

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้เพื่อเป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจ ของญาติผู้ที่เป็นโรคจิตเภทต่อ บริการแบบญาติมีส่วนร่วม โรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่จำนวน 46 คน ผลการศึกษา ได้นำเสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบด้วยคำบรรยายตามลำดับดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของญาติต่อบริการแบบญาติมีส่วนร่วมโรงพยาบาลสวนปรุง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร

ประชากรเป็นเพศหญิงมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 63.04 เป็นเพศชายร้อยละ 36.96 มีอายุระหว่าง 16-67 ปี โดยอายุ 40-49 ปี พบมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 41.30 รองลงมาคืออายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 19.57 โดยประชากรมีอายุเฉลี่ย 42.95 ปี มีสถานภาพสมรสคู่มากที่สุด ร้อยละ 78.27 รองลงมาสถานภาพโสด ร้อยละ 15.21 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 75.00 รองลงมาการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 18.18 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกเพศ อายุ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา (n=46)

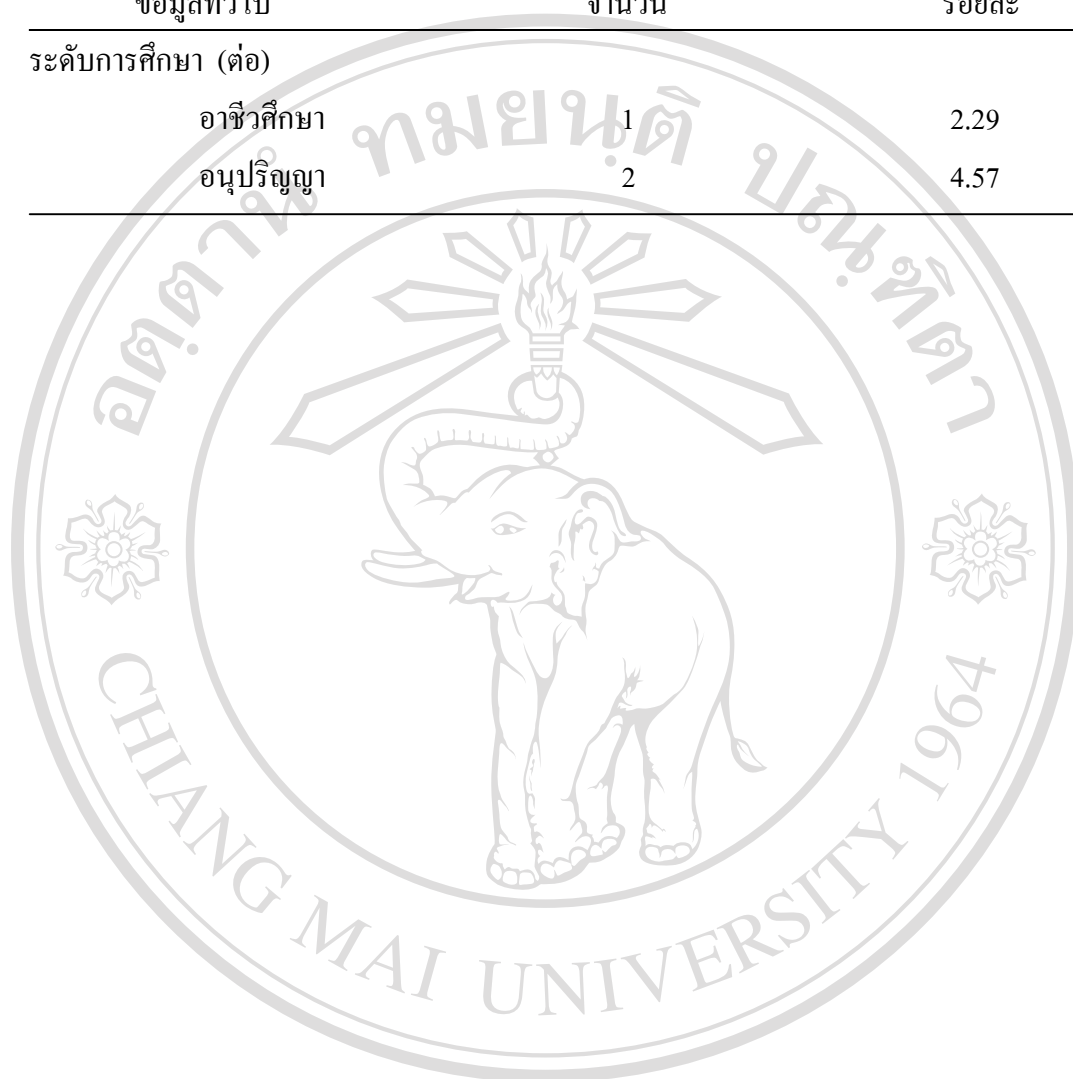
ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	17	36.96
หญิง	29	63.04
อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	2	4.34
20-29 ปี	5	10.87
30-39 ปี	9	19.57
40-49 ปี	19	41.30
50-59 ปี	5	10.87
60 ปีขึ้นไป	6	13.05
สถานภาพสมรส		
โสด	7	15.21
คู่	36	78.27
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	3	6.52
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	2	4.35
เรียน	44	95.65
ประถมศึกษา	33	75.00
มัธยมศึกษา	8	18.18

