

บทที่ 4

สรุปและวิจารณ์

การศึกษาเชิงสำรวจเพื่อทราบสภาพปัญหาความวิตกกังวลของผู้ป่วย และความคิดเห็นของผู้ป่วยต่อบริการ และต่อผู้ให้บริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ป่วยตัวอย่าง จำนวน 162 ราย ซึ่งเป็นผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มาใช้บริการตรวจรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุเฉลี่ย 40-95 ปี อาชีพเกษตรกร เป็นส่วนใหญ่ และพักอาศัยในเขตชนบท สามในสี่ของกลุ่มตัวอย่างมีสมาชิกอาศัยร่วมกันในครอบครัวมากกว่า 4 คน หนึ่งในสาม มีบุตร 2-3 คน อยู่ในภาวะรับผิดชอบ

ผลการศึกษาเกี่ยวกับความวิตกกังวล พบว่า ร้อยละ 76.6 ของกลุ่มตัวอย่างมีความวิตกกังวลต่าง ๆ ได้แก่ กังวลว่าอาการป่วยจะไม่หาย กังวลว่าจะมีเงินไม่พอค่ารักษา กังวลเกี่ยวกับหนี้สิน ไม่มีงานทำ เป็นต้น วิธีแก้ไขปัญหากลุ่มตัวอย่างได้แก่ การปรึกษากับพ่อแม่ หรือญาติพี่น้อง มีเพียงส่วนน้อยที่คิดแก้ไขโดยการปรึกษากับแพทย์ พยาบาล เพื่อนบ้าน หรือ สามี ภรรยา

สำหรับค่าใช้จ่ายในการมารับบริการรักษาพยาบาล ณ โรงพยาบาลนั้น การศึกษาพบว่า ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการเดินทาง ประมาณ 98.76 บาท โดยมีค่าใช้จ่ายสูงสุดถึง 600 บาท สำหรับผู้ป่วยที่เหมารถรับจ้างมาจากทางไกลเกือบทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง (ร้อยละ 87.7) จ่ายเงินเป็นค่ายาโดยเฉลี่ย 280.18 บาท ประมาณ ร้อยละ 60 จ่ายเงินเป็นค่าตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือเอ็กซเรย์ สำหรับอาหารและค่าห้อง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 94.05 และ 17.50 บาท ตามลำดับ การที่ผู้ป่วยบางรายไม่มีค่าใช้จ่ายเป็นค่ายานั้น เนื่องจากเป็นการมาตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการหรือเอ็กซเรย์ ผู้ป่วยจำเป็นต้องมาโรงพยาบาลในครั้งต่อไปอีก เพื่อฟังผลการวินิจฉัย แล้วจึงจะรับยา วนทวนองเดียวกัน ร้อยละ 21.0 ของกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยใน จึงมีค่าใช้จ่ายเป็นค่าห้องพัก

ในด้านความคิดเห็นของกลุ่มผู้ป่วยตัวอย่างต่อบริการ และผู้ให้บริการของโรงพยาบาล นั้น ผลการศึกษารูปได้ว่าผู้ป่วยกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 66.7-77.2

มีทัศนคติที่ดีต่อบริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ในด้านการทำบัตรและการอธิบายของเจ้าหน้าที่ทำบัตร สำหรับการรอคอยแพทย์ตรวจนั้น เกือบครึ่งหนึ่งของกลุ่มผู้ป่วยตัวอย่าง มีความเห็นว่าการรอคอยนานเกินไป แต่แพทย์ก็ได้ชี้แจงให้เข้าใจได้ดีมาก (ร้อยละ 41.4) มีเพียง ร้อยละ 9.9 ที่มีความเห็นว่าแพทย์ไม่ชี้แจงแนะนำเลย อย่างไรก็ตามกลุ่มผู้ป่วยตัวอย่างมากเกินครึ่ง ให้ทัศนะว่าไม่ได้รับคำอธิบายชี้แจงอะไรเลยจากเจ้าหน้าที่ตรวจทางห้องปฏิบัติการ หรือเอกซเรย์ และพยาบาล ซึ่งน่าจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ดังกล่าวมักเชื่อว่าแพทย์ได้อธิบายเหตุผล และประโยชน์ในการตรวจของห้องปฏิบัติการ หรือเอกซเรย์ แล้ว การปฏิบัติงานจึงมุ่งไปที่เทคนิคที่ถูกต้องทางวิชาการมากกว่าการชี้แจง หากผู้ป่วยไม่มีความในทันท้องเดียวกันพยาบาลที่ให้บริการผู้ป่วยในช่วงก่อนและหลังพบแพทย์ อาจจะเชื่อว่าการให้คำอธิบายต่าง ๆ เป็นเรื่องระหว่างแพทย์และผู้ป่วย

สำหรับการไม่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ห้องยา ซึ่งมีมากถึง ร้อยละ 82.7 นั้น น่าจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ห้องยาไม่ต้องการให้ผู้ป่วยเสียเวลารอคอยมาก เพราะได้มีการเขียนรายละเอียดไว้แล้วบนซองยา

โดยภาพรวมแล้ว ผู้ป่วยที่มารับการรักษา ณ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ วิทยาลัยขอนแก่น ประมาณ สามในสี่มีปัญหาความวิตกกังวลต่าง ๆ หลายประการ นอกเหนือจากความกังวลด้านความเจ็บป่วย และแม้จะมีผู้ป่วยบางส่วนที่มีความคิดเห็นต่อบริการ และบุคลากรผู้ให้บริการของโรงพยาบาลในทางลบ แต่ก็ยังมีมากถึงสามในสี่ที่มีทัศนคติดีต่อบริการหลายด้านของโรงพยาบาล .