำ หน้าประตูเป็นรูปผู้หญิง ผู้ชายชัดเจน ป้ายห้องต่าง ๆ ชัดเจน ห้องตรวจต่าง ๆ เขียนให้สวยงาม และสะดวกในการติดตาม

1.6 ราคา (Price) ผู้ให้บริการต้องกำหนดราคาการให้บริการที่เหมาะสมกับระดับการจัดบริการ เช่น ราคาที่ตั้งไว้สำหรับการตรวจอัลตราซาวด์ ราคาตรวจการตั้งครรภ์

2. การบริการที่ไม่สามารถถูกแบ่งแยกให้บริการได้ (Inseparability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันซึ่งแตกต่างจากผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะสามารถผลิต จัดเก็บ และจำหน่าย โดยผ่านผู้แทนจำหน่ายแล้วจึงมีการบริโภคเกิดขึ้น แต่สำหรับการบริการ ผู้รับบริการต้องมีส่วนร่วมในการกระทำนั้น เช่น ต้องปรากฏตัวให้ผู้รับบริการเห็นและมีปฏิสัมพันธ์กัน ทั้งผู้ให้และผู้รับจะมีส่วนร่วมมีผลต่อบริการนั้น เช่น ผู้ให้บริการดูแลผู้ป่วยเรื้อรังดี สนใจ ดูแลใกล้ชิด ทำแผลมือเบา ดูแลให้อาหารถูกปาก มีรอยยิ้ม เมื่อมีการเจ็บป่วยผู้ป่วยคนเดียวหรือในครอบครัวจะไปรับบริการอีกหรือพูดต่อ ๆ กันไป ทำให้มีผู้นิยมและชื่นชมในบริการนั้น ผลที่เกิดกับพยาบาล คือ เมื่อการให้บริการขณะนั้นมีผู้ป่วยหลายคน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจกับคนไข้ทุกคน พยาบาลจะทำงานหนักขึ้น ต้องทำซ้ำ ๆ กับคนไข้อื่น ๆ ด้วย

3. การบริการมีความหลากหลายในตัวเอง (Variability) ลักษณะของการให้บริการมีความหลากหลายในตัวเอง คุณภาพของการให้บริการอาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้ให้บริการ เปลี่ยนผู้รับบริการ หรือแม้แต่เปลี่ยนเวลา สถานที่ สิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(Consistency)เกิดขึ้นได้ยาก หรือการรับรู้(Perception) จะไม่ตรงกัน ซึ่งจุดนี้พยาบาลจึงต้องมีมาตรฐานในการที่จะกำหนดกิจกรรมปฏิบัติและตรวจสอบการให้บริการอยู่เสมอ

4. การบริการที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในเวลาเดียวกันจึงไม่สามารถผลิตไว้ได้ล่วงหน้า เพื่อให้มีการบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านการพยาบาลจึงต้องฝึกบุคลากรให้ปฏิบัติการพยาบาลได้รวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม และมีคุณภาพไม่แตกต่างกัน

Sasser(1982)ได้เสนอกลยุทธ์เพื่อปรับความต้องการของความต้องการให้สม่ำเสมอคือ ผลต่างอุปสงค์ (Demand) และอุปทาน (Supply) ไว้ดังนี้คือ

1. กลยุทธ์ปรับความต้องการด้านอุปสงค์ (Demand)

1.1 การตั้งราคาให้แตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการมากขึ้น เช่น คิดค่าบริการของแพทย์ พยาบาล ปกติเมื่อต้องการมาตรวจในเวลา (8.00-16.00) และคิดอัตราพิเศษเมื่อมาตรวจรักษานอกเวลา (17.00-22.00 น. หรือวันหยุดราชการ)

1.2 การสร้างอุปสงค์ในช่วงที่มีอุปสงค์ต่ำด้วยการเสนอบริการใหม่ ๆ เช่น บริการลดน้ำหนัก บริการเสริมความงาม บริการคลายเครียดด้วยการท่องเที่ยวสุขภาพ

1.3 การให้บริการเสริมในขณะที่ผู้รับบริการมาขณะนั่งรอ เช่น เปิดโทรทัศน์รายการพิเศษด้านสุขภาพ หนังสือพิมพ์ ร้านค้า บริการอาหารเครื่องดื่ม

1.4 ระบบการนัดหมาย เช่น การนัดหมายผู้มารับบริการเพื่อจะได้ไปรับบริการทันที ไม่ต้องคอยบัตร เพราะจัดบัตรคอยไว้แล้วตามเวลาที่นัด

2. กลยุทธ์ปรับความต้องการด้านอุปทาน (Supply)

2.1 การเพิ่มผู้ให้บริการ โดยจ้างนอกเวลาเมื่อมีผู้มารับบริการมาก

2.2 การจัดเวรเฉพาะช่วงเวลาที่มียานมาก เช่น ไม่มีการหยุดพักเวลากลางวันโดยจัดเวรเปลี่ยนกันเพื่อบริการตลอดเวลา จัดทำงานนอกเวลา

2.3 การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่นการให้ผู้รับบริการดูแลตนเองได้ ซึ่งจะต้องผ่านขั้นตอนของการสาธิตมาแล้ว

2.4 การให้บริการร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ เช่น โครงการใช้เครื่องมือ แพทย์ร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน

2.5 การขยายสิ่งอำนวยความสะดวกในอนาคต เช่น การให้บริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์ ทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของคอมพิวเตอร์

คุณภาพบริการ

McNealy (1993) ได้กล่าวไว้ว่าคุณภาพ (Quality) หมายถึงการทำให้เป็นเป็นไปตามความจำเป็นและความคาดหวังของผู้รับบริการ ความจำเป็นและความคาดหวังนี้ถูกกำหนดโดยผู้รับบริการ

สุรศักดิ์ และคณะ (2538) กล่าวว่าแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพถือว่าคุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มีความสำคัญระดับสูงสุดทุกองค์การที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้ คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กรถ้ามีคุณภาพแล้วก็สามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้โดยเด็ดขาด สามารถที่จะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งแนวคิดใหม่บอกว่าจะต้องเน้นความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ถูกใจลูกค้าและต้องมีความเป็นเลิศคือต้องทำให้ดีที่สุดซึ่งคุณภาพจะต้องกำหนดโดยลูกค้าซึ่งสรุปได้ว่าคุณภาพมิได้กำหนดโดยผู้ให้หรือผู้ผลิตแต่กำหนดโดยความพอใจของลูกค้า คุณภาพมิใช่วัดด้วยต้นทุนต่ำแต่วัดด้วยความพอใจของลูกค้า คุณภาพคือระดับความเป็นเลิศทั้งในด้านรูปธรรมและนามธรรม

ระบบบริการ

ในปัจจุบันประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยมากขึ้น โดยได้รับผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น ในขณะที่ความก้าวหน้าทางการแพทย์ก็ได้รับการพัฒนามากขึ้น จึงทำให้ประชาชนมีความสนใจและเข้ารับบริการของโรงพยาบาลมากขึ้นเมื่อเกิดความเจ็บป่วย ซึ่งจุดประสงค์หลักที่สำคัญของโรงพยาบาล คือมีการจัดให้บริการสุขภาพอนามัยให้แก่ผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อช่วยชีวิตผู้ป่วยให้ปลอดภัยมากที่สุด รวมทั้งสามารถตอบสนองความมุ่งหวังและความต้องการของผู้มารับบริการได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการจัดระบบการบริการในโรงพยาบาลจะต้องมีการวางแผนการจัดการเพื่อเป็นการกำหนดแนวทางให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลที่จะให้ผู้ป่วยได้รับการที่ดีและได้รับความพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2527) สิ่งที่จะสร้างความพอใจให้แก่ผู้ป่วยนั้นเกิดจากสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ได้รับการต้อนรับ ดูแล เอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีเป็นกันเองและได้รับการที่สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลเป็นกิจการที่ให้หรือขายบริการ ผู้ป่วยสามารถเลือกใช้บริการแห่งใดก็ได้ตามความพอใจ แม้ว่าโรงพยาบาลนั้นจะมีความสามารถในการรักษาพยาบาล แต่ถ้าหากผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติที่ไม่ดีเขาก็ย่อมจะปฏิเสธการให้บริการของโรงพยาบาลนั้น

2. มีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถและประสิทธิภาพของแพทย์และพยาบาล มีความเชื่อมั่นไว้วางใจโรงพยาบาลและแพทย์ว่าจะให้การตรวจรักษาในสิ่งที่จำเป็นไม่มีการเอาเปรียบผู้ป่วย

3. ความสะดวกสบายและบรรยากาศของโรงพยาบาล ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ป่วยทุกคนต้องการ เพื่อชดเชยความรู้สึกทุกขร้อนในความเจ็บป่วย เมื่อได้รับความสะดวกสบายและอยู่ในบรรยากาศที่ดีที่จะทำให้ผู้ป่วยมีจิตใจเบิกบาน พ้นจากการเจ็บป่วยหรือหายได้เร็วขึ้น เป็นส่วนหนึ่งนอกเหนือจากที่บำบัดรักษาทางวิชาการ บรรยากาศและความสะดวกสบายนี้ หมายถึงรวมถึงความสะดวกด้วย

4. ค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมไม่แพงจนเกินควรและไม่มีความแตกต่างกันในด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ระหว่างโรงพยาบาลของภาครัฐและเอกชน

จากลักษณะสำคัญดังกล่าวของการบริการสามารถบ่งชี้ให้เห็นว่า การประเมินคุณภาพบริการเป็นเรื่องยาก แต่ผู้รับบริการจะรับรู้ได้ในสิ่งที่ตนได้รับโดยเปรียบบริการที่ตนได้รับจริงกับที่คาดหวังไว้ ถ้าการบริการที่ได้รับจริงตรงกับที่ตนคาดหวังไว้หรือมากกว่าจะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้ามีน้อยกว่าจะไม่พึงพอใจซึ่งจะทำให้กำหนดคุณภาพบริการได้ มีผู้ที่ศึกษาในเรื่องคุณภาพของบริการด้านการตลาด กำหนดวิธีการประเมินคุณภาพและพัฒนารูปแบบคุณภาพบริการมาอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการรับรู้ในคุณภาพบริการเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งสรุปได้ว่าการประเมินว่าการบริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้รับบริการก่อนที่จะมารับบริการคาดหวังไว้ว่าจะได้รับการบริการเป็นอย่างไรบ้าง เมื่อได้รับในสิ่งที่ตนคาดหวังจะประเมินว่าบริการนั้นมีคุณภาพ โดยทั่วไปผู้รับบริการจะให้เกณฑ์กำหนดขึ้นมาใน 10 ประการต่อไปนี้ ได้แก่ การเข้าถึงบริการ การสื่อสาร สมรรถนะของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความมั่นคงปลอดภัย ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการพยาบาล

Mangelsdorff (1989) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้การพยาบาล