(range = 16-67 ปี, $\bar{x}$ = 42.95, s = 7.73)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา (ต่อ)		
อาชีวศึกษา	1	2.29
อนุปริญญา	2	4.57



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ประชากรประกอบอาชีพรับจ้างร้อยละ 47.82 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 28.26 ครอบครัวมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 2,001-5,000 บาท ร้อยละ 54.34 รองลงมา 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 21.74 ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามอาชีพ และรายได้ของครอบครัวต่อเดือน (n = 46)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับจ้าง	22	47.82
เกษตรกร	13	28.26
ไม่ได้ทำงาน	4	8.70
ธุรกิจส่วนตัว	6	13.04
อื่น ๆ	1	2.18
รายได้ของครอบครัวต่อเดือน		
น้อยกว่า 2,000 บาท	8	17.39
2,001-5,000 บาท	25	54.34
5,001-10,000 บาท	10	21.74
10,001-20,000 บาท	2	4.35
20,001 บาท ขึ้นไป	1	2.18
(range = 1,500-25,000 บาท, $\bar{x}$ = 5055.43, s = 4549.14, mode = 3000)		

ประชากร มีความสัมพันธ์กับผู้ที่เป็นโรคจิตเภทคือเป็นบิดามารดา ร้อยละ 56.52 รองลงมาคือบุตร ร้อยละ 19.56 ผู้ที่เป็นโรคจิตเภทเข้ารับการรักษแบบผู้ป่วยในเป็นครั้งแรก ร้อยละ 54.35 รองลงมาเข้ารับการรักษเป็นครั้งที่ 2 ร้อยละ 21.74 และระยะเวลาที่ผู้ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิตเภทขณะอยู่ที่บ้านมากกว่า 2-14 ปี ร้อยละ 43.48 รองลงมาคือ 1-2 ปี ร้อยละ 30.34 ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

จำนวนและร้อยละของประชากร จำแนกตามความสัมพันธ์กับผู้ที่เป็นโรคจิตเภทและ จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษแบบผู้ป่วยใน และระยะเวลาที่ผู้ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิตเภทขณะอยู่ที่บ้าน (n = 46)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ความสัมพันธ์กับผู้ที่เป็นโรคจิตเภท		
บิดา มารดา	26	56.52
สามี ภรรยา	5	10.87
บุตร	9	19.56
ญาติ	4	8.70
ผู้ดูแล	2	4.35
จำนวนครั้งที่เข้ารับการรักษแบบผู้ป่วยใน		
ครั้งที่ 1	25	54.35
ครั้งที่ 2	10	21.74
ครั้งที่ 3	6	13.05
ครั้งที่ 4-8	5	10.86
(range = 1-6 ครั้ง, $\bar{x}$ = 1.86, s = 1.22)		
ระยะเวลาที่ผู้ดูแลผู้ที่เป็นจิตเภทขณะอยู่ที่บ้าน		
น้อยกว่า 1 ปี	12	26.08
1-2 ปี	14	30.34
มากกว่า 2 ปี	20	43.48
(range = 1 เดือน - 8ปี, $\bar{x}$ = 2.61, s = 2.09)		

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ดูแลที่เป็นโรคจิตเภทต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วมของประชากร

ประชากร มีความพึงพอใจต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วม โรงพยาบาลสวนปรุงโดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการบริการแบบญาติมีส่วนร่วม ทั้ง 6 ด้าน คือ 4.33 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านธรรมาภิบาลความสนใจ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.42 ด้านการประสานงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.39 ด้านความสะอาดมีคะแนนเฉลี่ย 4.38 ด้านค่าใช้จ่ายมีคะแนนเฉลี่ย 4.35 ด้านข้อมูลที่ได้รับมีคะแนนเฉลี่ย 4.27 และด้านคุณภาพบริการมีคะแนนเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ ดังรายละเอียดในตารางที่ 4

