

บทที่ 3

ผลการศึกษา

ลักษณะด้านประชากร สังคม เศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยทั้งหมด 162 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.5) ร้อยละ 30.2 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี อายุเฉลี่ย 40.95 ปี ประมาณสองในสามจบการศึกษาระดับประถมศึกษาภาคบังคับ ที่เป็นโสดมีเพียง ร้อยละ 11.7 สมรสแล้ว ร้อยละ 80.2 และมีอาชีพเกษตรกรกรรมเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 82.7 มีบ้านพักอาศัยอยู่ในเขตชนบท (นอกเขตเทศบาล หรือนอกเขตสุขาภิบาล) ร้อยละ 77.2 มีสมาชิกอาศัยในครอบครัว 4-8 คน หนึ่งในสามของกลุ่มตัวอย่างมีบุตรที่อยู่ในการะรับผิตชอบ 2-3 คน มากกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 54.9) มีหนี้สินโดยกู้เงินจากธนาคาร จากสหกรณ์และจากนายทุนเงินกู้ หนึ่งในห้าของกลุ่มตัวอย่าง ต้องกู้เงินมาเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการมาโรงพยาบาล (ตารางที่ 1)

ค่าใช้จ่ายในการมารับบริการรักษาพยาบาล

ในการมารับบริการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาลนั้น ผู้ป่วยจำเป็นต้องเตรียมเงินสำหรับค่าใช้จ่าย ซึ่งอาจแบ่งได้หลายประเภทดังนี้.-

1. ค่าโดยสารรถเมล์หรือค่าเหมารถรับจ้าง
2. ค่ายา
3. ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือเอ็กซเรย์
4. ค่าอาหาร
5. ค่าห้องพักกรณีที่เป็นผู้ป่วยใน

สำหรับการศึกษาค้างนี้ กลุ่มผู้ป่วยตัวอย่างทั้งหมดเสียค่าใช้จ่ายเป็นค่าเดินทางโดยสารรถเมล์หรือเหมารถรับจ้าง คิดเป็นเงินโดยเฉลี่ย 98.76 บาท (4-600 บาท) ค่ายาโดยเฉลี่ย 280.18 บาท (10-1,200 บาท) ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือ

อิเล็กทรอนิกส์เฉลี่ย 212.90 บาท (10-100 บาท) ค่าอาหารโดยเฉลี่ย 94.05 บาท (5-1,200 บาท) และค่าห้องโดยเฉลี่ย 17.50 บาท (10-300 บาท) อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างบางคนไม่จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่ายบางประเภท กล่าวคือ ร้อยละ 12.3 ไม่ต้องจ่ายค่า ยา, ร้อยละ 40.1 ไม่ต้องจ่ายค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการหรืออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเนื่องมาจากการมาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลนั้น บางครั้งเป็นเพียงการตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรืออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการวินิจฉัยโรคให้แน่นอน ก่อนที่แพทย์จะสั่งยา-รักษา ผู้ป่วยบางคนมาโรงพยาบาลเพื่อฟังผลการวินิจฉัยโรค และรับยาที่แพทย์สั่งรักษา จึงใช้เงินเป็นค่ายาเท่านั้น ซึ่งมีร้อยละ 87.7 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้เงินเป็นค่ายา แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่จะได้รับยาเพื่อการรักษาภายหลังการตรวจวินิจฉัยจากแพทย์แล้ว (ตารางที่ 2)

