

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลความเครียดและความพึงพอใจของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในหอสังเกตอาการ 1 และหอสังเกตอาการ 2 โรงพยาบาลรามารับดี ระหว่างวันที่ 1 เดือนกันยายน 2551 ถึง วันที่ 31 เดือนตุลาคม 2551 การเลือกกลุ่มตัวอย่างศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ตามคุณสมบัติที่กำหนด จำนวน 200 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามประเมินความเครียด ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข และแบบวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการที่ได้รับ เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยการรวบรวมและพัฒนาแนวคิดของ Aday and Anderson และ Ware et al. รวมทั้งประยุกต์แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลที่ได้รับของลาโมนิกา และ โอเบิร์ต (La Monica & Oberst Patient Satisfaction Scale--LOPSS) ฉบับที่ได้รับการตรวจสอบเครื่องมือใหม่โดยมัน โรและคณะ (Munro et al., 1994, pp. 119-125) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

การทดสอบทางสถิติไคสแควร์ (Chi-Squares: χ^2) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product-moment correlation coefficient) และทดสอบความมีนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้ โดยทดสอบค่าที่ (t)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในหอสังเกตอาการส่วนใหญ่ อายุ ระหว่าง 31-60 ปี ร้อยละ 52.5 เป็นเพศชาย ร้อยละ 60 นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 95 ส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ ร้อยละ 67.5 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 35 มีอาชีพรับราชการและรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 29.5 มีรายได้ 5,000-10,000 บาท สูงถึง ร้อยละ 57.5 ชำระค่ารักษาพยาบาล โดยใช้สิทธิข้าราชการ ร้อยละ 45 ส่วนใหญ่ พบว่า เป็นผู้ป่วยโรคทางอายุรกรรม ร้อยละ 51.5 เคยมีประสบการณ์การเป็นผู้ป่วยใน สูงถึง ร้อยละ 68.5 มีความประทับใจการให้บริการของแพทย์ ร้อยละ 46.5 มีความประทับใจการให้บริการของพยาบาล ร้อยละ 53.5 และมีความประทับใจการ ให้บริการของผู้ช่วยพยาบาล ร้อยละ 47.0

2. ระดับความเครียดของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในหอสังเกตอาการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 80 มีคะแนนความเครียดระดับปกติ (0-17 คะแนน) มีคะแนนความเครียดเฉลี่ย $\bar{X} = 11.93$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน $SD = 8.69$

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในหอสังเกตอาการ พบว่า ความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจโดยรวม มีดังนี้

3.1 ความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจสูง ร้อยละ 59 ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 41.0 ไม่พบความพึงพอใจต่ำ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมกายภาพ ระดับสูง ($\bar{X} = 22.40, SD = 3.14$)

3.2 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจสูง ร้อยละ 65 ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 32 ความพึงพอใจต่ำ ร้อยละ 3 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ระดับสูง ($\bar{X} = 30.54, SD = 5.16$)

3.3 ความพึงพอใจต่ออรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจสูง ร้อยละ 68.5 ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 31.0 ความพึงพอใจต่ำ ร้อยละ 0.5 และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ออรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ ระดับสูง ($\bar{X} = 31.63, SD = 4.63$)

3.4 ความพึงพอใจต่อความสะดวกและคุณภาพของงานบริการที่ได้รับ ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจสูง ร้อยละ 78.5 มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 21 ไม่พบความพึงพอใจต่ำ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความสะดวกและคุณภาพของงานบริการที่ได้รับระดับสูง ($\bar{X} = 32.19, SD = 4.51$)

3.5 ความพึงพอใจโดยรวม ส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจสูง ร้อยละ 68 ความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 32 ไม่พบความพึงพอใจต่ำ และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ระดับสูง ($\bar{X} = 116.76, SD = 15.13$)

4. . ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความเครียดของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในหอสังเกตอาการ พบว่า ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความเครียด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุ เพศ ศาสนา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ สิทธิในการชำระค่ารักษาพยาบาล การวินิจฉัยโรค ประสบการณ์การเป็นผู้ป่วยใน ความประทับใจการให้บริการของแพทย์ พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ($p > .05$)

5. ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในหอสังเกตอาการ พบว่า เพศ สถานภาพสมรส ความประทับใจการให้บริการของแพทย์ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิในการชำระค่ารักษาพยาบาล การวินิจฉัยโรค ประสบการณ์การเป็นผู้ป่วยใน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ($p > .05$)

6. ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่รับไว้รักษาตัวในหอสังเกตอาการ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียด ($r = -.176$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ มีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความเครียดสูงสุด ($r = -.198$) รองลงมาตามลำดับ ด้านความสะดวกและคุณภาพของงานบริการที่ได้รับ ($r = -.163$) และด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ ($r = -.146$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด

Using the purposive sampling method, the researcher selected 200 patients admitted to Observation Wards 1 and 2 of Ramathibodi Hospital in order to investigate the relationship between personal factors or demographical characteristics and the levels at which these patients exhibited stress and satisfaction.