ตารางที่ 4

ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้ดูแลที่เป็นโรคจิตเภทต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วม ของประชากรจำแนกตามความพึงพอใจรายด้าน และโดยรวม (n=46)

ความพึงพอใจ			ระดับ
ด้านความสะอาด	4.38	0.51	มาก
ด้านการประสานงาน	4.39	0.49	มาก
ด้านธรรมาภิบาลความสนใจ	4.42	0.51	มาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับ	4.27	0.66	มาก
ด้านคุณภาพบริการ	3.88	0.49	มาก
ด้านค่าใช้จ่าย	4.35	0.60	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.33	0.48	มาก

ประชากรมีความพึงพอใจต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วม โรงพยาบาลสวนปรุงโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 54.35 รองลงมาคือมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.13 โดยมีด้านข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 58.70 ด้านคุณภาพบริการ คิดเป็นร้อยละ 56.52 ด้านการประสานงาน คิดเป็นร้อยละ 52.17 ด้านอรรถาธิบายความสนใจ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ด้านความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 45.65 และด้านค่าใช้จ่ายคิด เป็นร้อยละ 43.48 ตามลำดับ พบว่ามีประชากรบางส่วนมีระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.71 ดังรายละเอียดในตารางที่ 5

ตารางที่ 5

จำนวนและร้อยละของประชากรจำแนกตามความพึงพอใจรายด้าน (n = 46)

ความพึงพอใจรายด้าน	มากที่สุด จำนวน (ร้อยละ)	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	น้อยที่สุด จำนวน (ร้อยละ)
ด้านความสะดวก	22 (47.83)	21 (45.65)	3 (6.52)	-	-
ด้านการประสานงาน	19 (41.30)	24 (52.17)	3 (6.52)	-	-
ด้านอรรถาธิบายความสนใจ	20 (43.48)	23 (50.00)	3 (6.52)	-	-
ด้านข้อมูลที่ได้รับ	16 (34.78)	27 (58.70)	2 (4.35)	-	1 (2.71)
ด้านคุณภาพบริการ	16 (34.78)	26 (56.52)	4 (8.70)	-	-
ด้านค่าใช้จ่าย	19 (41.30)	20 (43.48)	7 (15.22)	-	-
ความพึงพอใจโดยรวม	18 (39.13)	25 (54.35)	3 (6.52)	-	-

อภิปรายผล

ผลการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ดูแลผู้ป่วยที่เป็นโรคจิตเภท ต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วม โรงพยาบาลสวนปรง ผู้ศึกษาได้อภิปรายผล ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยอภิปรายผลทั้งความพึงพอใจในการบริการแบบญาติมีส่วนร่วม โดยรวมและรายด้านดังนี้

ความพึงพอใจของญาติต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วมโดยรวม

การศึกษาคความพึงพอใจของญาติต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วม โรงพยาบาลสวนปรง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประชากรจำนวน 46 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63 (ตารางที่1) มีอายุอยู่ในช่วง 16-67 ปี ร้อยละ 42.95 (ตารางที่1) มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 78.3 (ตารางที่1) มีระดับการศึกษาประถมศึกษา ร้อยละ 71.7 (ตารางที่1) มีอาชีพรับจ้างร้อยละ 47.8 (ตารางที่2) มีรายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ในช่วง 2,001-5,000บาท ร้อยละ 54.3 (ตารางที่2) โดยมีความสัมพันธ์กับผู้ที่เป็โรคจิตเภทคือเป็นมารดา ร้อยละ 56.5 (ตารางที่2) จำนวนครั้งที่ผู้ที่เป็นโรคจิตเภทเข้ารับการรักษแบบผู้ป่วยในเป็นครั้งที่ 1 ร้อยละ 54.3 (ตารางที่2) ระยะเวลาที่ดูแลผู้ที่เป็นโรคจิตเภทขณะอยู่ที่บ้านมากกว่า 2 ปี ร้อยละ 43.5 (ตารางที่2)

