

โครงการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการให้บริการของกลุ่มงาน
จิตเวช โรงพยาบาลสุรินทร์

ชื่อผู้วิจัย นางประมัย สำราญใจ

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ. ทองสุข วันแสน

ปีที่ทำวิจัย 2545

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการให้บริการของกลุ่มงานจิตเวช (2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของญาติต่อการให้บริการระหว่างตัวแปร ลักษณะการใช้สิทธิในการรักษา ประเภทผู้ป่วย (3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มงานจิตเวช วิธีการศึกษาโดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากญาติผู้ป่วยที่มารับบริการที่กลุ่มงานจิตเวช จำนวน 100 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และ t - test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการให้บริการของกลุ่มงานจิตเวช โรงพยาบาล สุรินทร์ พบว่า มีความพึงพอใจระดับปานกลางในภาพรวมทุกด้าน ส่วนรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านบริการทั่วไป และด้านบริการการพยาบาล สำหรับด้านที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ ด้านบริการวิชาการ ส่วนรายข้อในแต่ละด้านมีความพึงพอใจดังนี้

1.1 ด้านบริการทั่วไป มีความพึงพอใจระดับมากทุกข้อในด้านย่อยลักษณะการบริการ คือ เมื่อมารับบริการจะพบเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง ความรวดเร็วในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง และการให้บริการแก่ผู้มารับบริการเท่าเทียมกัน ส่วนด้านการต้อนรับ มีความพึงพอใจระดับมากทุกข้อ ในเรื่อง ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการ และเจ้าหน้าที่แสดงความสนใจเมื่อผู้รับบริการซักถามข้อสงสัย สำหรับด้านสถานที่และด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีความพึงพอใจระดับปานกลางทุกข้อ

1.2 ด้านบริการวิชาการ มีความพึงพอใจในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ที่สำคัญคือ การให้ข้อมูล / คำแนะนำ ในเรื่อง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว และการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลก่อนกลับบ้าน ด้านบอร์ดประชาสัมพันธ์เรื่องที่มีความพึงพอใจมาก คือ ความรู้ที่ได้รับตรงกับความต้องการ และประโยชน์ที่ได้รับจากบอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนด้านคู่มือ / เอกสารทางวิชาการด้านสุขภาพจิต เรื่องที่มีความพึงพอใจระดับมาก คือ คู่มือการดูแลผู้ป่วยซึมเศร้า และคู่มือการดูแลผู้ป่วยจิตเภท นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

1.3 ด้านบริการการพยาบาลมีความพึงพอใจระดับมากทุกข้อ ในด้านกระบวนการพยาบาล ที่สำคัญ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในกรณีฉุกเฉิน ความรู้สึกลดลงภัยเมื่อมารับบริการที่กลุ่มงานจิตเวชและความมั่นใจในผลการรักษา ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจระดับมากเป็นส่วนใหญ่ที่สำคัญ คือ กิริยามารยาทของพยาบาล ความรู้ความสามารถของแพทย์ ในการรักษาโรค และความรู้ความสามารถของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย นอกนั้นมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

2. ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการให้บริการของกลุ่มงานจิตเวช โรงพยาบาลสุรินทร์

2.1 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการให้บริการของกลุ่มงานจิตเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ ระหว่างญาติผู้ป่วยนอกกับญาติผู้ป่วยใน พบว่า ภาพรวม ทุกด้านมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายด้าน พบว่าด้านบริการทั่วไปมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน บริเวณที่ตั้งของกลุ่มงานจิตเวชมีความเหมาะสม ความเพียงพอของสถานที่ต่อการให้บริการและความสะอาดของอาคารสถานที่ ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านบริการวิชาการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกข้อ และด้านบริการการพยาบาลมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ความรวดเร็วที่แพทย์มาดูแลเมื่อผู้ป่วยมีปัญหา กิริยามารยาทของพยาบาล ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรค และความรู้ความสามารถของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย ส่วนข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการให้บริการของกลุ่มงานจิตเวช โรงพยาบาลสุรินทร์ ระหว่างญาติผู้ป่วยที่ใช้สิทธิเบิกค่ารักษากับญาติผู้ป่วยที่ไม่ใช้สิทธิเบิกค่ารักษา พบว่า ภาพรวมทุกด้านและภาพรวมรายด้าน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนรายข้อในแต่ละด้าน พบว่าด้านบริการทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง การให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และความเพียงพอของสถานที่ต่อการให้บริการ ส่วนในข้ออื่น ๆ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านบริการวิชาการ พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง คู่มือการดูแลสุขภาพจิตผู้สูงอายุ และแผ่นพับเทคนิคคลายเครียดด้วยตนเอง นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และด้านบริการการพยาบาล พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในเรื่อง ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการรักษาโรค และความรู้ความสามารถของพยาบาลในการดูแลผู้ป่วย นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

3. ผลการศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของกลุ่มงานจิตเวช โรงพยาบาลสุรินทร์

3.1 ด้านบริการทั่วไป แพทย์ควรออกตรวจให้เร็วขึ้น น่าจะมีน้ำดื่มเย็น ๆ ไว้คอยบริการ ควรเพิ่มเก้าอี้รอตรวจให้มากขึ้นและมีห้องน้ำไว้สำหรับบริการผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งรักษาความสะอาดของห้องน้ำ บริเวณที่พักของผู้ป่วยคับแคบ เจ้าหน้าที่ขาดความเอาใจใส่ต่อผู้ป่วย และมีการเลือกปฏิบัติ

3.2 ด้านบริการวิชาการ ควรจัดให้มีการให้สุขศึกษาเป็นกลุ่มและให้ญาติเข้าร่วมกลุ่มพร้อมกับผู้ป่วยด้วย บอร์ดประชาสัมพันธ์น่าจะจัดให้สะดวกตา น่าอ่าน และเปลี่ยนเนื้อหาในบอร์ดบ่อย ๆ รวมทั้งจัดให้มีมุมอ่านหนังสือประจำตึก และมีเอกสารแผ่นพับไว้แจกให้นำกลับไปอ่านที่บ้านฟรี

3.3 ด้านบริการการพยาบาล จำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมีน้อย ควรปรับปรุงบริการด้านหน้าในด้านการต้อนรับ พยาบาลควรมาดูผู้ป่วยทันทีที่ผู้ป่วยมีปัญหา ไม่อยากให้ผูกมัดผู้ป่วย และควรแยกผู้ป่วยที่ควบคุมตัวเองไม่ได้ไว้ต่างหากไม่นำมารวมไว้กับผู้ป่วยอื่น