

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original Article

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการที่
แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์

The Study of Patient's Satisfaction on Out-Patient Services
of Petchaboon Hospital

อารีย์ วิจารณ์ท์ ประกาศนียบัตรพยาบาลผดุงครรภ์
และอนามัย

Arrie Viranant Dip. in Nurs.& Midw.
Nursing Department

ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลเพชรบูรณ์

Petchaboon Hospital

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ ในหน่วยงาน 3 หน่วยงาน คือ หน่วยเวชระเบียน หน่วยตรวจโรค และหน่วยห้องยา กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกเป็นครั้งแรก ระหว่างเดือนธันวาคม 2532 ถึงเดือนมกราคม 2533 จำนวน 150 ราย และเป็นเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล 9 ราย ในหน่วยงานดังกล่าว แห่งละ 3 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และวิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล ที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก มีความคล้ายคลึงกัน ในหน่วยงานทั้ง 3 แห่ง คือ หน่วยตรวจโรค, หน่วยเวชระเบียน และหน่วยห้องยา มีความพึงพอใจในระดับปานกลางทั้ง 3 หน่วยงาน แต่ก็พบว่ามีความพึงพอใจในระดับต่ำในเรื่องการรอคอยนาน และที่นั่งไม่เพียงพอ ทำให้เหนื่อยล้า จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน โดยปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกให้ดีขึ้น โดยเฉพาะด้านมนุษยสัมพันธ์ การให้สุขศึกษาประชาสัมพันธ์ และการลดระยะเวลาในการให้บริการ ตลอดจนเพิ่มอุปกรณ์ในการให้การรักษายาบาลที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the satisfaction of patients and nurse personnel on services of three units of the Out-Patients Department in Petchaboon hospital. These included registration unit, examination unit and pharmacy unit. The study samples were one-hundred and fifty new patients attending Out-Patient Department during December 1989 - January 1990, and nine nurse personnel. The researcher collected data by conducting interview using a questionnaire. The frequency, mean and standard deviation were calculated. The result showed the similar level of satisfaction of both patients and nurse personnel. Moderate satisfaction on out-patients services was similarly observed in the examination unit, registration unit and pharmacy unit. It was found that the satisfaction was at low level due to long waiting time. The results of this study were useful for the researcher to improve services of the Out-Patient Department, especially on human relationship, provision of information, reduce waiting time and increase use of effective medical instruments.

บทนำ

ในปัจจุบันประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพอนามัยมากขึ้น โดยได้รับผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันความก้าวหน้าทางการแพทย์ก็ได้รับการพัฒนามากขึ้น จึงทำให้ประชาชนมีความสนใจและเข้ารับบริการของโรงพยาบาลมากขึ้นเมื่อเกิดความเจ็บป่วย ซึ่งจุดประสงค์หลักที่สำคัญของโรงพยาบาล คือ การจัดให้บริการสุขภาพอนามัยแก่ผู้ป่วยอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ที่เปรียบเสมือนห้องรับแขกของโรงพยาบาล และเป็นแห่งแรกที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้ป่วยและญาติ⁽¹⁾ เนื่องจากผู้มารับบริการจะมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ตลอดจนมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล แต่การให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล มักจะเกิดปัญหาขึ้นจากผู้ป่วยมารับบริการจำนวนมาก และต้องรอการตรวจเป็นเวลานานภายในห้องคับแคบ ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้ทำการศึกษาขึ้น เพื่อศึกษาความพึงพอใจ

ของผู้มารับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก ในโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ โดยประเมินความพึงพอใจ ด้วยการใช้แบบสอบถาม ซึ่ง อเดย์ และแอนเดอร์เซน⁽²⁾ ได้สร้างขึ้น และนำมาใช้ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการเช่นกัน เพื่อที่จะนำผลการศึกษาครั้งนี้ มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์และวิธีการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ ในหน่วยงาน 3 แห่ง คือ หน่วยงานเวชระเบียน, หน่วยตรวจโรคและหน่วยห้องยา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกเป็นครั้งแรกในช่วงเดือนธันวาคม 2532 ถึงเดือนมกราคม 2533 จำนวน 150 ราย และกลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 9 ราย โดยเป็นเจ้าหน้าที่

ของหน่วยงานเวชระเบียน, หน่วยตรวจโรค และ หน่วยห้องยา แห่งละ 3 ราย

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง ตามแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยการแจกแจง ความถี่ หาค่าและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