ปัญหาด้านจิตใจ สังคม เศรษฐกิจ และวิถีแก้ไข

เป็นที่ยอมรับแล้วว่าผู้ป่วยที่มารักษารอคอยทางกายนั้น มักจะมีความวิตกกังวลในหลายเรื่อง ไม่เพียงแต่กังวลกับอาการป่วยที่เป็นอยู่เท่านั้น ยังจะมีความวิตกกังวลในเรื่องอื่น ๆ รอบด้านอีกด้วย การศึกษาครั้งนี้ได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ป่วยตัวอย่างถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการป่วยครั้งนี้ ทั้งที่เป็นปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ และจิตใจ ผลการศึกษาพบว่า ร้อยละ 76.6 มีปัญหาวิตกกังวลโดยส่วนใหญ่ของกลุ่มผู้ป่วยตัวอย่าง (ร้อยละ 69.1) มีความกังวลว่าอาการป่วยจะไม่หาย รongลงมา (ร้อยละ 45.1) กังวลว่าจะมีเงินไม่พอกับค่ารักษา ร้อยละ 30.2 กังวลกับการมีหนี้สิน ร้อยละ 12.3 มีปัญหาคือ ยังไม่มีงานทำ มีเพียง 5-6 ราย ที่มีปัญหาครอบครัวแตกแยก, มีความรู้สึกแหว่งแหว่งในบ้านพักอาศัย มีบุตรมากเกินไป เป็นต้น

สำหรับวิถีแก้ไขปัญหาดังกล่าวของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 58.0) เป็นการปรึกษากับพ่อแม่หรือญาติพี่น้อง มีเพียงส่วนน้อยที่คิดแก้ไขโดยการปรึกษากับแพทย์ พยาบาล เพื่อนบ้าน หรือสามี ภรรยา (ตารางที่ 3)

ความคิดเห็นต่อบริการและผู้ให้บริการของโรงพยาบาล

ในการมารับบริการตรวจรักษาโรค ณ โรงพยาบาลนั้น ผู้ป่วยจำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่โรงพยาบาลวางไว้ ซึ่งมักมีหลายขั้นตอน เช่น การยื่นบัตรเก่าในกรณีที่เป็นผู้ป่วยเก่า การทำบัตรใหม่ในกรณีที่เป็นผู้ป่วยใหม่ การรอคอยแพทย์ การตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือเอ็กซเรย์ การรอคอยรับยา เป็นต้น ซึ่งการรับบริการดังกล่าว ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรผู้ให้บริการทุกระดับ นับตั้งแต่เจ้าหน้าที่ทำบัตร พยาบาล แพทย์ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ/ห้องเอ็กซเรย์ เภสัชกร ดังนั้น ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่มีต่อผู้ให้บริการ จึงน่าจะมีผลต่อการพัฒนาบริการด้านการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ได้สัมภาษณ์ผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มี ต่อบริการของโรงพยาบาล พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 66.7 ถึง 82.7) มีทัศนคติต่อบริการดังต่อไปนี้:— การทำบัตร การอธิบายของเจ้าหน้าที่ทำบัตร การให้คำอธิบายของพยาบาลก่อนและหลังพบแพทย์ และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ห้องยา สำหรับการรอคอยแพทย์ตรวจนั้น เกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 43.8) มีความเห็นว่ารอคอยนานเกินไปในด้านความรู้สึกต่อการตรวจโรคของแพทย์ว่ามีความละเอียดเพียงพอ ซึ่งเป็นเรื่อง que ผู้ป่วยรับรู้ด้วยตนเอง ภายหลังที่ได้เข้าพบแพทย์แล้ว ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87) มีความเห็นว่าการแพทย์ตรวจได้ละเอียดดี ส่วนที่คิดว่าแพทย์ตรวจไม่ละเอียดมีเพียง (ร้อยละ 11.1) อย่างไรก็ตาม กลุ่มผู้ป่วยตัวอย่างเกือบครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 41.4) มีความเห็นว่าแพทย์ชี้แจงได้เข้าใจดีมาก และมีเพียงร้อยละ 9.9 บอกว่าแพทย์ไม่ชี้แจงแนะนำเลย ในด้านความคิดเห็นต่อบริการของเจ้าหน้าที่ห้องตรวจเลือด และห้องเอ็กซเรย์ นั้น ร้อยละ 40.7 ไม่มีความเห็น เนื่องจากไม่ได้รับการตรวจเลือดหรือเอ็กซเรย์ อย่างไรก็ตาม จากจำนวน 96 รายที่ได้รับการตรวจเลือดหรือเอ็กซเรย์ นั้น มีผู้ป่วย 66-82 ราย ให้ทัศนะว่าไม่ได้รับคำอธิบายอะไรเลยจากเจ้าหน้าที่ ในด้านการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ห้องยานั้น กลุ่มผู้ป่วยตัวอย่างมากถึงร้อยละ 82.7 ไม่ได้รับคำแนะนำด้านการใช้ยา (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 1 ลักษณะด้านประชากร สังคม เศรษฐกิจ ของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะด้านประชากร สังคม เศรษฐกิจ	ร้อยละ	จำนวน
<u>เพศ</u>		
ชาย	31.5	51
หญิง	68.5	111
<u>อายุ (ปี)</u>		
15-24	8.6	14
25-34	25.3	41
35-44	30.2	49
45-54	17.9	29
55-64	13.6	22
65-74	3.7	6
75 ปีขึ้นไป	0.6	1
อายุเฉลี่ย = 40.95 (16-77 ปี)		
<u>ระดับการศึกษา</u>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	6.1	10
ประถมศึกษาตอนต้นภาคบังคับ	63.0	102
มัธยมศึกษาตอนต้น	8.6	14
มัธยมศึกษาตอนปลาย, ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	15.4	25
ปริญญาตรี ปริญญาโท	4.3	7
อื่น ๆ	2.5	4

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะด้านประชากร สังคม เศรษฐกิจ	ร้อยละ	จำนวน
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	11.7	19
สมรส	80.2	130
หย่า	4.3	7
หย่า	3.7	6
<u>อาชีพหลัก</u>		
เกษตรกรรม	50.0	81
ข้าราชการ	16.0	26
รับจ้าง	9.9	16
ค้าขาย	8.0	13
อื่น ๆ	16.1	26
<u>ที่พักอาศัยในปัจจุบัน</u>		
ในเขตเทศบาล, ในเขตสุขาภิบาล (เขตเมือง)	17.3	28
นอกเขตเทศบาล, นอกเขตสุขาภิบาล (เขตชนบท)	82.7	134
<u>จำนวนสมาชิกอาศัยในครอบครัว (คน)</u>		
2-3	17.3	28
4-8	77.2	125
9-11	5.5	9



ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะด้านประชากร สังคม เศรษฐกิจ	ร้อยละ	จำนวน
<u>จำนวนบุตรที่อยู่ในภาระรับผิดชอบ (คน)</u>		
ไม่มีบุตร	30.9	50
มี 1	25.3	41
มี 2-3	34.0	55
มี 4-9	9.8	16
<u>ภาวะหนี้สิน</u>		
ไม่มีหนี้สิน	45.1	73
มีหนี้สินกับธนาคารหรือสหกรณ์	27.2	44
มีหนี้สินกับนายทุนเงินกู้	15.4	25
มีหนี้สินกับบิดามารดา	3.1	5
มีหนี้สินกับแหล่งทุนอื่น ๆ	9.2	15
<u>แหล่งเงินที่นำมาใช้จ่ายในการมาโรงพยาบาล</u>		
เงินสะสม	42.6	69
เงินยืม เงินกู้	21.0	34
เงินจากการขายทรัพย์สินสิ่งของ เช่น สัตว์ พืชเกษตร	15.4	25
อื่น ๆ	21.0	34

ตารางที่ 2 ค่าใช้จ่ายประเภทต่าง ๆ ในการมารับบริการ ณ โรงพยาบาลศรีนครินทร์

ประเภทค่าใช้จ่าย	ไม่เสียค่าใช้จ่าย ร้อยละ (จำนวน)	เสียค่าใช้จ่าย(บาท) ต่ำสุด-สูงสุด	เฉลี่ย
ค่าโดยสารรถเมล์/แท็กซี่- รับจ้าง	1.8 (3)	4-600	98.76
ค่ายา	12.3 (20)	10-1,200	280.18
ค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือ เอ็กซเรย์	40.1 (65)	10-1,000	212.90
ค่าอาหาร	29.6 (48)	5-1,200	94.08
ค่าห้อง	79.0 (128)	10-300	17.50