การให้การพยาบาล

การพยาบาลเป็นบริการที่อาศัยหลักวิทยาศาสตร์ และศิลปะ ในการเข้าช่วยเหลือบรรเทาอาการป่วยไข้ จัดบริการให้สนองความต้องการของผู้ป่วยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคแก่ประชาชน (จำเรียง, 2532) พยาบาลเป็นบุคลากรในทีมสุขภาพที่อยู่ใกล้ชิดผู้ป่วยและมีเวลาอยู่กับผู้ป่วยมากที่สุด (ประคอง, 2531) เป็นบุคคลในทีมที่ต้องปฏิบัติงานอยู่กับผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง จึงเป็นบุคคลที่สามารถจะให้คำแนะนำ ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติตนแก่ผู้ป่วยได้อย่างดีที่สุด (ประนอม, 2530) บทบาทของพยาบาลจึงเกี่ยวข้องกับ (จำเรียง, 2532)

1. เป็นผู้ต้อนรับ พยาบาลเป็นตำแหน่งที่สังคมได้กำหนดให้เป็นผู้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ทั้งคนปกติและผู้เจ็บป่วยเพื่อให้เขาเหล่านั้นมีอนามัยดีหายจากความเจ็บไข้ สามารถช่วยเหลือตนเองได้เร็วที่สุด เขาต้องการพยาบาลที่มีความสุภาพ พุดจาไพเราะอ่อนหวาน และส่งเสริมให้กำลังใจแก่ผู้ป่วย

2. เป็นผู้ให้การพยาบาลที่มีความสามารถในการประเมินความต้องการของผู้ป่วย ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม ไวต่ออาการกิริยาของผู้ป่วยและช่วยสนับสนุนผู้ป่วยให้แสดงออกถึงความรู้สึก สามารถจัดแผนการพยาบาลได้ถูกต้องเหมาะสมตามลักษณะและอาการของผู้ป่วย

3. เป็นแม่บ้านของหอผู้ป่วยที่มีความเป็นระเบียบ สะอาด เป็นแม่บ้านที่สุขุมรอบคอบ ดูแลเข้าของเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาลให้ใช้การได้อยู่เสมอ

4. เป็นผู้ประสานงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ระดับใดก็ตาม รวมทั้งให้ความช่วยเหลือผู้มาติดต่อหรือมาเยี่ยมผู้ป่วยในโรงพยาบาล

5. เป็นผู้ทำหน้าที่แทนผู้อื่นได้ เช่น ในขณะที่ให้การพยาบาลผู้ป่วยบางครั้งพยาบาลอาจจะต้องทำตนเสมือนเป็นมารดา เพื่อน พี่ น้อง หรือครูผู้แนะนำผู้ป่วยซึ่งถ้าพยาบาลสามารถแสดงบทบาทเสมือนบุคคลที่ผู้ป่วยคาดหวัง หรือต้องการได้มากเท่าใด ผู้ป่วยก็จะยิ่งรู้สึกสบายใจและเกิดความไว้วางใจมากขึ้น ทำให้สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยดีขึ้น

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Alexander (1982) ให้ความหมายของการบริการพยาบาลเน้นหนักในงานหลัก 3 ด้าน คือ

1. การบริการ และการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพสูง กระทำโดยเจ้าหน้าที่พยาบาลและ ผู้ช่วยที่ได้รับการฝึกฝนอบรมมาแล้ว

2.การจัดองค์การ หน่วยงานและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมสามารถจูงใจให้เจ้าหน้าที่พึงพอใจในงาน ตลอดจนมีโอกาสปรับปรุงความรู้ทักษะในการทำงาน

3.มีการดำเนินงานในอันที่จะทำให้การบริการพยาบาลมีประสิทธิภาพ และสัมฤทธิ์ผล ด้วยวิธีการที่ประหยัด และคุ้มค่าที่สุด

ฟาริดา อิบราฮิม (2532) ได้กล่าวไว้ว่า “ บริการใดก็ตามที่ให้แกบุคคล ไม่ว่าจะป่วยหรือไม่ก็ตาม ถ้าผู้รับได้เห็นความสำคัญของตนเองว่าผู้ให้ตั้งใจจะให้แก่ตน และช่วยให้ตนได้รับการแก้ปัญหาบรรเทาความทุกข์ยากต่าง ๆ หรือสนองความต้องการอย่างแท้จริงบริการอันนั้น ย่อมให้ความสุขแก่ผู้ให้บริการ และเป็นบริการที่มีคุณภาพอย่างยิ่งยวด” การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการควรคำนึงถึง การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยโดยสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออกเข้าใจความต้องการของผู้ป่วย และปฏิบัติการพยาบาลที่เป็นการช่วยเหลือ เพื่อให้มีภาวะสุขภาพที่ดีรอดพ้นจากความเจ็บป่วยเพื่อการตลอดจนยอมรับในสิทธิผู้ป่วยที่มุ่งหวังบริการพยาบาลที่มีคุณภาพจากพยาบาล

Pollert(1991)ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและข้อขัดแย้งของผู้ป่วยที่มีต่อโรงพยาบาล พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ต้องการที่จะรู้เกี่ยวกับอาการและขั้นตอนการรักษาพยาบาล ที่ให้กับผู้ป่วย และผู้ป่วยมีความเห็นว่าพยาบาลควรอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจก่อนลงมือกระทำ

พยอม (2536) ได้สรุปแนวคิดทางการพยาบาลเกี่ยวกับการดูแล และสร้างเป็นทฤษฎีทางการพยาบาลที่อธิบายว่าการดูแลเป็นพลวัต(Dynamic)ทางการพยาบาลที่จะขึ้นภายใต้สถานการณ์เฉพาะ โดยมีเงื่อนไขในตัวผู้ให้การดูแลและผู้ที่มีคุณสมบัติทางวิชาชีพในลักษณะที่ถึงพร้อมทั้งด้านความรู้ จริยธรรม คุณธรรม และตระหนักถึงพฤติกรรมกรดูแล จึงจะสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วย และสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นการปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง (On Going Interaction) กับผู้ป่วย ทั้งผู้ป่วยและพยาบาลจะมีการรับรู้ร่วมกัน สามารถระบุออกมาเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน โดยที่ผู้ป่วยมีการรับรู้ที่ตนเองได้รับการดูแลที่ ตอบสนองความต้องการอันแท้จริง คือได้รับการแก้ปัญหา ได้รับความสุขสบาย และเกิดกำลังใจในการฟื้นฟูสภาพตนเอง และทางด้านตัวพยาบาลเองจะเกิดความรู้ถึงความสำเร็จเชิงวิชาชีพ ในประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยภายใต้สถานการณ์นั้น ๆ และเกิดความชื่นชมในคุณค่าแห่งตนและเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิชาชีพ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในปฏิการพยาบาลแต่ละสถานการณ์จะมีผลกระทบต่ผู้ป่วย และพยาบาลในลักษณะการรับรู้ การมีประสบการณ์ทางวิชาชีพที่ดีซึ่งจะส่งผลถึงการปฏิบัติการพยาบาลในครั้งต่อไป การดูแลเพื่อให้เกิดผลเป็นพลังบำบัดต้องอาศัยองค์ประกอบที่ต่อเนื่องกัน 6 ประการดังต่อไปนี้

1. อยู่กับผู้ป่วยเมื่อผู้ป่วยต้องการ
2. การสร้างสัมพันธภาพที่ไว้วางใจต่อกัน โดยที่พยาบาลแสดงความเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลือ
3. การให้อำนาจแก่ผู้ป่วยในการมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและความต้องการให้ฝ่ายพยาบาลและผู้ป่วยรับรู้ตรงกัน ในการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการ
4. สื่อสารด้วยความเข้าใจ ความเมตตา เอื้ออาทร ทั้งทางคำพูดและการแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง
5. ความมีสติสัมปชัญญะของพยาบาล มีความรู้ตัวตลอด และความพร้อมต่อความคิด ความรู้สึก และการกระทำในงานในการช่วยเหลือผู้ป่วย
6. รักษาคุณการใช้องค์ความรู้-พลังงาน-เวลา พยาบาลผสมผสานองค์ความรู้ และเลือกวิธีปฏิบัติที่เหมาะสม สำหรับผู้ป่วยแต่ละคนในแต่ละสถานการณ์ ใช้พลังงาน พลังใจ และให้เวลาในการช่วยเหลือผู้ป่วย

บทที่ 3

ผลการศึกษา

แผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังได้มีการจัดระบบการบริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้มารับบริการ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. งานบริการด้านรักษาพยาบาล เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการรักษาพยาบาลทั่วไป งานบริการรักษาพยาบาลของแพทย์ และงานบริการรักษาพยาบาลของพยาบาล
2. งานสนับสนุนการบริการรักษาพยาบาล เป็นงานสนับสนุนการรักษาพยาบาลให้มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยงานสนับสนุนด้านเอกซเรย์ การชันสูตรทางห้องปฏิบัติการ การตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ และอื่น ๆ งานสนับสนุนการบริการรักษาพยาบาลด้านการเงิน ห้างยา เพล เป็นต้น
3. ด้านสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม เป็นงานบริการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยพื้นฐานที่สามารถอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้มารับบริการ

จากการออกแบบสอบถามผู้มารับบริการหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบัง จำนวน 341 ตัวอย่าง เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นตลอดจนปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการหรือผู้ป่วยในโรงพยาบาล โดยศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการจำแนกตามเพศและระดับการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 39 ข้อ และหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาคความเชื่อมั่นใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาได้ค่าความเชื่อมั่น 0.09 สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

สภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่าง

จากการสอบถามสภาพพื้นฐานทางเศรษฐกิจและสังคมของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า

เพศ

ผู้มารับบริการจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 202 คน คิดเป็นร้อยละ 59.2 และเป็นเพศชาย 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 (ตารางที่ 1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	202	59.2
ชาย	139	40.8
รวม	341	100.0

อายุ

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41 – 60 ปี มีมากที่สุดจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาได้แก่ผู้มีอายุ 26 – 40 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และผู้มีอายุ 61 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15 – 25 ปี	79	23.2
26 – 40 ปี	94	27.6
41 – 60 ปี	122	35.8
61 ปี ขึ้นไป	46	13.5
รวม	341	100.0

ระดับการศึกษา

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 – 6 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 ระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ผู้ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และผู้มีระดับการศึกษาอนุปริญาตรขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 (ตารางที่ 3)

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	53	15.5
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	95	27.9
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	114	33.4
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	60	17.6
อนุปริญาตรขึ้นไป	19	5.6
รวม	341	100.0

อาชีพ

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมา มีอาชีพแม่บ้าน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 อาชีพอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และอาชีพนักเรียน - นักศึกษามีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน - นักศึกษา	23	6.7
แม่บ้าน	56	16.4
รับจ้าง	199	58.4
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ.	36	10.6
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	27	7.9
รวม	341	100.0