Instruments of research consisted of a questionnaire eliciting personal factors or demographical characteristics, a questionnaire designed to obtain data requisite to evaluating levels of stress. This questionnaire was provided by the Department of Mental Health of the Ministry of Public Health. Finally,

a questionnaire was used for the purpose of measuring the levels at which opinions were expressed by the patients in regard to satisfaction with the services received.

The last questionnaire was constructed by the researcher on the basis of the conceptual model developed and applied by Aday and Anderson and Ware et al. In respect to levels of satisfaction evinced regarding nursing services, the researcher also adapted the La Monica-Oberst Patient Satisfaction Scale (LOPSS) as evaluated by Munro et al. (1994, pp. 119-125).

Data were analyzed using frequency, mean (\bar{X}), and standard deviation (SD). The techniques of chi-squares (χ^2) and Pearson's product moment correlation coefficient were employed for testing purposes. The technique of t-test was additionally used in order to determine whether coefficient calculations gave results that were at a statistically significant level.

Findings are as follows:

1. In regard to personal factor or demographical characteristics, the patients being investigated were between the ages of thirty-one and sixty (52.5 percent) with a majority being male (60 percent). Moreover, a large majority were Buddhist (95 percent) and a majority were married (67.5 percent). Slightly more than a third (35 percent) were educated at the Prathom Sueksa level (35 percent) with slightly less than a third (29.5 percent) being employed in the civil service or at state enterprises. A majority (57.5) had a monthly income between 5,000 and 10,000 baht with a plurality (45 percent) paying medical fees under health coverage plans provided to public sector

employees. A slight majority had diseases treatable by medicinal means while more than two-thirds (68.5 percent) had been in-patients. A plurality (46.5 percent) were impressed by the services provided by physicians (46.5 percent) with more than a half (53.5 percent) being impressed by services provided by nurses and a plurality (47.0 percent) being impressed by the services provided by medical technicians.

2. In reference to the levels of stress evinced by these patients admitted to the two observation wards, the researcher determined that 80 percent exhibited normal stress levels, i.e., within the normal range of 0-17 on the scale used for evaluating stress levels. The mean (\bar{X}) stress score was 11.93 with the standard deviation (SD) at 8.69.

3. The levels of satisfaction evinced by the patients under study overall and in each aspect were as follows:

Satisfaction with the physical environment was found to be at a high level (59 percent) and at a moderate level (41.0 percent). Low levels of satisfaction were not found. The mean level of satisfaction was also high ($\bar{X} = 22.40$, $SD = 3.14$).

Satisfaction with the information provided in conjunction with the services provided were determined to be at a high level (65 percent), at a moderate level (32 percent), and at a low level (3 percent). The mean of satisfaction with the information received was also at a high level ($\bar{X} = 30.54$, $SD = 5.16$).

Satisfaction with the hospitality displayed by the service providers was found to be at a high level (68.5 percent), at a moderate level (31.0 percent), and at a low level (0.5 percent). The mean for satisfaction with the hospitality displayed by the service providers was additionally at a high level ($\bar{X} = 31.03$, $SD = 4.63$).

Satisfaction with the convenience and quality of services provided was at a high level (78.5 percent) and at a moderate level (21 percent). Low levels of satisfaction were not found. Moreover, the mean of the satisfaction with the convenience and the quality of services was at a high level ($\bar{X} = 32.19$, $SD = 4.51$).

Overall satisfaction was found to be at a high level (68 percent), and at a moderate level (32 percent). No low level of satisfaction was found. The mean for overall satisfaction was at a high level ($\bar{X} = 116.76$, $SD = 15.13$).

4. In investigating the relationship between personal factors or demographical characteristics and the stress evinced by the patients under study, the researcher determined that educational level was correlated with level of stress at the statistically significant level of .05. However, the demographical characteristics of age, gender, religion, marital status, occupation, income, having public sector coverage of expenditures for medical treatment, diagnosis, having previously been in-patients, the impressions made by the services provided by physicians, nurses, and medical technicians bore no relationship with levels of stress ($p > .05$).

5. In regard to the relationship between personal factors or demographical characteristics and the levels of satisfaction expressed by the patients under investigation, the researcher determined that gender, marital status, the impression made by the services provided by physicians, nurses, and medical technicians were correlated with levels of satisfaction at the statistically significant level of .05. Nevertheless, the factors of age, religion, educational level, occupation, income, having public sector coverage of expenditures for medical treatment, diagnosis, having been an in-patient bore no relationship to levels of satisfaction ($p > .05$).

6. In investigating the relationship between levels of stress and satisfaction on the part of the patients under study, the researcher ascertained that overall levels of satisfaction were inversely correlated with levels of stress ($r = -.016$) at the statistically significant level of .05. In analyzing each aspect, it was found that the aspect of physical environment was inversely correlated with levels of stress at the highest level ($r = -.0198$). In descending order were the aspect of convenience and quality of services received ($r = -.0163$), and the aspect of the hospitality afforded by the service providers ($r = -.146$) at the statistically significant level of .05. Finally, it was established that the aspect of information received from the service providers bore no relationship with levels of stress.