ตารางที่ 3 ปัญหาด้านจิตใจ สังคม เศรษฐกิจ และวิธีแก้ไข

ปัญหา/วิธีแก้ไข	ร้อยละ	จำนวน
ปัญหา		
กังวลว่าอาการป่วยจะไม่หาย	69.1	112
ไม่มีเงินค่ารักษา	45.1	73
มีหนี้สิน	30.2	49
ไม่มีงานทำ	12.3	20
ครอบครัวแตกแยก	3.7	6
คนอาศัยในบ้านแออัดเกินไป	3.7	6
มีบุตรมาก	3.1	5
ทะเลาะกับเพื่อนบ้าน/เพื่อนร่วมงาน	1.2	2
อื่น ๆ	2.5	4
วิธีแก้ไข		
ปรึกษาพ่อแม่ ญาติพี่น้อง	58.0	94
ปรึกษาแพทย์พยาบาล	10.5	17
ปรึกษาเพื่อนบ้าน	5.6	9
ปรึกษา สามี/ภรรยา	2.5	4
ไม่มีปัญหา	23.4	38

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นต่อบริการและผู้ให้บริการของโรงพยาบาล

บริการของโรงพยาบาล	ร้อยละ	จำนวน
<u>การทาบัตตราหม/คั่นบัตรเก่า</u>		
รวดเร็ว	66.7	108
ช้าเกินไป	27.8	45
ไม่มีความเห็น	5.5	9
<u>การอธิบายของเจ้าหน้าที่ทาบัตตรา</u>		
เข้าใจดี	77.2	12.5
ไม่เข้าใจ	11.1	18
ไม่มีความเห็น	11.7	19
<u>การรอคอยแพทย์เพื่อเข้ารับการตรวจ</u>		
รวดเร็วดี	7.4	12
พอเหมาะกับเวลา	48.1	78
นานเกินไป	43.8	71
ไม่มีความเห็น	0.6	1
<u>การตรวจโรคของแพทย์มีความละเอียดเพียงใด</u>		
ดีมาก	38.9	63
ดีพอสมควร	48.1	78
ตรวจไม่ละเอียด	11.1	18
ไม่มีความเห็น	1.9	3

ตารางที่ 4 ความคิดเห็นต่อบริการและผู้ให้บริการของโรงพยาบาล (ต่อ)

บริการของโรงพยาบาล	ร้อยละ	จำนวน
<u>การให้คำแนะนำชี้แจงของแพทย์</u>		
ชี้แจงเข้าใจดีมาก	41.4	67
ชี้แจงพอเข้าใจ	48.1	78
ไม่ชี้แจงแนะนำเลย	9.9	16
ไม่มีความเห็น	0.6	1
<u>การให้อธิบายของพยาบาลก่อนและหลังพบแพทย์</u>		
ไม่อธิบายอะไรเลย	66.7	108
อธิบาย	3.3	54
<u>การต้อนรับ/แนะนำของเจ้าหน้าที่ห้องตรวจเลือด</u>		
ไม่อธิบายอะไรเลย	50.6	82
อธิบาย	8.7	14
ไม่มีความคิดเห็น เนื่องจากไม่ได้ตรวจเลือด	40.7	66
<u>การต้อนรับแนะนำของเจ้าหน้าที่ห้องเอ็กซเรย์</u>		
ไม่อธิบายอะไรเลย	40.7	66
อธิบาย	18.6	30
ไม่มีความเห็นเนื่องจากไม่ได้เอ็กซเรย์	40.7	66
<u>การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ห้องยา</u>		
ไม่แนะนำ	82.7	134
แนะนำ	17.3	28