รายได้ต่อเดือน

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาทจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 49.9 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท. จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 มีรายได้ต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ไม่มีรายได้จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 ขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	33	9.7
1,001 – 3,000 บาท	61	17.9
3,001 – 5,000 บาท	170	49.9
5,001 – 10,000 บาท.	69	20.2
10,001 บาทขึ้นไป	8	2.3
รวม	341	100.0

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานบริการต่างๆที่ได้รับ

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล

ผู้มารับบริการมีความเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล ได้แก่แพทย์มีความเป็นกันเอง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือแพทย์ผู้ตรวจรักษาพุดจาสุภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่านคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้านเป็นอย่างดีคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่านคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้มารับบริการมีความเห็นด้วยมากเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล ได้แก่พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่าน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 พยาบาลให้ความช่วยเหลือบรรเทาอาการเมื่อเกิดอาการไม่สบายต่าง ๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 พยาบาลให้คำแนะนำและสอนให้ผู้ป่วยสามารถช่วยตนเองตามสภาพที่ผู้ป่วยจะดูแลตัวเองได้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 แพทย์ผู้ตรวจรักษามีจำนวนน้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ท่านได้รับความสะดวกในการตรวจที่โรงพยาบาลนี้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 พยาบาลพูดจากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ท่านรับบริการพยาบาลที่นัเพราะให้บริการดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 พยาบาลให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตัวและรายละเอียดต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาพักวันแรก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ผู้มารับบริการมีความเห็นด้วยปานกลางเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล ได้แก่พยาบาลมีความสม่ำเสมอในการเดินเยี่ยม ชักถามอาการในแต่ละวันคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษาคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบหรือขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดีคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 แพทย์มีความสม่ำเสมอในการมาตรวจแต่ละวัน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ตามลำดับ แต่โดยภาพรวมผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลที่ทางโรงพยาบาลให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. งานบริการรักษาพยาบาล(ทั่วไป)			
- ท่านได้รับความสะดวกในการตรวจที่โรงพยาบาลนี้	3.58	0.90	เห็นด้วยมาก
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	3.53	2.35	เห็นด้วยมาก
- ท่านรับบริการรักษาพยาบาลที่นัเพราะให้	3.45	0.65	เห็นด้วยมาก

บริการดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
- เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบหรือขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี	3.26	0.72	เห็นด้วยปานกลาง
- เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	3.20	0.71	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.40	0.59	เห็นด้วยมาก

2.งานบริการรักษาพยาบาล(แพทย์)

- แพทย์มีความเป็นกันเอง	4.45	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด
- แพทย์ผู้ตรวจรักษาพูดจาสุภาพ	4.44	0.50	เห็นด้วยมากที่สุด
- แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	4.35	0.55	เห็นด้วยมากที่สุด
- แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่าน	4.21	0.64	เห็นด้วยมากที่สุด
- แพทย์ผู้ตรวจรักษามีจำนวนน้อย	3.60	0.92	เห็นด้วยมาก
- แพทย์มีความสม่ำเสมอในการมาตรวจแต่ละวัน	3.16	0.73	เห็นด้วยปานกลาง
- แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษา	3.13	0.73	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.91	0.27	เห็นด้วยมาก

3.งานบริการรักษาพยาบาล(พยาบาล)

- พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้านเป็นอย่างดี	4.32	3.12	เห็นด้วยมากที่สุด
- พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่าน	3.96	0.64	เห็นด้วยมาก
- พยาบาลให้ความช่วยเหลือบรรเทาอาการเมื่อท่านเกิดอาการไม่สบายต่าง ๆ เช่น มีไข้ ปวดศีรษะ ปวดท้อง เป็นต้น	3.88	0.69	เห็นด้วยมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
- พยาบาลให้คำแนะนำและสอนให้ผู้ป่วยให้สามารถช่วยตนเองตามสภาพที่ผู้ป่วยจะดูแลตัวเองได้	3.74	0.70	เห็นด้วยมาก
- พยาบาลพูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	3.53	0.96	เห็นด้วยมาก
- พยาบาลให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับสถานที่กฎระเบียบ การปฏิบัติตัวและรายละเอียดต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาพักวันแรก	3.42	0.63	เห็นด้วยมาก
- มีความสม่ำเสมอในการเดินเยี่ยม ชักถามอาการในแต่ละวัน	3.31	0.73	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.74	0.59	เห็นด้วยมาก
รวม	3.68	0.24	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามเพศ

ผู้มารับบริการเพศชายมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หญิง	202	3.67	0.34	เห็นด้วยมาก
ชาย	139	3.70	0.22	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.68	0.29	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามอายุ

ผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 26-40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 41-60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สำหรับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 25 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกัน คือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
15 – 25 ปี	79	3.66	0.27	เห็นด้วยมาก
26 – 40 ปี	94	3.73	0.36	เห็นด้วยมาก
41 – 60 ปี	122	3.66	0.29	เห็นด้วยมาก
61 ปี ขึ้นไป	46	3.67	0.17	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.68	0.29	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษานุปริญญาตรีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ผู้มารับบริการที่ไม่ได้เรียนหนังสือมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 สำหรับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละระดับการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ไม่ได้เรียนหนังสือ	53	3.66	0.17	เห็นด้วยมาก
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	95	3.63	0.20	เห็นด้วยมาก
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	114	3.75	0.43	เห็นด้วยมาก
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	60	3.66	0.22	เห็นด้วยมาก
อนุปริญาตรขึ้นไป	19	3.71	0.12	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.68	0.29	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามอาชีพ

ผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแม่บ้านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 สำหรับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือผู้มารับบริการที่มี อาชีพนักเรียน - นักศึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอาชีพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
นักเรียน - นักศึกษา	23	3.60	0.14	เห็นด้วยมาก
แม่บ้าน	56	3.62	0.30	เห็นด้วยมาก
รับจ้าง	199	3.70	0.33	เห็นด้วยมาก
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	36	3.72	0.21	เห็นด้วยมาก
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	27	3.69	0.20	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.68	0.29	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามรายได้

ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ผู้มารับบริการที่ไม่มีรายได้ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 สำหรับความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอาชีพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานรักษาพยาบาลจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ไม่มีรายได้	33	3.67	0.22	เห็นด้วยมาก
1,001 – 3,000 บาท	61	3.77	0.33	เห็นด้วยมาก
3,001 – 5,000 บาท	170	3.68	0.25	เห็นด้วยมาก
5,001 – 10,000 บาท	69	3.63	0.38	เห็นด้วยมาก
10,001 บาท ขึ้นไป	8	3.69	0.09	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.68	0.29	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล

ผู้มารับบริการมีความเห็นด้วยมากที่สุดเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล ได้แก่ การบริการตรวจคลื่นหัวใจสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ผู้มารับบริการมีความเห็นด้วยมากเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล ได้แก่ การบริการของการบริการจัดทำใบเบิกค่ารักษาสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 การบริการแปลสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 บริการตรวจเอกซเรย์สะดวกรวดเร็วคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 การบริการของพนักงานแปลรูปภาพเรียบร้อย คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 บริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ตามลำดับ

ผู้มารับบริการมีความเห็นด้วยปานกลางเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลได้แก่ การให้คำแนะนำ หรือ คำชี้แจงวิธีการรักษาชัดเจน คิดเป็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 บริการชำระเงิน ค่ายาและค่าตรวจรักษาอื่น ๆ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 การบริการด้านคิดเงินค่ายาและจัดยาสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ตามลำดับ แต่โดยภาพรวมผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลที่ทางโรงพยาบาลให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1.งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(เอกซเรย์			
ตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่น ๆ			
- บริการตรวจคลื่นหัวใจสะดวกรวดเร็ว	4.25	2.49	เห็นด้วยมากที่สุด
- บริการตรวจเอกซเรย์สะดวกรวดเร็ว	3.92	0.56	เห็นด้วยมาก
- บริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะสะดวก	3.51	0.52	เห็นด้วยมาก
รวดเร็ว			
รวม	3.85	0.30	เห็นด้วยมาก
2.งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(การเงิน)			
- การบริการจัดทำใบเบิกค่ารักษาสะดวกรวดเร็ว	3.97	0.60	เห็นด้วยมาก
- บริการชำระเงินค่ายาและค่าตรวจรักษาอื่น ๆ	2.99	0.67	เห็นด้วยปานกลาง
สะดวกรวดเร็ว			
รวม	3.48	0.47	เห็นด้วยมาก
3. งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(ห้องยา)			
- การให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงวิธีการให้ยา	3.24	0.60	เห็นด้วยปานกลาง
ชัดเจน			
- การบริการด้านคิดเงินค่ายาและจัดยา	2.84	0.70	เห็นด้วยปานกลาง
สะดวกรวดเร็ว			
รวม	3.04	0.54	เห็นด้วยปานกลาง
4. งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(เปล)			
- การบริการเปลสะดวกรวดเร็ว	3.97	0.62	เห็นด้วยมาก
- การบริการของพนักงานเปลสุภาพเรียบร้อย	3.63	2.26	เห็นด้วยมาก
รวม	3.80	1.16	เห็นด้วยมาก
รวม	3.57	0.42	เห็นด้วยมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล
จำแนกตามเพศ

ผู้มารับบริการเพศชายมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หญิง	128	3.54	0.26	เห็นด้วยมาก
ชาย	94	3.61	0.57	เห็นด้วยมาก
รวม	222 1/	3.57	0.42	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ 1/ มีผู้ไม่ตอบคำถาม 119 คน

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล
จำแนกตามอายุ

ผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีอายุ 61 ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง15- 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 (ตารางที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 14 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
15 – 25 ปี	46	3.55	0.22	เห็นด้วยมาก
26 – 40 ปี	64	3.64	0.31	เห็นด้วยมาก
41 – 60 ปี	82	3.51	0.27	เห็นด้วยมาก
61 ปี ขึ้นไป	30	3.60	0.92	เห็นด้วยมาก
รวม	222 1/	3.58	0.42	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ 1/ มีผู้ไม่ตอบคำถาม 119 คน

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา

มีผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ผู้มารับบริการที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละระดับการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (ดังตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ไม่ได้เรียนหนังสือ	34	3.59	0.87	เห็นด้วยมาก
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	61	3.44	0.18	เห็นด้วยมาก
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	79	3.64	0.31	เห็นด้วยมาก
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	38	3.63	0.28	เห็นด้วยมาก
อนุปริญญาตรีขึ้นไป	10	3.54	0.25	เห็นด้วยมาก
รวม	222 1/	3.57	0.42	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ 1/ มีผู้ไม่ตอบคำถาม 119 คน

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล จำแนกตามอาชีพ

ผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพนักเรียน - นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแม่บ้านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือผู้มารับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอาชีพมีความเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (ตารางที่ 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
นักเรียน - นักศึกษา	34	3.56	0.31	เห็นด้วยมาก
แม่บ้าน	61	3.51	0.19	เห็นด้วยมาก
รับจ้าง	79	3.60	0.49	เห็นด้วยมาก
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	38	3.57	0.37	เห็นด้วยมาก
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	10	3.47	0.25	เห็นด้วยมาก
รวม	222 1/	3.57	0.42	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ 1/ มีผู้ไม่ตอบคำถาม 119 คน

