

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาลักษณะการมารับบริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการของผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อศึกษาความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรตัวอย่างคือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2550 ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับ จำนวน 375 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้เสร็จสิ้นแล้ว ได้นำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของคำตอบ เปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลขและนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS for Window Vision 12.0) ในการคำนวณหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบด้วยค่าทีเทส (t-test) ค่าเอฟ เทส (F- test) เพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาค้นพบประเด็นหลัก ๆ คือ ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา ลักษณะการมารับบริการ ปัญหาและอุปสรรคในการมารับบริการ ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่ พบว่า ร้อยละ 65.9 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 31.5 มีอายุอยู่ในช่วง

ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 21.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.7 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 36.5 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.8 มีรายได้ระหว่าง 5,001-7,500 บาท

2. ลักษณะการมารับบริการของผู้ป่วยนอก

จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.5 มารับบริการ ตรวจโรคทั่วไป ร้อยละ 64.3 มารับบริการจำนวน 1 ครั้งในรอบ 1 เดือน และร้อยละ 54.7 มีเหตุที่มารับบริการที่โรงพยาบาล คือ มาตรวจโรคทั่วไป

3. ปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการของผู้ป่วยนอก

ปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลาดกระบัง-กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดดัชนีไว้ 3 ด้าน คือ 1) ด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ 2) ด้านการรักษาของแพทย์ 3) ด้านการอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ จากการศึกษพบว่า ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ มีปัญหาอุปสรรคในการมารับบริการในแต่ละด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีปัญหาและอุปสรรคว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99) การติดต่อเจ้าหน้าที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยากในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68) เจ้าหน้าที่ไม่แนะนำขั้นตอนการรับบริการของโรงพยาบาลในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบคำถามได้ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58) เจ้าหน้าที่มีการเลือกปฏิบัติต่อผู้ป่วยในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50)

สรุปภาพรวมของผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ป่วยนอกมีปัญหายุ่งยากด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.67)

3.2 ด้านการรักษาของแพทย์ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีปัญหาและอุปสรรคว่าแพทย์มีเวลาน้อยในการให้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81) แพทย์อธิบายอาการป่วยของผู้ป่วยไม่ชัดเจนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62) แพทย์ไม่แนะนำการปฏิบัติตัวเพื่อฟื้นฟูสุขภาพในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48) แพทย์ไม่มีความชำนาญในการรักษาโรคในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.42) แพทย์บริการด้วยความไม่สุภาพในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24)

สรุปภาพรวมของผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ผู้ป่วยนอกมีปัญหายุ่งยากด้านการรักษาของแพทย์ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51)

3.3 ด้านการอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีปัญหาและอุปสรรคว่า ลานจอดรถมีไม่เพียงพอในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) ที่นั่งรอตรวจไม่เพียงพอในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16) จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12) ห้องน้ำมีไม่เพียงพอและไม่สะอาดในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90) รถเข็นสำหรับผู้ป่วยมีไม่เพียงพอในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.85)

สรุปภาพรวมของผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ผู้ป่วยนอกมีปัญหาอุปสรรคด้านการอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10)

เมื่อพิจารณาภาพรวมปัญหาและอุปสรรคของผู้ป่วยที่มารับบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 แสดงว่าผู้ป่วยนอกมีปัญหาและอุปสรรคในการมารับบริการในระดับปานกลาง

4. ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล

ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง-กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดดัชนีไว้ 5 ด้าน คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 3) ด้านการตอบสนองในการให้บริการ 4) ด้านความเชื่อมั่นใจให้แก่ ผู้รับบริการ 5) ด้านการเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่มีความคาดหวังในการรับบริการในแต่ละด้านดังนี้

4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังว่าบุคลากรที่ให้บริการแต่งกายสุภาพ สะอาดในระดับมาก(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความพร้อมใช้งานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) อาคารสถานที่ของโรงพยาบาล สะอาดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42) ป้ายหรือเครื่องหมายบอกห้องต่าง ๆ มีความชัดเจนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31) สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลเป็นระเบียบ สวยงามในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29) ความเพียงพอของที่นั่งรอเรียกตรวจรักษาในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21)

สรุปภาพรวมความคาดหวังของผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38)

4.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังว่าแพทย์ที่ตรวจรักษาเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) แพทย์ที่ตรวจรักษา วินิจฉัยโรคได้ถูกต้อง และอธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรคในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) แพทย์และ

พยาบาล อธิบายวิธีการรักษาให้เข้าใจ และได้รับยาอย่างถูกต้องในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) แพทย์แสดงถึงความเอาใจใส่อย่างจริงใจและความกระตือรือร้นสนใจที่จะช่วยแก้ปัญหาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66) แพทย์ทำให้มั่นใจได้ว่าได้รับความปลอดภัยจากโรคแทรกซ้อนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ มีความเป็นกันเองกับผู้ป่วย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63)

สรุปภาพรวมความคาดหวังของผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68)

4.3 ด้านการตอบสนองในการให้บริการ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังว่าผู้มารับบริการทุกรายได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68) แพทย์อธิบายถึงผลการวินิจฉัยเบื้องต้นให้เข้าใจ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67) พยาบาลซักถามอาการเจ็บป่วยอย่างละเอียดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) แพทย์ผู้ตรวจรักษาซักถามอาการเจ็บป่วยอย่างละเอียดในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) แพทย์มีเวลาเพียงพอที่จะให้การช่วยเหลือให้คำแนะนำ และข้อมูลต่าง ๆ เมื่อต้องการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50) แพทย์ให้บริการทันทีที่มาถึงโรงพยาบาลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

สรุปภาพรวมความคาดหวังของผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ความคาดหวังด้านการตอบสนองในการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

4.4 ด้านความเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังว่าแพทย์มีชื่อเสียงและเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) ความรู้สึกปลอดภัยเมื่ออยู่ในความดูแลของแพทย์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) การให้คำแนะนำของแพทย์มีความชัดเจนสมกับเป็นผู้รู้ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) แพทย์และพยาบาล มีความละเอียดรอบคอบในการวินิจฉัยอาการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64) แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ ยิ้มแย้มแจ่มใส ต้อนรับที่ดี และมีการพูดการแสดงออกของแพทย์ทำให้เกิดความมั่นใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) โรงพยาบาลมีการสัมมนาอบรมแพทย์เสมอ จึงทำให้มั่นใจในความรู้อันสูงในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41)

สรุปภาพรวมความคาดหวังของผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59)

4.5 ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังว่าแพทย์และพยาบาล สนใจรับฟังอาการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) แพทย์และพยาบาล เต็มใจตอบคำถามในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73) แพทย์และพยาบาล เปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาเกี่ยวกับความเจ็บป่วยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63) ด้านการเข้าถึงความรู้สึก

ของผู้รับบริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ ทักทาย
 อย่างเป็นมิตรในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) แพทย์ พยาบาล และบุคลากรอื่น ๆ ให้ความสำคัญต่อตัวท่านในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51) แพทย์ปกปิดข้อมูลการรักษาเป็น
 ความลับในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40)

สรุปภาพรวมความคาดหวังของผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่ มีความเห็นว่า ความคาดหวังด้าน
 การเข้าถึงความรู้สึกผู้รับบริการ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58)

เมื่อพิจารณาภาพรวมความคาดหวังของผู้ป่วยที่มาใช้บริการของโรงพยาบาล
 ลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 แสดงว่าผู้ป่วยนอกมีความคาดหวังต่อ
 คุณภาพบริการในระดับมาก

5. สรุปผลทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร

จากการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างตัวแปร กับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อ
 คุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร พบว่า ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ
 ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และลักษณะการรับบริการ ได้แก่ คลินิกที่มาใช้บริการ จำนวน
 ครั้งที่มาใช้บริการ เหตุที่มาใช้บริการ ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการด้านการรักษาของแพทย์
 และการอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ไม่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ
 ของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ส่วนอาชีพ และปัญหาอุปสรรคในการรับบริการด้าน
 การติดต่อเจ้าหน้าที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาล
 ลาดกระบังกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ด้านนโยบาย

1. โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานครควรมีการเพิ่มแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ
 เฉพาะทาง เนื่องจากผู้รับบริการมารับบริการด้วยสาเหตุต่าง ๆ กัน และเพื่อรองรับจำนวนผู้รับบริการ
 ที่มีจำนวนมาก
2. ควรเน้นให้บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย

ด้านการบริหาร

1. ควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น ควรจัดลานจอดรถที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ควรจัดร้านอาหาร ร้านค้าภายในโรงพยาบาล และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด

ด้านการปฏิบัติงาน

1. บุคลากรควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยในการรับบริการ
2. ควรมีการจัดมาตรฐานการให้บริการให้สอดคล้องกับคุณภาพบริการ เช่น จะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการให้เกินกว่าความคาดหวัง และเป็นที่น่าประทับใจ และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ ตลอดจนจะต้องลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ที่ทำให้ผู้รับบริการไม่เข้าใจออกไปบ้าง เพื่อความสะดวกในการมารับบริการ เช่น ขั้นตอนการทำบัตร รอคิวเข้าตรวจ หรืออาจจะมีเครื่องกดบัตรคิว และแสดงเวลาที่จะสามารถเข้าพบแพทย์ได้
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ แนะนำขั้นตอนการมารับบริการแก่ผู้ป่วย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับทราบถึงขั้นตอน ซึ่งจะก่อให้เกิดความรวดเร็วและคล่องตัวในการรับบริการ
4. แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ จะต้องแต่งกายที่บ่งบอกถึงตำแหน่งของตนเองให้ผู้ป่วยได้รับทราบ เช่น มีป้ายติดหน้าอก ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่สนับสนุนให้แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ให้บริการแก่ผู้ป่วยให้มีประสิทธิภาพ และมีมาตรฐาน
2. ควรมีการศึกษารูปแบบ และแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลจากทัศนะของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