ก. ข้อมูลทั่วไป

จากตารางที่ 1.1 พบว่า เจ้าหน้าที่พยาบาล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 15 - 30 ปี สถานภาพสมรส เป็นโสด ระดับการศึกษา อยู่ใน ระดับมัธยมศึกษา โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,000 บาทขึ้นไป และเจ้าหน้าที่พยาบาลส่วนใหญ่ เคยใช้ บริการทั้งจากโรงพยาบาลของรัฐบาลและเอกชน สำหรับระยะเวลาที่ต้องรอคอยในหน่วยงาน 3 หน่วยงาน พบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่พยาบาล เข้ารับบริการใน โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ ต้องรอคอยในหน่วยตรวจโรค เป็นเวลานานที่สุด คือ 58.44 นาที รอคอยในหน่วย เวชระเบียนเป็นเวลา 49.11 นาที และรอคอยใน หน่วยห้องยาน้อยที่สุด คือ 32 นาที

ผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล เพชรบูรณ์ เป็นชายและหญิงพอกๆกัน มีอายุ 15 - 30 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว การศึกษาอยู่ในระดับปริญญา หรือเทียบเท่า มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 3,000 บาทขึ้นไป ส่วนใหญ่เคยเข้ารับการรักษาพยาบาลทั้งของเอกชน และของรัฐบาล สำหรับระยะเวลาที่ต้องรอคอยการ ตรวจในหน่วยงาน 3 หน่วยงาน พบว่า รอคอยใน หน่วยตรวจโรคนานที่สุด คือ 35.85 นาที, หน่วยเวช- ระเบียน 34.56 นาที และที่หน่วยห้องยา 24.26 นาที ตามลำดับ

ข. ระดับความพึงพอใจในบริการ

1. จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่แผนกผู้ป่วยนอก ถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก พบว่า

1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่หน่วย ตรวจโรค อยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่ามี ความพึงพอใจต่ำในเรื่องต้องรอคอยนาน ทำให้เกิด ความเหนื่อยล้า

1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่หน่วย เวชระเบียน อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งพบว่ามี ความพึงพอใจต่ำในเรื่องการรอทำบัตรนาน การแบ่งช่องเข้าคิวทำบัตร ใหม่ ไม่ชัดเจนและการรอทำบัตรไม่เป็น สัดส่วน ทำให้เกิดความสับสนในการรอเรียกเบอร์ทำบัตร

1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่หน่วยห้องยา อยู่ในระดับปานกลาง แต่พบว่ามี ความพึงพอใจต่ำที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ห้องยาแสดง สีสหน้าบึ้งตึงกับผู้รับบริการ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการ ให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก พบว่า

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่หน่วย ตรวจโรค อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก แต่พบว่ามี ความพึงพอใจต่ำในเรื่องต้องรอคอยนาน ทำให้เกิด ความเบื่อหน่ายและไม่มีที่นั่งรอ ทำให้เกิด ความเหนื่อยล้า

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่หน่วย เวชระเบียน อยู่ในระดับต่ำถึงปานกลาง ซึ่งพบว่ามี ความพึงพอใจต่ำ ในเรื่องการรอทำบัตรนาน ที่นั่งไม่เพียงพอ และคำแนะนำของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนไม่ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการไม่ทราบว่าจะไปไหน หลังจากทำ บัตรเสร็จ

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่หน่วยห้องยา อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก โดยไม่พบระดับ ความพึงพอใจต่ำในรายข้อของแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของเจ้าหน้าที่พยาบาล และผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก

ข้อมูล	เจ้าหน้าที่พยาบาล		ผู้รับบริการผู้ป่วยนอก		
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
1. เพศ: ชาย	3	33.33	70	46.67	
	หญิง	6	66.67	77	51.33
	ไม่ออกความเห็น		3	2	
2. อายุ: 15 - 30 ปี	6	66.67	63	42	
	31 - 45 ปี	1	11.11	51	34
	46 - 60 ปี	2	22.22	20	13.33
	61 ปีขึ้นไป	-	-	7	4.67
	ไม่ออกความเห็น		9	6	
3. สถานภาพสมรส	โสด	5	55.56	43	28.67
	สมรส	4	44.44	95	63.33
	หม้าย	-	-	2	1.33
	หย่า/แยก	-	-	3	2
	ไม่ออกความเห็น		7	4.67	
4. ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	-	-	43	28.67
	มัธยมศึกษา	6	66.67	42	28
	ปริญญา/เทียบเท่า	3	33.33	60	40
	ไม่เคยศึกษา	-	-	-	-
	ไม่ออกความเห็น			5	3.33
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 1,500 บาท	-	-	35	23.33
	1,500 - 3,000 บาท	2	22.22	12	8.1
	3,000 บาทขึ้นไป	7	77.78	82	54.67
	ไม่ออกความเห็น			21	14
6. ที่อยู่ปัจจุบัน	กรุงเทพฯ	-	-	4	2.67
	ต่างจังหวัด	9	100	127	84.67
	ไม่ออกความเห็น			19	12.67