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีความพึงพอใจในการบริการแบบญาติมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.32$, $s=0.47$) (ตารางที่ 4) แสดงว่าประชากรได้รับประสบการณ์จากทุก ๆ ด้านของบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชากรในระดับมาก และพบว่าประชากรมีความพึงพอใจรายด้านในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้าน ข้อมูลที่ได้รับ จำนวนร้อยละ 58.70 ด้านคุณภาพบริการ จำนวนร้อยละ 56.52 ด้านการประสานงาน จำนวนร้อยละ 52.17 ด้านอธยาศัยความสนใจ จำนวนร้อยละ 50.00 ด้านความสะอาด จำนวนร้อยละ 45.65 และด้านค่าใช้จ่าย จำนวนร้อยละ 43.48 ซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วมในระดับมากดังกล่าว อาจเนื่องมาจากการที่ตึกสหทัยเน้นการจัดสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการมีส่วนร่วมของผู้ดูแล โดยมีการจัดและปรับปรุงโครงสร้างทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่าผู้ป่วยจะได้รับการดูแลรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สะดวกสบาย มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอ เพื่อให้ผู้ป่วยและผู้ดูแลได้รับการที่เพียงพอและปลอดภัย มีการดำเนินกิจกรรมการพยาบาลแบบญาติมีส่วนร่วม ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟู โดยมีการจัดกิจกรรมกลุ่มสำหรับผู้ป่วยและผู้ดูแล ผสมผสานกับการพยาบาลที่มุ่งเน้นตามแนวทางบริการของโรงพยาบาลสวนปรง มีการ

สร้างความตระหนักและเคารพในสิทธิของผู้ป่วยโดยไม่คำนึงถึง อายุ เพศ เชื้อชาติ ศาสนา มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิของผู้ป่วย มีการทำงานเป็นทีมในการดูแลผู้ป่วย มีการประเมินปัญหาและความต้องการของญาติ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลมาวางแผนการดูแลให้เหมาะสม จากการให้บริการแก่ผู้ป่วยและผู้ดูแลดังกล่าวอาจเป็นผลทำให้ประชากรมีความพึงพอใจในระดับมากต่อบริการแบบญาติมีส่วนร่วมโรงพยาบาลสวนปรุง ดังที่ปิยนุช พรหมสาขา ณ สกลนคร (2540) กล่าวว่าความพึงพอใจในการพยาบาลหมายถึงความรู้สึกพอใจหรือยินดีที่มีต่อการปฏิบัติการพยาบาลที่ได้รับ ซึ่งสามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม ซึ่งตรงกับแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday & Andersen as cited in Aday, Andersen, & Flieming, 1980) ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อีกทั้งที่ผ่านมาโรงพยาบาลสวนปรุงได้ดำเนินงานโดยใช้ระบบจัดการคุณภาพ (โรงพยาบาลสวนปรุง, 2543) เพื่อการรับรองคุณภาพของโรงพยาบาล ตึกสหทัยเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตอบสนองนโยบายของโรงพยาบาลสวนปรุง ได้มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการ เป็นผลให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ นอกจากนี้หากพิจารณารายด้าน ยังมีประเด็นที่น่าสนใจ ดังการอภิปรายดังต่อไปนี้

ด้านอรรถาธิบายความสนใจ ผลการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านอรรถาธิบายความสนใจอยู่ในระดับมาก และพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{x} = 4.42$, $s = .51$) (ตารางที่ 4) ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลสวนปรุงได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการด้านสุขภาพโดยได้ดำเนินการอบรมพฤติกรรมบริการและการบริการด้านหน้าให้กับบุคลากรทุกคนในโรงพยาบาลเพื่อพลิกโฉมการให้บริการด้านสุขภาพแบบเอกชนในโรงพยาบาลรัฐ (ชำนาญ ภู่อี่ยม, 2537) สอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ที่กล่าวว่าบริการที่ดี ได้แก่ การที่ผู้ให้บริการยิ้มแย้มแจ่มใส รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ตลอดจนมีกริยาจาอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน เช่นเดียวกับแนวคิดของอเดย์และแอนเดอร์สัน (Aday & Andersen, 1980) ที่กล่าวว่าความเป็นกันเองของผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและจะส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อัมพรพรรณ ตั้งจิตพิทักษ์ (2528 อ้างถึงใน พนิกา คำยุ, 2538) ที่ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อบริการพยาบาลที่ได้รับในแผนกอายุรศาสตร์วชิรพยาบาล ผลการวิจัยพบว่าพยาบาลให้การต้อนรับดี มีท่าทีเป็นกันเอง ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอรรถาธิบายไม่ตรีดี เมื่อผู้รับบริการได้รับการต้อนรับดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับของโรงพยาบาลด้วยอรรถาธิบายไม่ตรีที่ดี เป็นกันเองจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผล

ให้ผู้รับบริการยอมรับและมีความคิดเห็นที่ดีต่อระบบบริการของโรงพยาบาล (อำภา ดีสีปาน, 2539)

ด้านการประสานงาน ผลการศึกษาพบว่าประชากร มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านการประสานงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$, $s = .49$) (ตารางที่ 4) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าประชากรมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการที่ผู้ป่วยได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ ปัญหาความเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้รับการประสานการดูแลร่วมกันทั้งแพทย์ พยาบาลและบุคลากรวิชาชีพอื่นที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรให้ผู้ป่วยมีการทำงานร่วมกันพร้อมที่จะให้การดูแลท่านได้เป็นอย่างดี (ภาคผนวก) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่ ดิถีสหทัยมีการดำเนินงานโดยทีมสหวิชาชีพ มีการได้รับการตรวจจากแพทย์ ปัญหาความเจ็บป่วยของผู้ป่วยได้รับการประสานการดูแลร่วมกันทั้งแพทย์ พยาบาลและบุคลากรสุขภาพอื่นที่เกี่ยวข้อง บุคลากรดิถีสหทัยมีการทำงานร่วมกันและพร้อมที่จะให้การดูแล จากการปฏิบัติงานของบุคลากรดิถีสหทัยดังกล่าวอาจเป็นผลทำให้ประชากรมีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการบริการซึ่งออดีย์และแอนเดอร์สัน (Aday & Andersen as cited in Aday, Andersen, & Flieming, 1980) กล่าวว่าการทำงานของบริการคือการที่ผู้ป่วยได้รับการบริการทุกประเภทตามความต้องการของผู้ป่วย แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ และมีการติดตามผลการรักษา

ด้านความสะดวก ผลการศึกษาพบว่าประชากรมีความพึงพอใจในด้านความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.38$, $s = .51$) (ตารางที่ 4) ทั้งนี้เนื่องจากดิถีสหทัยให้บริการพยาบาลผู้ป่วยที่มีการเจ็บป่วยทางจิตเวช จึงมุ่งเน้นในการจัดสิ่งแวดล้อมให้มีบรรยากาศของความอบอุ่น สงบผ่อนคลายและปลอดภัยแก่ผู้ป่วย โดยการจัดบริเวณอาคารสถานที่ให้สะอาด อากาศถ่ายเทสะดวก ปลอดภัยทั้งจากสิ่งที่เป็นอันตรายและสิ่งที่จะกระตุ้นการกำเริบของโรค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อาทิตย์ อุไรรัตน์ และ อุดลย์ศักดิ์ ธีระจินดา (2535) ที่กล่าวว่า การได้รับความสะดวกสบายและบรรยากาศของโรงพยาบาลเพื่อชดเชยความรู้สึกทุกข์ร้อนในความเจ็บป่วย เมื่อผู้ป่วยได้รับความสะดวกสบายและอยู่ในบรรยากาศที่ดีจะทำให้จิตใจเบิกบาน บรรยากาศและความสะดวกสบายนี้รวมถึงความสะอาดด้วย จากสิ่งดังกล่าวข้างต้นส่งเสริมให้การดูแลผู้ป่วยสัมฤทธิ์ผล จึงทำให้นิยามมีความพึงพอใจมากขึ้น นอกจากนี้ดิถีสหทัยเป็นหอผู้ป่วยที่สามารถจำกัดจำนวนผู้ป่วย ทำให้ประมาณการได้ว่าในแต่ละวันมีความต้องการเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ มากเพียงใด จึงสามารถจัดเตรียมและสำรองอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ จึงนำมาซึ่งความพึงพอใจในระดับมากของผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสภาวดี ดวงเด่น (2539) ได้ศึกษาคุณภาพบริการพยาบาลที่ผู้รับบริการคาดหวังพบว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังมากที่สุดคือ มีอุปกรณ์ เครื่องใช้ที่สะดวก และเพียงพอ