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล
จำแนกตามรายได้

ผู้มารับบริการที่ไม่มีรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 บาท ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมากคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือ ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ตามลำดับ แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอาชีพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามรายได้

รายได้	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ไม่มีรายได้	34	3.64	1.10	เห็นด้วยมาก
1,001 – 3,000 บาท	61	3.59	0.29	เห็นด้วยมาก
3,001 – 5,000 บาท	79	3.57	0.28	เห็นด้วยมาก
5,001 – 10,000 บาท	38	3.49	0.24	เห็นด้วยมาก
10,001 บาท ขึ้นไป	10	3.60	0.29	เห็นด้วยมาก
รวม	222 1/	3.60	0.42	เห็นด้วยมาก

หมายเหตุ 1/ มีผู้ไม่ตอบคำถาม 119 คน

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม

ผู้มารับบริการมีความเห็นด้วยมากเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมได้แก่น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือภายในหอผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบ สะอาด และอากาศถ่ายเท คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 มีการจัดเก็บและจัดที่ทิ้งขยะเพียงพอ ไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาดและเพียงพอ (เช่น แก้วน้ำ เขยือกน้ำ เสื้อผ้า ผ้าปูที่นอน ตู้ข้างเตียง เตียงนอน) คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและเพียงพอ ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 แต่โดยภาพรวมผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมที่ทางโรงพยาบาลให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดี คือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและสิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
- น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอ	4.10	0.61	เห็นด้วยมาก
- ภายในหอผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบ สะอาด และอากาศถ่ายเท	3.79	0.65	เห็นด้วยมาก
- มีการจัดเก็บและจัดที่ทิ้งขยะเพียงพอ ไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน	3.74	0.55	เห็นด้วยมาก
- อาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอ	3.71	2.25	เห็นด้วยมาก
- อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆสะอาดและเพียงพอ (เช่น แก้วน้ำ เหยือกน้ำ เสื้อผ้า ผ้าปูที่นอน ตู้ข้างเตียง เตียงนอน)	3.57	0.53	เห็นด้วยมาก
- ห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและเพียงพอ	3.29	0.80	เห็นด้วยปานกลาง
รวม	3.70	0.47	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ

ผู้มารับบริการเพศชายมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเกณฑ์ดีคือมีความเห็นด้วยมากกับบริการที่ทางโรงพยาบาลมีให้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการเพศหญิงคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ตามลำดับ (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมจำแนกตามเพศ

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
หญิง	202	3.62	0.28	เห็นด้วยมาก
ชาย	139	3.82	0.63	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.70	0.47	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม
จำแนกตามอายุ

ผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 – 25 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากกับบริการที่ทางโรงพยาบาลมีให้ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีอายุ 26 – 40 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 41- 60 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดคือผู้มารับบริการที่มีอายุระหว่าง 60 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอายุมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมจำแนกตามอายุ

อายุ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
15 – 25 ปี	79	3.81	0.81	เห็นด้วยมาก
26 – 40 ปี	94	3.68	0.30	เห็นด้วยมาก
41 – 60 ปี	122	3.67	0.29	เห็นด้วยมาก
61 ปี ขึ้นไป	246	3.60	0.27	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.70	0.47	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับด้านสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษา

ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญาขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 -6 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือผู้มารับบริการที่ไม่ได้เรียนหนังสือ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละระดับการศึกษามีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ไม่ได้เรียนหนังสือ	53	3.58	0.26	เห็นด้วยมาก
ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 - 6	95	3.67	0.25	เห็นด้วยมาก
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	114	3.69	0.32	เห็นด้วยมาก
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	60	3.73	0.30	เห็นด้วยมาก
อนุปริญญาตรีขึ้นไป	19	4.11	1.55	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.70	0.47	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับด้านสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมจำแนกตามอาชีพ

ผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีอาชีพนักเรียน - นักศึกษา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ผู้มารับบริการที่มีอาชีพแม่บ้านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 สำหรับค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือผู้มารับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอาชีพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกันคือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
นักเรียน - นักศึกษา	23	3.72	0.27	เห็นด้วยมาก
แม่บ้าน	56	3.63	0.25	เห็นด้วยมาก
รับจ้าง	199	3.71	0.30	เห็นด้วยมาก
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	36	3.83	0.19	เห็นด้วยมาก
อื่น ๆ (ไม่ได้ระบุ)	27	3.57	0.22	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.67	0.47	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับด้านสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมจำแนกตามรายได้

ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 3,001 – 5,000 บาท มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 1,001 – 3,000 บาท และผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยที่เท่ากันคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุด คือผู้มารับบริการที่ไม่มีรายได้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ตามลำดับ แต่โดยรวมแล้วผู้มารับบริการในแต่ละอาชีพมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเดียวกัน คือมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก คิดเป็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อมจำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	n	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ไม่มีรายได้	33	3.58	0.25	เห็นด้วยมาก
1,001 – 3,000 บาท	61	3.69	0.31	เห็นด้วยมาก
3,001 – 5,000 บาท	170	3.70	0.29	เห็นด้วยมาก
5,001 – 10,000 บาท	69	3.78	0.87	เห็นด้วยมาก
10,001 บาท ขึ้นไป	8	3.69	0.19	เห็นด้วยมาก
รวม	341	3.70	0.47	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับด้านงานบริการรักษาพยาบาล งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล สถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม

ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานด้านบริการรักษาพยาบาล งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล และสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมากกับบริการที่ทางโรงพยาบาลมีให้ โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับดี คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 รองลงมาคือความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล สถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
งานบริการรักษาพยาบาล	3.68	0.29	เห็นด้วยมาก
งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล	3.57	0.42	เห็นด้วยมาก
สถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม	3.70	0.47	เห็นด้วยมาก
	3.65	0.25	เห็นด้วยมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการหรือผู้ป่วยในที่มีต่องานบริการรักษาพยาบาล งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล และสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อม

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานบริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจำแนกตามเพศ

พบว่าผู้มารับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล แตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วย และให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน แพทย์มีความเป็นกันเอง แพทย์ผู้ตรวจรักษาพูดจาสุภาพ แพทย์ผู้ตรวจรักษามีจำนวนน้อย แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีรักษา พยาบาลพูดจากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่ ท่าน พยาบาลให้ความช่วยเหลือบรรเทาอาการเมื่อท่านเกิดอาการไม่สบายต่าง ๆ เช่น มีไข้ ปวดศีรษะ ปวดท้องและอาการอื่น ๆ เป็นต้น พยาบาลให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตนเองตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้ มีความสม่ำเสมอในการเดินเยี่ยมซักถามอาการในแต่ละวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มารับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องท่านได้รับความสะดวกในการตรวจที่โรงพยาบาลที่นี้ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี ท่านรับบริการที่นี้เพราะให้บริการดี มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่าน แพทย์มีความสม่ำเสมอในการมาตรวจแต่ละวัน พยาบาลให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับสถานที่ กฎระเบียบ การปฏิบัติตัวและรายละเอียดต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาวันแรก พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้านเป็นอย่างดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 25)

สำหรับงานด้านงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล ผู้มารับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลแตกต่างกันในเรื่องบริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะสะดวกรวดเร็ว และบริการแปลสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มารับบริการที่มีเพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องบริการตรวจเอกซเรย์สะดวกรวดเร็ว บริการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจสะดวกรวดเร็ว บริการชำระเงินค่ายา และค่าตรวจรักษาอื่น ๆ สะดวกรวดเร็ว บริการจัดทำใบเบิกต้นสังกัดสะดวกรวดเร็ว บริการคิดราคายาและจัดยาสะดวกรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงการใช้ยาชัดเจน การบริการของพนักงานแปลสุภาพเรียบร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 26) ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และผู้มารับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสถานที่ อุปกรณ์อาหาร และสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันในเรื่องห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและเพียงพอ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้มารับบริการที่มีเพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องภายในหอผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบและสะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาดและเพียงพอ (เช่น แก้วน้ำ เขียงอกน้ำ เสื้อผ้า ผ้าปูที่นอน ตู้ข้างเตียง เตียงนอน) น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดพอเพียง อาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอ และรสชาติดี มีการจัดเก็บและจัดที่ทิ้งขยะเพียงพอไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานบริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับ
รับจำแนกตามระดับการศึกษา

พบว่าผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการ วิทยาลาพยาบาลแตกต่างกันในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ ท่านรับบริการรักษา วิทยาลาพยาบาลที่นี้เพราะบริการดี แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่าน แพทย์มีความ สม่่าเสมอในการมาตรวจในแต่ละวัน แพทย์ผู้ตรวจรักษาพูดจาสุภาพ วิทยาลาให้คำแนะนำที่ แข็งเกี่ยวกับสถานที่ กฎระเบียบ การปฏิบัติตัวและรายละเอียดต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาพักวันแรก วิทยาลาพูดจากับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ วิทยาลาให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตน เองตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้ วิทยาลามีความสม่่าเสมอในการ เตินเยี่ยมซักถามอาการในแต่ละวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มารับบริการที่ มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องท่านไม่ได้รับความสะดวกในการ มาตรวจที่นี้ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการรับบริการเป็น อย่างดี เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำวิธี การการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน แพทย์มีความเป็นกันเอง แพทย์ให้โอกาสแก่ท่าน ในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษา วิทยาลาให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่าน วิทยาลาให้ความ ช่วยเหลือบรรเทาอาการเมื่อท่านเกิดอาการไม่สบายต่าง ๆ เช่นมีไข้ ปวดศีรษะ ปวดท้อง และ อาการอื่น ๆ เป็นต้น วิทยาลาให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้านเป็นอย่างดี อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 28)

เรื่องการบริหารจัดทำใบเบิกต้นสังกัดสะดวกรวดเร็ว การให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงวิธีการใช้ยาที่ชัดเจน และบริการเปลี่ยนสะดวกรวดเร็ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องบริการตรวจเอกซเรย์สะดวกรวดเร็ว บริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะสะดวกรวดเร็ว บริการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจสะดวกรวดเร็ว การบริการของพนักงานเปลี่ยนภาพเรียบร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 29)

และผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านสถานที่อุปกรณ์ อาหารและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันในเรื่องห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและเพียงพอ น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอ อาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาด เพียงพอ และรสชาติดี มีการจัดเก็บและจัดที่ทิ้งขยะเพียงพอ ไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่อง ภายในหอผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบและสะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาดและเพียงพอ (เช่น แก้วน้ำ เขียงน้ำ เสื้อผ้า ผ้าปูนอน ตู้ข้างเตียง เตียงนอน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 30)

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานบริการด้านต่าง ๆ ที่ได้รับจำแนกตามอาชีพ