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของเจ้าหน้าที่พยาบาล และผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก (ต่อ)

ข้อมูล	เจ้าหน้าที่พยาบาล		ผู้รับบริการผู้ป่วยนอก	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. ถ้าบ้านอยู่ต่างจังหวัด บ้านท่านอยู่				
ในเขตเทศบาล	7	77.78	61	40.67
นอกเขตเทศบาล	2	22.22	84	56
ไม่ออกความเห็น			5	3.33
8. นอกจากโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ ท่านเคยไปใช้บริการ				
จากโรงพยาบาลอื่น ๆ หรือสถานบริการของรัฐหรือไม่				
เคย	9	100	116	77.33
ไม่เคย	-	-	34	22.67
9. ถ้าเคยไป โรงพยาบาลอะไร				
โรงพยาบาลเอกชน	4	44.44	8	5.33
โรงพยาบาลของรัฐหรือสถานบริการ	1	11.11	47	31.33
อื่น ๆ ของรัฐ				
เคยไปทั้ง 2 แห่ง	4	44.44	59	39.33
ไม่ออกความเห็น			36	24
10. ท่านมาถึงโรงพยาบาล อยู่ในช่วง	07.30 น.- 09.00 น.		08.00 -10.00 น.	
			(15.10 น. 1 คน)	
11. ท่านรอคอยในหน่วยเวชระเบียน เป็นเวลานาน เฉลี่ย	49.11 นาที		34.56 นาที	
12. ท่านรอคอยในหน่วยตรวจโรค เป็นเวลานาน เฉลี่ย	58.44 นาที		35.85 นาที	
13. ท่านรอคอยในหน่วยห้องยา เป็นเวลานาน เฉลี่ย	32.00 นาที		24.26 นาที	
14. ท่านกลับบ้านเวลา อยู่ในช่วง	11.00 น.- 12.30 น.		09.00 น.- 12.00 น.	
			(15.30 น. 1 คน)	

วิจารณ์

โรงพยาบาลเพชรบูรณ์เป็นโรงพยาบาลขนาด 314 เตียง ซึ่งมีผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกในแต่ละวันมากถึง 300 - 400 ราย ในขณะที่มีแพทย์ออกตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก วันละ 3 - 4 ท่าน ทำให้การตรวจโรคและการให้บริการต้องใช้เวลานาน ในขณะที่เดียวกันที่ห้องเวพระเบียงนั้น เจ้าหน้าที่ทำบัตรมีจำนวนน้อย ทำให้การทำบัตรให้แก่ผู้รับบริการเกิดความล่าช้า ต้องรอคอยนาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการขึ้น สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการที่หน่วย - ห้องยานั้น พบว่า ไม่พบระดับความพึงพอใจในรายข้อเลย แต่พบว่ามี ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงมากในเรื่อง การให้คำอธิบายและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการใช้ยาเป็นอย่างดี เนื่องจากการจ่ายยาของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์นั้น จะให้เภสัชกรเป็นผู้เรียกชื่อผู้ป่วยทุกรายในการรับยา และตรวจสอบความถูกต้องของยากับผู้ป่วย ตลอดจนให้คำแนะนำในการใช้ยา และการปฏิบัติที่ถูกต้อง ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ ก็พบว่า มีระดับความพึงพอใจคล้ายคลึงกับผู้รับบริการเช่นกัน

เอกสารอ้างอิง

1. Whyllie, N.A. The design and development of a Health Sciences Center. International Journal Nursing Studies 1971;8:26.
2. Aday, L.A, Aderson, R. Development of Indices of Access of Medical Care. Michigan: Health Administration, 1975:58-80.

สรุป

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการและเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาลที่มีต่อการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ ซึ่งพบว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และของเจ้าหน้าที่ทางการพยาบาล มีความคล้ายคลึงกัน โดยมีความพึงพอใจระดับต่ำ ของการให้บริการที่หน่วยเวพระเบียง และหน่วยตรวจโรค ในบางเรื่อง ซึ่งผู้ศึกษาสามารถนำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกได้ดังนี้ คือ

1. จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลให้เข้าใจปัญหาของผู้มารับบริการ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อให้บริการได้รวดเร็ว
2. ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการ และเพิ่มเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ เพื่อไม่ให้ผู้รับบริการต้องรอนาน
3. เพิ่มการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการมากขึ้น เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอก.