

วัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษา (1) ความคิดเห็นต่อการให้บริการของห้องตรวจตาของผู้มารับการตรวจภาวะแทรกซ้อนจากเบาหวานขึ้นจอประสาทตา (2) ความรู้ความเข้าใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับภาวะแทรกซ้อนจากเบาหวานขึ้นจอประสาทตา และ (3) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการให้บริการของห้องตรวจตา ของผู้มารับการตรวจภาวะแทรกซ้อนจากเบาหวานขึ้นจอประสาทตา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้รับบริการที่มารับการตรวจภาวะแทรกซ้อนจากเบาหวานขึ้นจอประสาทตา ที่ห้องตรวจตา โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูธร จุฬาราชบุรี จำนวน 309 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษาพบว่า

1. ผู้รับบริการ ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพงานบ้าน มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาทต่อเดือน จำนวนครั้งในการมาตรวจตาคือ 2-4 ครั้ง ระยะเวลาในการเป็นเบาหวาน 1-5 ปี และใช้ระยะเวลาในการตรวจ 1-2 ชั่วโมง/ครั้ง
2. ผู้รับบริการมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะแทรกซ้อนจากเบาหวานขึ้นจอประสาทตาอยู่ในระดับดี
3. ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการให้บริการของห้องตรวจตา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านระบบงานและกระบวนการการให้บริการอยู่ในระดับดี ส่วนด้านบุคลากรและอาคารสถานที่และอุปกรณ์อยู่ในระดับปานกลาง
4. ปัจจัยที่ไม่มีผลต่อความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อห้องตรวจตา ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ จำนวนครั้งในการมาตรวจภาวะแทรกซ้อนจากเบาหวานขึ้นจอประสาทตา และระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจ
5. ปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญต่อการมารับบริการที่ห้องตรวจตา ได้แก่ จำนวนแพทย์น้อย การบริการล่าช้า สถานที่คับแคบ แออัด ไม่เหมาะสม

สำหรับข้อเสนอแนะสำคัญที่ได้จากการศึกษานี้ ได้แก่

1. ควรจัดให้มีแพทย์ออกตรวจมากกว่านี้
2. ควรจัดสถานที่ให้กว้างขวาง อากาศถ่ายเทสะดวก และมีจำนวนเก้าอี้ที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ
3. ระหว่างรอรับบริการ ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้
4. เจ้าหน้าที่ของห้องตรวจตา ควรใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมและสุภาพต่อผู้รับบริการ
5. ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นในการให้บริการลง

The study was conducted for the following objectives: (1) to seek opinion on the service of the ophthalmological examination clinic of people coming for ophthalmological examination as a result of diabetes mellitus, (2) to measure their knowledge and understanding of the complications caused by diabetes mellitus, and (3) to identify the problems they experienced when coming for the service at the ophthalmological examination clinic at the Chaoprayayomraj Hospital, Suphanburi province.

A questionnaire was used to collect the data from 309 people who come for the service of the ophthalmological examination clinic at Chaoprayayomraj Hospital, Suphanburi province. These people needed to have their eyes examined as a result of the complication caused by diabetes mellitus. Percentage, mean and standard deviation were used to describe the data, and t-test and F-test to test the hypothesis.

The finding were summed up below.

1. Most of the service users were females, age 60 years or more and completed primary education. They were housewives and had a monthly income of below 3,000 baht. They came for ophthalmological examination 2-4 times. They suffered diabetes mellitus for 1-5 years and they spent 1-2 hours for ophthalmological inspection.

2. The services users had a good knowledge and understanding about the complications caused by diabetes mellitus.

3. Overall the service users were found to be moderately satisfied with the service at the ophthalmological examination clinic. The work system and service procedures were the two aspects considered by them to be very satisfied, while the personal, service place and facilities were found to be moderately satisfactory.

4. The factors that had no influence on their opinion were gender, age, education, occupation, income, frequency of ophthalmological examination, and length of ophthalmological examination time.

5. The problems that the service users experienced were in adequate number of doctors, slow service, narrow and crowded serviced placed .

The following recommendations were made.

- 1) There should be more doctors available to render service.
- 2) The service room should be spacious and should have good ventilation and enough seats.
- 3) There should be more public relations while the service users are waiting for the service .
- 4) The staff at the ophthalmological examination clinic should be more polite and speak in a friendly manner.
- 5) The service steps should be reduced to only necessary ones.