พบว่าผู้มารับบริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาลแตกต่างกันในเรื่องท่านได้รับความสะดวกในการมาตรวจที่นี่ เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี ท่านมารับบริการที่นี่เพราะให้บริการดี มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้การให้บริการ แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน แพทย์มีความสม่ำเสมอในการมาตรวจแต่ละวัน แพทย์มีความเป็นกันเอง แพทย์ผู้ตรวจรักษามีจำนวนน้อย พยาบาลพูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่าน พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้านเป็นอย่างดี ส่วนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่องแพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่าน แพทย์ผู้ตรวจรักษาพูดจาสุภาพ แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษา พยาบาลให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับสถานที่ กฎระเบียบ การปฏิบัติตัวและรายละเอียดต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาวันแรก พยาบาลให้ความช่วยเหลือบรรเทาอาการเมื่อท่านเกิดอาการไม่สบายต่าง ๆ เช่น มีไข้ ปวดไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศีรษะ ปวดท้องและอาการอื่น ๆ เป็นต้น พยาบาลให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตนเองตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้ พยาบาลมีความสม่ำเสมอในการเดินเยี่ยมซักถามอาการในแต่ละวัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 31)

ผู้มารับบริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลแตกต่างกันในเรื่อง บริการตรวจเอกซเรย์สะดงรวดเร็ว บริการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจสะดงรวดเร็ว บริการชำระเงินค่ายาและค่าตรวจรักษาอื่น ๆ สะดงรวดเร็ว ส่วนผู้มารับบริการที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่อง บริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะสะดงรวดเร็ว บริการคิดราคายาและจัดยาสะดงรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงการใช้ยาชัดเจน บริการเปลี่ยนสะดงรวดเร็ว การบริการของพนักงานเปลี่ยนสภาพเรียบร้อย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 32)

ผู้มารับบริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกันในเรื่องอาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอและรสชาติดี ส่วนผู้มารับบริการที่มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในเรื่อง ภายในหอผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบและสะอาด ห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและสะอาด อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาดและเพียงพอ น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดพอเพียง มีการจัดเก็บและจัดที่ทิ้งขยะเพียงพอ ไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 33)

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ

ปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับ พบว่ามีข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 6 ข้อรายการ

1. ด้านความสะอาด ควรมีการปรับปรุงด้านความสะอาดของห้องน้ำคิดเป็นร้อยละ 16.13
2. ด้านพยาบาล พยาบาลควรพูดจาให้สุภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.20
3. ด้านเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ควรปรับปรุงในด้านระยะเวลาในการรอรับยา คิดเป็นร้อยละ 10.85
4. ด้านจำนวนบุคลากร ควรมีพยาบาลให้เพียงพอในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.33
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีที่จอดรถให้เพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 2.93
6. ด้านแพทย์ ควรมีแพทย์เฉพาะทาง คิดเป็นร้อยละ 1.47

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลจำแนกตามเพศ

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
1. งานบริการรักษาพยาบาล(ทั่วไป)							
- ท่านได้รับความสะดวกในการตรวจที่โรงพยาบาลดังนี้	59 (17.3%)	118 (34.6%)	126 (37.0%)	38 (11.1%)	-	5.21	0.15
- เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	5 (1.5%)	112 (32.8%)	171 (50.1%)	53 (15.5%)	-	12.17	0.00*
- เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้ อธิบายเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี	5 (1.๕%)	131 (38.4%)	154 (45.2%)	51 (15.0%)	-	1.42	0.70
- ท่านรับบริการรักษาพยาบาลที่มีเพราะให้	10 (2.9%)	151 (44.3%)	161 (47.2%)	19 (5.6%)	-	1.11	0.77
บริการดี							
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	29 (8.5%)	132 (38.7%)	128 (37.5%)	51 (38.5%)	1 (0.3%)	5.35	0.25
2. งานบริการรักษาพยาบาล(แพทย์)							
- แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่าน	113 (33.8%)	188 (55.1%)	40 (1.4%)	-	-	5.32	0.07

ตารางที่ 25 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย					
- แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	131 (38.4%)	198 (58.1%)	12 (3.5%)	-	-	26.37	0.00*		
- แพทย์มีความสม่ำเสมอในการมาตรวจแต่ละวัน	9 (2.6%)	96 (28.2%)	178 (52.2%)	58 (17.0%)	-	5.42	0.14		
- แพทย์มีความเป็นกันเอง	157 (46.0%)	181 (53.1%)	3 (0.9%)	-	-	14.47	0.00*		
- แพทย์ผู้ตรวจรักษาพูดจาสุภาพ	151 (44.3%)	189 (55.4%)	1 (0.3%)	-	-	13.74	0.00*		
- แพทย์ผู้ตรวจรักษามีจำนวนน้อย	67 (19.6%)	109 (32.0%)	128 (37.5%)	37 (10.9%)	-	18.21	0.00*		
- แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษา	3 (0.9%)	107 (31.4%)	162 (47.5%)	69 (20.2%)	-	20.51	0.00*		

ตารางที่ 25 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย			เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
3. งานบริการรักษายาบาล(พยาบาล)							
- พยาบาลให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับ	3	159	157	22	-	2.78	0.43
สถานที่ กฎระเบียบ การปฏิบัติตัวและ	(0.9%)	(44.6%)	(46.0%)	(6.5%)			
รายละเอียดต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาวันแรก							
- พยาบาลพูดคุยจากกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	60	116	111	54	-	125.49	0.00*
	(17.2%)	(34.5%)	(32.5%)	(15.8%)			
- พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่าน	62	202	77	-	-	53.32	0.00*
	(18.2%)	(59.2%)	(22.6%)				
- พยาบาลให้ความช่วยเหลือบรรเทาอาการ	62	176	103	-	-	19.38	0.00*
เมื่อท่านเกิดอาการไม่สบายต่าง ๆ เช่นมีไข้	(18.2%)	(51.6%)	(30.2%)				
ปวดศีรษะ ปวดท้องและอาการอื่น ๆ เป็นต้น							
- พยาบาลให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้	35	200	90	16	-	11.71	0.00*
สามารถช่วยตนเองตามสภาพและระดับ	(10.3%)	(58.7%)	(26.4%)	(4.7%)			
ความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้							

ตารางที่ 25 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		χ^2	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย		
- มีความสนใจในการเดินเยี่ยมชมอุทยาน	10 (2.9%)	130 (38.1%)	156 (45.7%)	45 (13.2%)	-	-	15.39	0.00*
อาคารในแต่ละวัน								
- พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว	81 (23.8%)	205 (60.1%)	53 (15.3%)	1 (0.3%)	-	-	9.15	0.06
เมื่อกลับบ้านเป็นอย่างดี								

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษายาบาลจำแนกตามเพศ

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย		Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
1.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(เอกซเรย์ตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่น ๆ							
- บริการตรวจเอกซเรย์สะดะกวรวดเร็ว	32 (11.7%)	186 (68.1%)	55 (20.1%)	-	-	1.53	0.46
- บริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะ สะดวกรวดเร็ว	3 (1.0%)	145 (48.5%)	151 (50.5%)	-	-	18.47	0.00*
- บริการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจสะดะกวรวดเร็ว	36 (13.7%)	217 (82.5%)	9 (3.9%)	1 (0.4%)	-	3.45	0.32
2.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(การเงิน)							
- บริการชำระเงินค่ายาและค่าตรวจรักษานอื่น ๆ สะดวกรวดเร็ว	4 (1.2%)	62 (18.2%)	201 (58.9%)	74 (21.7%)	-	5.83	0.12
- การบริการจัดทำใบเบิกต้นสังกัดสะดะกวรวดเร็ว	56 (16.4%)	216 (63.3%)	69 (20.2%)	-	-	2.07	0.35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 26 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย ปานกลาง	ไม่เห็นด้วย มาก	ไม่เห็นด้วย มากที่สุด	χ^2	Sig.
	มากที่สุด	มาก	เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง							
3.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(ห้องยา)											
- บริการคิดราคาขายและจัดยาสะดวกรวดเร็ว	4 (1.2%)	49 (14.4%)	175 (51.3%)	113 (33.1%)	-					3.64	0.30
- ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงการให้ยาชัดเจน	4 (1.2%)	99 (29.0%)	292 (62.2%)	26 (7.6%)	-					5.65	0.12
4.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(เปล)											
- การบริการสะดวกรวดเร็ว	60 (17.6%)	211 (61.9%)	70 (20.5%)	-	-					6.33	0.04*
- การบริการของพนักงานเปลคุณภาพเรียบร้อย	9 (2.6%)	157 (46.0%)	174 (51.0%)	-	-					1.53	0.67

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับด้านสถานที่ อุปกรณ์อาหารและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามเพศ

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย			เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
ภายในหอผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบและสะอาด	44 (12.9%)	180 (52.8%)	117 (34.3%)	-	1.03	0.59	
- ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และสะอาด	15 (4.4%)	126 (37.0%)	142 (41.6%)	58 (17.0%)	58.93	0.00*	
- อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาดและเพียงพอ (เช่น แก้วน้ำ เขียงน้ำ เลือผ้า ผ้าปูที่นอน ตู้ข้างเตียง เตียงนอน)	5 (1.5%)	183 (53.7%)	153 (44.9%)	-	1.44	0.48	
- น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดพอเพียง	81 (23.8%)	213 (62.5%)	47 (13.8%)	-	2.08	0.35	
- อาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอและรสชาติดี	5 (1.5%)	193 (56.6%)	140 (41.1%)	2 (0.6%)	7.52	0.11	
- มีการจัดเก็บและจัดที่ทิ้งขยะเพียงพอ ไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน	19 (5.6%)	216 (63.3%)	106 (31.1%)	-	0.05	0.97	

ตารางที่ 28 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานบริการรักษายาบาลจาแนกตามระดับการศึกษา

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
1- งานบริการรักษายาบาล(ทั่วไป)							
- ท่านได้รับความสะดวกในการตรวจที่โรงพยาบาลนี้	59 (17.3%)	118 (34.6%)	126 (37.0%)	38 (11.1%)	-	10.65	0.55
- เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	5 (1.5%)	112 (32.8%)	171 (50.1%)	53 (15.5%)	-	30.87	0.00*
- เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี	5 (1.5%)	131 (38.4%)	154 (45.2%)	51 (15.0%)	-	20.02	0.06
- ท่านรับบริการรักษายาบาลที่นี่เพราะให้บริการดี	10 (2.9%)	151 (44.3%)	161 (47.2%)	19 (5.6%)	-	34.29	0.00*
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	29 (8.5%)	132 (38.7%)	128 (37.5%)	51 (38.5%)	1 (0.3%)	22.34	0.13
2- งานบริการรักษายาบาล(แพทย์)							
- แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่าน	113 (33.8%)	188 (55.1%)	40 (1.4%)	-	-	28.09	0.00*

ตารางที่ 28 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย			เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
	มากที่สุด	มาก	เห็นด้วย					
- แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	131 (38.4%)	198 (58.1%)	12 (3.5%)	-	-	-	6.02	0.64
ของท่าน								
- แพทย์มีความสม่ำเสมอในการมาตรวจแต่ละวัน	9 (2.6%)	96 (28.2%)	178 (52.2%)	58 (17.0%)	-	-	21.91	0.03*
- แพทย์มีความเป็นกันเอง	157 (46.0%)	181 (53.1%)	3 (0.9%)	-	-	-	12.66	0.12
- แพทย์ผู้ตรวจรักษาพูดจาสุภาพ	151 (44.3%)	189 (55.4%)	1 (0.3%)	-	-	-	29.09	0.00*
- แพทย์ผู้ตรวจรักษามีจำนวนน้อย	67 (19.6%)	109 (32.0%)	128 (37.5%)	37 (10.9%)	-	-	9.98	0.62
- แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษา	3 (0.9%)	107 (31.4%)	162 (47.5%)	69 (20.2%)	-	-	10.95	0.53

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ถ้าการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตให้ถือว่าผิดกฎหมาย และต้องรับผิดชอบต่อเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 28 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
3. งานบริการรักษาพยาบาล(พยาบาล)							
- พยาบาลให้คำแนะนำที่แจ้งเกี่ยวกับสถานที่ กฎระเบียบ การปฏิบัติตัวและรายละเอียดต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาครั้งแรก	3 (0.9%)	159 (44.6%)	157 (46.0%)	22 (6.5%)	-	22.45	0.03*
- พยาบาลพูดคุยจากกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	60 (17.2%)	116 (34.5%)	111 (32.5%)	54 (15.8%)	-	25.73	0.01*
- พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่าน	62 (18.2%)	202 (59.2%)	77 (22.6%)	-	-	11.93	0.15
- พยาบาลให้ความช่วยเหลือบรรเทาอาการเมื่อท่านเกิดอาการไม่สบายต่าง ๆ เช่นมีไข้ ปวดศีรษะ ปวดท้องและอาการอื่นๆ เป็นต้น	62 (18.2%)	176 (51.6%)	103 (30.2%)	-	-	7.05	0.53
- พยาบาลให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตนเองตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้	35 (10.3%)	200 (58.7%)	90 (26.4%)	16 (4.7%)	-	23.77	0.02*

ตารางที่ 28 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยน้อย		ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
	10	(2.9%)	130	(38.1%)	156	(45.7%)	45	(13.2%)	-		
- มีความสม่ำเสมอในการเดินเยี่ยมชุกถาม	81	(23.8%)	205	(60.1%)	53	(15.3%)	1	(0.3%)	-	24.82	0.01*
- อาการในแต่ละวัน											
- พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว											
- เมื่อกลับบ้านเป็นอย่างดี											

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่าโดยวิธีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษายาบาลจาแนกตามระดับการศึกษา

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยน้อย		χ ²	Sig.
1.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(เอกซเรย์ตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่น ๆ										
-บริการตรวจเอกซเรย์สะดงรวดเร็ว	32	(11.7%)	186	(68.1%)	55	(20.1%)	-	-	14.09	0.07
-บริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะ สะดวกรวดเร็ว	3	(1.0%)	145	(48.5%)	151	(50.5%)	-	-	7.53	0.48
-บริการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจสะดงรวดเร็ว	36	(13.7%)	217	(82.5%)	9	(3.9%)	1	(0.4%)	12.02	0.44
2.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(การเงิน)										
-บริการชำระเงินค่ายาและค่าตรวจรักษาอื่นๆ สะดวกรวดเร็ว	4	(1.2%)	62	(18.2%)	201	(58.9%)	74	(21.7%)	33.57	0.00
- การบริการจัดทำใบเบิกต้นสังกัดสะดงรวดเร็ว	56	(16.4%)	216	(63.3%)	69	(20.2%)	-	-	23.18	0.00

ตารางที่ 29 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย		χ^2	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย		
3.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(ห้อยยา)								
- บริการคิดราคายาและจัดยาสะดวกรวดเร็ว	4 (1.2%)	49 (14.4%)	175 (51.3%)	113 (33.1%)	-	-	24.97	0.01*
- ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงการใช้ยาชัดเจน	4 (1.2%)	99 (29.0%)	292 (62.2%)	26 (7.6%)	-	-	30.94	0.00*
4.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(เปล)								
- การบริการสะดวกรวดเร็ว	60 (17.6%)	211 (61.9%)	70 (20.5%)	-	-	-	16.75	0.03*
การบริการของพนักงานแปลคุณภาพเรียบร้อย	9 (2.6%)	157 (46.0%)	174 (51.0%)	-	-	-	19.36	0.08

ตารางที่ 30 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับด้านสถานที่ อุปกรณ์ อาหารและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษา

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่เห็นด้วย			
- ภายนอกผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบและสะอาด	44 (12.9%)	180 (52.8%)	117 (34.3%)	-	-	13.96	0.08	
- ห้องนำมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และสะอาด	15 (4.4%)	126 (37.0%)	142 (41.6%)	58 (17.0%)	-	26.68	0.00*	
- อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาดและเพียงพอ (เช่น แก้วน้ำ เขียงก้นน้ำ เสื้อผ้า ผ้าปูที่นอน ตู้ข้างเตียง เตียงนอน)	5 (1.5%)	183 (53.7%)	153 (44.9%)	-	-	6.36	0.60	
- น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดพอเพียง	81 (23.8%)	213 (62.5%)	47 (13.8%)	-	-	20.97	0.00*	
- อาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอและรสชาติดี	5 (1.5%)	193 (56.6%)	140 (41.1%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	27.48	0.03*	
- มีการจัดเก็บและจัดทิ้งขยะเพียงพอ ไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน	19 (5.6%)	216 (63.3%)	106 (31.1%)	-	-	19.50	0.01*	

ตารางที่ 31 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามอาชีพ

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
1. งานบริการรักษาพยาบาล(ทั่วไป)							
- ท่านได้รับความสะดวกในการตรวจที่โรงพยาบาลดังนี้	59 (17.3%)	118 (34.6%)	126 (37.0%)	38 (11.1%)	-	24.19	0.01*
- เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	5 (1.5%)	112 (32.8%)	171 (50.1%)	53 (15.5%)	-	29.86	0.00*
- เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี	5 (1.5%)	131 (38.4%)	154 (45.2%)	51 (15.0%)	-	29.82	0.00*
- ท่านรับบริการรักษาพยาบาลที่นี้เพราะให้บริการดี	10 (2.9%)	151 (44.3%)	161 (47.2%)	19 (5.6%)	-	25.92	0.01*
- มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	29 (8.5%)	132 (38.7%)	128 (37.5%)	51 (38.5%)	1 (0.3%)	44.89	0.00*
2. งานบริการรักษาพยาบาล(แพทย์)							
- แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่าน	113 (33.8%)	188 (55.1%)	40 (1.4%)	-	-	14.13	0.07

ตารางที่ 31 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย		เห็นด้วย		เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
	มากที่สุด	มาก	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย					
- แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วย	131 (38.4%)	198 (58.1%)	12 (3.5%)	-	-	-	15.47	0.05*	
ของท่าน									
- แพทย์มีความสม่ำเสมอในการมาตรวจแต่ละวัน	9 (2.6%)	96 (28.2%)	178 (52.2%)	58 (17.0%)	-	-	28.46	0.00*	
- แพทย์มีความเป็นกันเอง	157 (46.0%)	181 (53.1%)	3 (0.9%)	-	-	-	16.53	0.03*	
- แพทย์ผู้ตรวจรักษาพูดจาสุภาพ	151 (44.3%)	189 (55.4%)	1 (0.3%)	-	-	-	13.59	0.09	
- แพทย์ผู้ตรวจรักษามีจำนวนน้อย	67 (19.6%)	109 (32.0%)	128 (37.5%)	37 (10.9%)	-	-	45.41	0.00*	
- แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษา	3 (0.9%)	107 (31.4%)	162 (47.5%)	69 (20.2%)	-	-	9.28	0.67	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ลงนามไว้สำหรับการใช้ภายใน ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ภายนอก
ไม่อนุญาตให้นำไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 31 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย			เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย			
3.งานบริการรักษาพยาบาล(พยาบาล)								
- พยาบาลให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับสถานที่ กฎระเบียบ การปฏิบัติตัวและรายละเอียดต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาวันแรก	3 (0.9%)	159 (44.6%)	157 (46.0%)	22 (6.5%)	-	12.84	0.38	
- พยาบาลพูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ	60 (17.2%)	116 (34.5%)	111 (32.5%)	54 (15.8%)	-	17.13	0.04*	
- พยาบาลให้ความสนใจและเอาใจใส่ท่าน	62 (18.2%)	202 (59.2%)	77 (22.6%)	-	-	13.03	0.02*	
- พยาบาลให้ความช่วยเหลือบรรเทาอาการเมื่อท่านเกิดอาการไม่สบายต่าง ๆ เช่นมีไข้ ปวดศีรษะ ปวดท้องและอาการอื่น ๆ เป็นต้น	62 (18.2%)	176 (51.6%)	103 (30.2%)	-	-	18.90	0.11	
- พยาบาลให้คำแนะนำและสอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตนเองตามสภาพและระดับความสามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้	35 (10.3%)	200 (58.7%)	90 (26.4%)	16 (4.7%)	-	16.10	0.09	

ตารางที่ 31 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย		เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย				
- มีความสนใจในการเดินเยี่ยมชมถ้ำ	10 (2.9%)	130 (38.1%)	156 (45.7%)	45 (13.2%)	-	-	51.74	0.18
- พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว	81 (23.8%)	205 (60.1%)	53 (15.3%)	1 (0.3%)	-	-	20.58	0.00*
- เมื่อกลับบ้านเป็นอย่างดี								

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลจำแนกตามอาชีพ

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด		เห็นด้วยมาก		เห็นด้วยปานกลาง		เห็นด้วยน้อย		ไม่เห็นด้วย	χ^2	Sig.
1.งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(เอกซเรย์ตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่น ๆ											
- บริการตรวจเอกซเรย์สะดวกรวดเร็ว	32 (11.7%)	186 (68.1%)	55 (20.1%)	-	-	-	-	-	12.40	0.00*	
- บริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะ สะดวกรวดเร็ว	3 (1.0%)	145 (48.5%)	151 (50.5%)	-	-	-	-	-	25.51	0.13	
- บริการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจสะดวกรวดเร็ว	36 (13.7%)	217 (82.5%)	9 (3.9%)	1 (0.4%)	-	-	-	-	23.44	0.01*	
2.งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(การเงิน)											
- บริการชำระเงินค่ายาและค่าตรวจรักษาอื่น ๆ สะดวกรวดเร็ว	4 (1.2%)	62 (18.2%)	201 (58.9%)	74 (21.7%)	-	-	-	-	13.39	0.02*	
- การบริการจัดทำใบเบิกต้นสังกัดสะดวกรวดเร็ว	56 (16.4%)	216 (63.3%)	69 (20.2%)	-	-	-	-	-	12.77	0.09	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 32 (ต่อ)

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย				ไม่เห็นด้วย	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย		
3.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(ห้องยา)						
- บริการคิดราคายาและจ่ายสะดวกรวดเร็ว	4 (1.2%)	49 (14.4%)	175 (51.3%)	113 (33.1%)	-	15.69 0.38
- ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงการใช้ยาชัดเจน	4 (1.2%)	99 (29.0%)	292 (62.2%)	26 (7.6%)	-	4.51 0.20
4.งานสนับสนุนบริการรักษายาบาล(เปล)						
- การบริการสะดวกรวดเร็ว	60 (17.6%)	211 (61.9%)	70 (20.5%)	-	-	7.07 0.80
- การบริการของพนักงานแปลสภาพเรียบร้อย	9 (2.6%)	157 (46.0%)	174 (51.0%)	-	-	3.85 0.85

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 33 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับด้านสถานที่ อุปกรณ์อาหารและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอาชีพ

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย			เห็นด้วย		ไม่เห็นด้วย	Sig.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย			
- ภายในหอผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบและสะอาด	44 (12.9%)	180 (52.8%)	117 (34.3%)	-	-	17.60	0.86
- ห้องน้ำมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ และสะอาด	15 (4.4%)	126 (37.0%)	142 (41.6%)	58 (17.0%)	-	5.61	0.12
- อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาดและเพียงพอ (เช่น แก้วน้ำ เขียงก้น้ำ เสื้อผ้า ผ้าปูที่นอน ตู้ข้างเตียง เตียงนอน)	5 (1.5%)	183 (53.7%)	153 (44.9%)	-	-	13.07	0.69
- น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดพอเพียง	81 (23.8%)	213 (62.5%)	47 (13.8%)	-	-	31.65	0.10
- อาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอและรสชาติดี	5 (1.5%)	193 (56.6%)	140 (41.1%)	2 (0.6%)	1 (0.3%)	10.53	0.01*
- มีการจัดเก็บและจัดทิ้งขยะเพียงพอ	19 (5.6%)	216 (63.3%)	106 (31.1%)	-	-	19.50	0.22
- ไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน							

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาระบบบริการของหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการในด้านต่าง ๆ ที่หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังให้แก่ผู้ป่วย และเพื่อต้องการทราบปัญหาและความต้องการของผู้มารับบริการที่หอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบัง ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการหอผู้ป่วยในภายในเดือนมกราคม พ.ศ.2542 สามารถสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลของผู้มารับบริการหอผู้ป่วยใน

ลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการหอผู้ป่วยใน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-60 ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 ประกอบอาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-5,000 บาท

ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการด้านต่างๆ ของหอผู้ป่วยใน

จากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาล งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล และสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร สิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการรักษาพยาบาลคือ งานรักษาพยาบาลทั่วไป งานรักษาพยาบาลของแพทย์ งานรักษาพยาบาลของพยาบาล ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลคือ งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลได้แก่เอกซเรย์ ตรวจเลือด บัสสาวะ อุจจาระ ตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ งานการเงิน ห้องยา เวรเปล ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการด้านต่าง ๆ ของหอผู้ป่วยใน ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากในเรื่องงานบริการรักษาพยาบาลทั่วไปงานรักษาพยาบาลของแพทย์ งานรักษาพยาบาลของพยาบาล งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลได้แก่เอกซเรย์ ตรวจเลือด บัสสาวะ อุจจาระ งานการเงิน เวิร์ปเปิล สถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม ส่วนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางในด้านงานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาลห้องยา สรุปได้ว่าผู้มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ของหอผู้ป่วยในโดยรวมอยู่ในระดับมาก

เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถึง 20 ข้อ ในจำนวนทั้งหมด 34 ข้อ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถึง 16 ข้อ ในจำนวนทั้งหมด 34 ข้อ จำแนกตามอาชีพพบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ถึง 18 ข้อ ในจำนวนทั้งหมด 34 ข้อ

ปัญหาของผู้มารับบริการหอผู้ป่วยใน

จากการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการได้ระบุถึงปัญหาในด้านต่าง ๆ แบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1. ด้านแพทย์ ได้ระบุถึงปัญหาในเรื่องนี้ดังนี้ ผู้มารับบริการต้องการให้ทางโรงพยาบาลมีแพทย์เฉพาะทาง
2. ด้านพยาบาล ได้ระบุถึงปัญหาในเรื่องนี้ดังนี้ จำนวนพยาบาลมีน้อยทำให้บริการไม่ทั่วถึงและมีพยาบาลบางคนพูดจาไม่สุภาพ
3. ด้านความสะอาด ได้ระบุถึงปัญหาในเรื่องนี้ดังนี้ ห้องน้ำหอผู้ป่วยหญิงสกปรก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ระบุถึงปัญหาในเรื่องนี้ดังนี้ ไม่มีที่จอดรถเพียงพอ หอผู้ป่วยชายไม่มีกระติกน้ำร้อน
5. ด้านเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ได้ระบุถึงปัญหาในเรื่องนี้ดังนี้ห้องยาคิดราคาแพงและผู้มารับบริการรอรับยานาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่หอผู้ป่วยในของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครที่มีต่อบริการที่ทางโรงพยาบาลมีให้ ซึ่งทางผู้ศึกษาได้นำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นข้อปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ โดยผ่านความเห็นชอบของผู้อำนวยการโรงพยาบาล และหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ซึ่งจากการปรับปรุงการบริการครั้งนี้ได้ดำเนินการเบิกจ่ายจากเงินบำรุงของทางโรงพยาบาลลาดกระบัง และจากงบประมาณอุดหนุนของสมัชชาสุขภาพกรุงเทพมหานคร

ด้านแพทย์

ควรที่จะมีการจ้างแพทย์เฉพาะทางมาทำห้วงเวลาหรือล่วงเวลา หรือขอตัวแพทย์เฉพาะทางมาช่วยราชการ และต่อไปควรมีการของแพทย์เฉพาะทางมาประจำที่โรงพยาบาล แต่เนื่องจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลเป็นแพทย์เฉพาะทาง สาขาศัลยกรรม ดังนั้นควรหาแพทย์เฉพาะทางสาขาอื่นมาช่วย

ด้านพยาบาล

ควรที่จะมีการจ้างพยาบาลห้วงเวลาและล่วงเวลา มีการขอจำนวนพยาบาลเพิ่มเติมเนื่องจากได้ขยายการให้บริการแก่ประชาชนในเขตลาดกระบังและเขตใกล้เคียง ส่วนการพูดจาให้สุภาพควรมีการว่ากล่าวตักเตือน อาจต้องมีการย้ายสถานที่ทำงานระหว่างแผนก และมีการส่งเจ้าหน้าที่รับการอบรมในเรื่องการให้บริการ

ด้านความสะอาด

ควรมีการปรับปรุงห้องน้ำเช่นซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ใช้ภายในห้องน้ำ หมั่นดูแลรักษาความสะอาดเพิ่มขึ้น และแนะนำวิธีการใช้ห้องน้ำแก่ผู้ป่วย

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

ควรมีการปรับปรุงสถานที่จอดรถ ขยายพื้นที่ออกไปเพื่อรองรับกับจำนวนผู้มาใช้บริการที่เพิ่มขึ้นโดยอาจขอความร่วมมือกับสถานที่ราชการบริเวณใกล้เคียง เช่นสำนักงานเขตลาดกระบัง ส่วนเรื่องกระตักน้ำร้อนควรที่จะมีการจัดซื้อเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่อื่นๆ

ควรที่จะมีเจ้าหน้าที่มาช่วยในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก แบ่งการให้บริการเป็น 2 ส่วน คือแผนกผู้ป่วยนอกกับแผนกผู้ป่วยใน ต้องมีการจ้างเภสัชกรห้วงเวลาเหมือนแพทย์



บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2540. **หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 3)**. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จำเรียง กุระมะสุวรรณ. 2532. **สังคมวิทยาสำหรับพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการพยาบาลรากฐาน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญชาญ ทวีลาภ. 2539. "ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี". **รามธิบดีพยาบาลสาร**. 2(1): น. 70-76.

ประคอง อินทรสมบัติ. 2531. **การบริหารการพยาบาล**. ภาควิชาการบริหารการศึกษาพยาบาล และบริหารพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ประนอม โอทกานนท์ . 2530. **หลักบริหารการพยาบาล**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เจริญกิจ.

พยอม อยู่สวัสดิ์. 2536. รายงานการประชุมวิชาการสมาคมศิษย์เก่าพยาบาลศิริราช. เรื่อง **ประสบการณ์การดูแลผู้ป่วยในการปฏิบัติการพยาบาลวิชาชีพ ครั้งที่ 8, 21-22 สิงหาคม 2536**. กรุงเทพมหานคร: โรงพยาบาลศิริราช.

พยงค์ สายหยุดทอง. 2537. "การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยประกันสังคมต่อบริการผู้ป่วยในของโรงพยาบาลประจวบคีรีขันธ์". **วารสารแพทย์เขต 7**. 13(4) : น. 391-398.

พนิดา คำยุ. 2538. การศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาล. **รามธิบดีพยาบาลสาร**. 13(2): น. 256-261.

ฟาริดา อิบราฮิม. 2532. คู่มือปฏิบัติการพยาบาลขั้นวิชาชีพ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2527. ชุดวิชามโนมติและกระบวนการพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: หนึ่งเจ็ดการพิมพ์.

เรณูมาศ วิจิตรรัตน์. 2533. ความคิดเห็นของผู้ป่วยเกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานในชีวิตประจำวัน ขณะพักรักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาลเอกชนและโรงพยาบาลรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

จำพรรณ เพ็ชรคำ. 2536. ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อเจ้าหน้าที่และบริการของโรงพยาบาลเอกชนในกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ละออ ดันติศิริพันธ์. 2533. ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ต่องิจกรรมพยาบาลเพื่อสนองความต้องการพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วาริ วณิชปัญจพล. 2539. ความคาดหวังของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาลและการรับรู้ของผู้บริหารการพยาบาลต่อความคาดหวังของผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล

ศิริพร ดันติพุลวินัย. 2537. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ. เรื่องกลยุทธ์การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ ครั้งที่ 2, 15-16 พฤษภาคม 2537. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

_____. 2538. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ. เรื่อง กลยุทธ์บริการพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน ครั้งที่ 3, 21—23 สิงหาคม 2538. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ . 2533. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
พัฒนศึกษา.

สมชาติ กิจยรรยง . 2536. สร้างบริการสร้างความประทับใจ. กรุงเทพมหานคร : ซี เอ็ด
ยูเคชั่น.

สิระยา สัมมาวาจ. 2540. "ความพึงพอใจต่อการบริการพยาบาลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษา
ในหอผู้ป่วยศัลยกรรมสามัญโรงพยาบาลรามธิบดี". รามาธิบดีพยาบาลสาร . 14(1) :
น. 286-296.

สุรศักดิ์ นานานุกุลและคณะ. 2538. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ. เรื่องกลยุทธ์บริการ
พยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในยุคแข่งขัน ครั้งที่ 3, 21—23 สิงหาคม
2538. คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

Alexander, Edythe L. 1982. Nursing Administration in the Hospital Health Care
System. Saint Louis: The C.V. Mosby Company.

Barrett Jean, et al. 1985. The Head Nurse. New York: Appleton Century Crofts.

De Walfe, Alan S., and Others. 1996. " Patient Variable in Emotional Response
to Hospitalization for Physical Illness". Journal of Consulting Psychology.
(January, 1996) : pp. 68-72.

Kraegel, J.M., et al. 1974. Patient Care System. Philadelphia : J.B. Lippincott Company.

Kotler, P. 1994. Marketing Management : analysis planning implementation and
control. 8th. ed. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

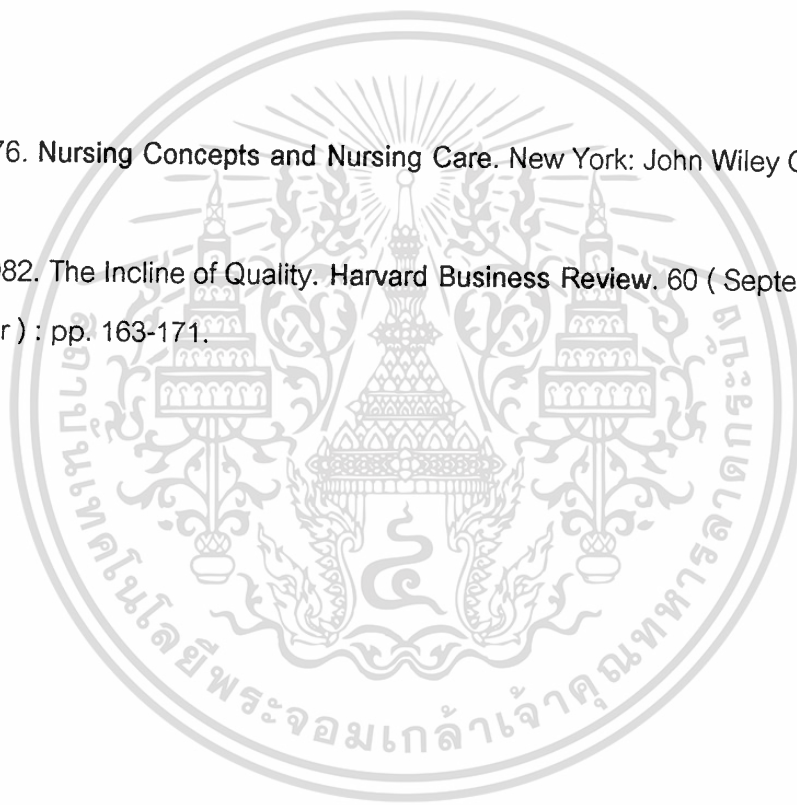
Mangelsdorff, A. 1989. " Patient Satisfaction Questionnaire." *Medical Care*. Vol.17
(January, 1989) : pp.86-90.

Mc. Nealy, T.S. 1993. *Quality Customer Service*. New York: Scott Foresman Company.

Pollert, Irene E. 1991. " Expectation and Discrepancies with Hospital Condition as
They Actually Exist." *International Journal of Nursing Studies*. 8(August
1991)

Rines, A.S. 1976. *Nursing Concepts and Nursing Care*. New York: John Wiley Company.

Sasser,W.E. 1982. The Incline of Quality. *Harvard Business Review*. 60 (September-
October) : pp. 163-171.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับของแผนกหอผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง การสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครครั้งนี้เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาลให้มีคุณภาพ คำตอบของท่านจะเป็นความลับไม่มีผลต่อการบริการที่ท่านจะได้รับต่อไป ฉะนั้นจึงใคร่ขอให้ท่านตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาล
ลาดกระบัง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

	สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ [] หญิง [] ชาย	[] 1
2. อายุ [] 15-25 ปี [] 2	
[] 26-40 ปี	
[] 41-60 ปี	
[] 61 ปีขึ้นไป	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำหรับผู้วิจัย

3. การศึกษา

- [] ไม่ได้เรียนหนังสือ [] มัธยม 6 หรือ ๗ ข. [] 3
 [] ประถม 4-6 [] อนุปริญญาขึ้นไป
 [] มัธยม 3

4. อาชีพ

- [] นักเรียน - นักศึกษา [] รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ [] 4
 [] แม่บ้าน [] อื่น ๆ
 [] รับจ้าง

5. รายได้ต่อเดือน

- [] ไม่มีรายได้ [] 5,001-10,000 บาท [] 5
 [] 1,001-3,000 บาท [] 10,001 บาทขึ้นไป
 [] 3,001-5,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการของแผนกหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก เพียงหนึ่งข้อ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	สำหรับผู้วิจัย
ก.งานบริการรักษาพยาบาล						
งานบริการรักษาพยาบาล(ทั่วไป)						
1.ท่านได้รับความสะดวกในการตรวจที่โรงพยาบาลที่นี่						[] 6
2.เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ						[] 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย	สำหรับ ผู้วิจัย
3. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบและขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างดี						[] 8
4. ท่านรับบริการรักษาพยาบาลที่นี่เพราะให้บริการดี						[] 9
5. มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ						[] 10
งานบริการรักษาพยาบาล (แพทย์)						
1. แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการของท่าน						[] 11
2. แพทย์บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยและให้คำแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน						[] 12
3. แพทย์มีความสม่ำเสมอในการมาตรวจแต่ละวัน						[] 13
4. แพทย์มีความเป็นกันเอง						[] 14
5. แพทย์ผู้ตรวจรักษาพูดจาสุภาพ						[] 15
6. แพทย์ผู้ตรวจรักษามีจำนวนน้อย						[] 16
7. แพทย์ให้โอกาสแก่ท่านในการตัดสินใจเกี่ยวกับวิธีการรักษา						[] 17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย	สำหรับ ผู้วิจัย
ระบบบริการรักษาพยาบาล (พยาบาล)						
1.พยาบาลให้คำแนะนำชี้แจง เกี่ยวกับสถานที่ กฎระเบียบ การปฏิบัติตัวและรายละเอียด ต่าง ๆ เมื่อท่านเข้ามาพักวันแรก						[]18
2.พยาบาลพูดคุยกับท่านด้วย วาจาที่สุภาพ						[]19
3.พยาบาลให้ความสนใจและ เอาใจใส่ท่าน						[]20
4. พยาบาลให้ความช่วยเหลือ บรรเทาอาการเมื่อท่านเกิด อาการไม่สบายต่างๆเช่น มีไข้ ปวดศีรษะ ปวดท้องและอาการ อื่น ๆ เป็นต้น						[]21
5.พยาบาลให้คำแนะนำและ สอนผู้ป่วยให้สามารถช่วยตนเอง ตามสภาพและระดับความ สามารถที่ผู้ป่วยจะดูแลตนเองได้						[]22
6.มีความสม่ำเสมอในการเดิน เยี่ยมซักถามอาการในแต่ละวัน						[]23
7.พยาบาลให้คำแนะนำเกี่ยว กับการปฏิบัติตัวเมื่อกลับบ้าน เป็นอย่างดี						[]24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	ไม่เห็นด้วย	สำหรับ ผู้วิจัย
ข.งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล (เอกซเรย์ ตรวจเลือด ปัสสาวะ และอื่น ๆ) 1.บริการตรวจเอกซเรย์สะดวกรวดเร็ว 2.บริการตรวจเลือด อุจจาระ ปัสสาวะ สะดวกรวดเร็ว 3.บริการตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ สะดวกรวดเร็ว						[]25 []26 []27
-งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(การเงิน) 1.บริการชำระเงินค่ายาและค่าตรวจรักษาอื่น ๆ สะดวกรวดเร็ว 2.การบริการจัดทำใบเบิกต้นสังกัดสะดวกรวดเร็ว						[]28 []29
- งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(ห้องยา) 1.บริการคิดราคายาและจัดยา สะดวกรวดเร็ว 2.ให้คำแนะนำหรือคำชี้แจงวิธีการใช้ยาชัดเจน						[]30 []31
-งานสนับสนุนบริการรักษาพยาบาล(เปล) 1.การบริการสะดวกรวดเร็ว 2.การบริการของพนักงานเปล สภาพเรียบร้อย						[]32 []33

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งาน เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการที่ได้รับ	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	ไม่เห็นด้วย	สำหรับผู้วิจัย
ค.สถานที่ อุปกรณ์ อาหาร และสิ่งแวดล้อม						
1.ภายในหอผู้ป่วยมีความเป็นระเบียบและสะอาด						[34
2.ห้องน้ำมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและเพียงพอ						[35
3.อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ สะอาดและเพียงพอ (เช่น แก้วน้ำเหยือกน้ำ เสื้อผ้า ผ้าปูที่นอน ตู้ข้างเตียง เตียงนอน)						[36
4.น้ำดื่มที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาดเพียงพอ						[37
5.อาหารที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้ให้สะอาด เพียงพอและรสชาติดี						[38
6.มีการจัดเก็บและจัดที่ทิ้งขยะเพียงพอไม่มีกลิ่นและแมลงรบกวน						[39

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ท่านเห็นว่าโรงพยาบาลควรปรับปรุงคุณภาพบริการอะไรบ้างกรุณาให้ข้อเสนอแนะที่ท่านเห็นว่าสำคัญ

ด้านแพทย์.....

ด้านพยาบาล.....

ด้านอุปกรณ์การแพทย์.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความสะอาด.....

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด.....

ด้านเจ้าหน้าที่อื่น ๆ.....

ด้านบริการอื่น ๆ ที่ต้องการ.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข.

ตารางภาคผนวกที่ 1 ตารางการประมาณค่าตัวอย่างประชากรพยาบาลผู้ป่วยใน (ตารางมอร์แกน)

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	304
30	28	260	155	1600	310
35	32	260	155	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางการประมาณค่าตัวอย่างประชากรพยาบาลผู้ป่วยในของมอริแกน (ต่อ)

N 1/	S 2/	N	S	N	S
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

หมายเหตุ 1/ N หมายถึงประชากร

2/ S หมายถึงกลุ่มตัวอย่าง

ที่มา : (กระทรวงสาธารณสุข, 2535)

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ : นางสาวดารารัตน์ ศรีมงคลรัตน์
 วัน เดือน ปีเกิด : 19 กันยายน 2509
 สถานที่เกิด : จังหวัดอุบลราชธานี
 วุฒิการศึกษา : พยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี)
 : วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี ปีการศึกษา 2537
 สถานที่ทำงาน : โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร
 ตำแหน่ง : หัวหน้าหอผู้ป่วยชาย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้