



Poster Presentation

สัดส่วนของผู้ป่วยที่ได้รับทักษะการสื่อสารจากบุคลากรทางการแพทย์ ณ ห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัด

ขอนแก่น

วงศ์ธร พลรงค์¹, กัญฐณา วิทยาภักดิ์¹, ณัฐชัย วงษ์วานิช¹, อภิวัฒน์ จงจักรพันธ์¹, พัทธิธรา
พินธุรักษ์¹, อาคม บุญเลิศ², ปิยธิดา คูหิรัญญรัตน์²

¹ นักศึกษาแพทย์ชั้นปีที่ 5 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

² ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Proportion of Outpatients that Received Communication Skills from Health Care Providers at General Practice Clinic of a Hospital in Khon Kaen Province

Wongsathorn Phonrong¹, Kanthana Vithayapat¹, Nathachai wongwanich¹, Apiwat Jongjakapun¹,
Patteera Pinturak¹, Arkhom Bunloet², Piyathida Kuhirunyarat²

¹ Fifth-year medical student, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

² Department of Community Medicine, Faculty of Medicine, Khon Kaen University

หลักการและวัตถุประสงค์: การสื่อสารที่ดีของบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มคุณภาพของการรักษาและลดการฟ้องร้องได้ ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) สัดส่วนของผู้ป่วยที่ได้รับการใช้ทักษะการสื่อสารด้านต่างๆ จากบุคลากรทางการแพทย์ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทักษะการสื่อสารด้านต่างๆ กับความพึงพอใจของผู้ป่วย

วิธีการศึกษา: เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ณ ห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป โรงพยาบาลศรีนครินทร์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 150 ราย จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้กรอบเวลา เครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถามชนิดตอบเอง วิเคราะห์โดยใช้ SPSS Version 19 และนำเสนอข้อมูลโดย ร้อยละ Pearson's chi-square, Fisher's exact test, odds ratio, 95% CI

ผลการศึกษา: อัตราการตอบกลับร้อยละ 97.33 (146/150) ทักษะการสื่อสารที่ผู้ป่วยได้รับที่มีสัดส่วนมากที่สุด 2 อันดับแรก คือ การสื่อสารด้วยคำศัพท์ที่ผู้ป่วยเข้าใจ ร้อยละ 97.04 (95% CI: 92.12, 99.05) และการเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามสิ่งที่สงสัย ร้อยละ 95.56 (95% CI: 90.16, 98.18) ทักษะการสื่อสารที่ได้รับน้อยที่สุด คือ การแนะนำตัวของแพทย์ ร้อยละ 29.63 (95% CI: 22.24, 38.2) ทักษะการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ การบอกผลวินิจฉัยโรคเบื้องต้น (OR = 6.07, 95% CI: 1.64, 22.54) และการแนะนำตัวของแพทย์ (OR = 4.67, 95% CI: 1.01, 21.51)

สรุป: ร้อยละ 97 ของผู้ป่วย ได้รับการสื่อสารด้วยคำศัพท์ที่ผู้ป่วยเข้าใจ และ ร้อยละ 30 ได้รับการแนะนำตัวของแพทย์นอกจากนี้ การบอกผลวินิจฉัยโรคเบื้องต้น และการแนะนำตัวของแพทย์สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วย

คำสำคัญ: ทักษะการสื่อสาร, ความพึงพอใจ, ห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป, บุคลากรทางการแพทย์



Background and objectives: Good communication skills between health care providers and patients could improve the quality of treatment and reduce patients' lawsuits. The purposes of this study were to determine the proportion of outpatients that received communication skills from health care providers and communication skills that associated with patients' satisfaction.

Methods: This was a descriptive study. The study samples were 150 patients that came to general practice clinic, Srinagarind hospital, and were sampled by time-frame allocation sampling. The tool was a self-administrated questionnaire. Data analysis was conducted using SPSS version 19 by percentage, Pearson's chi-square, Fisher's exact test, Odds ratio and 95% CI.

Results: The response rate was 97.33% (146/150). Two most proportion of communication skills that patients received were using of non-technical terms 97.04% (95% CI: 92.12, 99.05) and giving patients a chance to ask questions 95.56% (95% CI: 90.16, 98.18). The least proportion of communication skills that patient received was doctor's introduction of himself 29.63% (95% CI: 22.24, 38.20). The communication skills that statistically significance associated with patients' satisfaction were informing about the diagnosis (OR = 6.07, 95% CI: 1.64, 22.54) and doctor's introduction of himself (OR = 4.67, 95% CI: 1.01, 21.51).

Conclusions: 97% of patients received using of non-technical terms and 30% of them received doctor's introduction of himself. Besides, informing about the diagnosis and doctor's introduction of himself associated with patients' satisfaction.

Keywords: Communication skill, Satisfaction, General Practice Clinic, Health Care Providers