ด้านค่าใช้จ่าย ผลการศึกษาพบว่าประชากรมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$, $SD = .60$) (ตารางที่ 4) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประชากรมีความพึงพอใจมากต่อค่าใช้จ่ายสำหรับอาหารของท่านมีความคุ้มค่าและเหมาะสม และบริการที่ได้รับคุ้มค่าและเหมาะสมกับค่ารักษาพยาบาลที่ให้กับโรงพยาบาล (ภาคผนวก จ) อาจเนื่องจากว่าในปัจจุบันได้มีการปฏิรูประบบการประกันสุขภาพต่างๆ เช่น การประกันสังคม การประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทำให้ลดภาระค่าใช้จ่ายต่อผู้ใช้บริการ ทำให้เข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นโดยที่ค่าใช้จ่ายในการรักษาไม่เป็นการระแและได้รับบริการที่มีมาตรฐานอย่างเท่าเทียมส่งผลให้มีความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ (2529) ที่พบว่า การประกันสุขภาพช่วยให้บุคคลสามารถเข้ารับการรักษาพยาบาลโดยไม่ต้องคำนึงถึงปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น อีกทั้งตึกสหทัยเป็นหน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาลสวนปรุง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐ สิ่งที่ได้รับบริการมีความคาดหวังจะได้รับจากโรงพยาบาลของรัฐ นอกเหนือจากสิทธิที่พึงจะได้รับบริการโดยเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเศรษฐกิจแบบใด ก็มีความคาดหวังว่าจะมีการจ่ายค่าบริการที่สมเหตุสมผลไม่แพงจนเกินไป (บรรลุ ศิริพานิช, 2538) ในการกำหนดค่าอาหารสำหรับญาติ คือวันละ 40 บาท ซึ่งทางตึกสหทัย ได้ยึดหลักไม่มุ่งหวังกำไรจากผู้มารับบริการ ส่งผลให้ค่าอาหารสำหรับญาติไม่แพงจนเกินไป และสามารถเสียค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ และมีความพึงพอใจเกิดขึ้นด้วยซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้รับบริการจะมีความต้องการบริการที่มีคุณภาพ คุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป (อัจจิมา เศรษฐบุตร และ สายสวรรค์ วัฒนพานิช, 2535) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของอนุวัฒน์ ศุภชติกุล (2536) ที่กล่าวว่าผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลในปัจจุบันมีความคาดหวังต่อการบริการที่มีคุณภาพอันหมายถึงค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาที่เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ เมื่อสิ่งที่เขาคาดหวังได้รับการตอบสนองก็เกิดความพึงพอใจและรับรู้ว่าการมารับบริการรักษาพยาบาลครั้งนี้คุ้มค่าและค่าใช้จ่ายที่ไม่แพงจนเกินไป

ถึงแม้ว่าประชากรจะมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านค่าใช้จ่ายอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาส่วนของจำนวนประชากรพบว่า ยังมีประชากรบางส่วนที่มีความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายในระดับปานกลาง ร้อยละ 15.22 (ตารางที่ 5) ดังนั้นตึกสหทัย โรงพยาบาลสวนปรุงควรมีการหาแนวทางในการปรับปรุงค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาผู้ที่ เป็นโรคจิตเภท หรือควรศึกษาเพิ่มเติมว่าผู้ดูแลมีปัญหาหรือต้องการให้ตึกสหทัยจัดการอย่างไร เพื่อให้ผู้ดูแลมีความพึงพอใจมากขึ้น

ด้านข้อมูลที่ได้รับผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านข้อมูลที่ได้รับอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, $SD = .66$) (ตารางที่ 4) ซึ่งความพึงพอใจระดับมากดังกล่าวอาจเนื่องมาจากการที่ผู้ดูแลเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแล ญาติผู้ดูแลจะได้รับความรู้จากการเข้าร่วม

กลุ่มกิจกรรมกลุ่มที่จัดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ เนื่องจากกระบวนการกลุ่มซึ่งเป็นกระบวนการเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาหรือกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มีปฏิสัมพันธ์กันภายในกลุ่ม ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และนำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ (สนาม บินชัย, 2542) ดิ็กสทัทซึ่งเป็นที่เปิดโอกาสให้ญาติได้อยู่ดูแลและฝึกทักษะต่าง ๆ จากพยาบาลและยังมีโอกาสได้เข้ากลุ่มกิจกรรมต่าง ๆ ได้พบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์และข้อคิดเห็นกับญาติผู้ดูแลคนอื่น การที่ผู้ดูแลได้รับความรู้และประสบการณ์ในการดูแลจึงมีผลต่อการเพิ่มระดับความรู้รวมทั้งทัศนคติ (ศักดา กาญจนวิโรจน์, สุพิน พิมพ์เสน, วราภรณ์ ทุมมั่งกลาง, บังอร ศรีเนตรพัฒน์, และกมลชาย สุขยิ่ง, 2541) ทำให้ญาติผู้ดูแลมีความมั่นใจในการดูแลผู้ป่วยที่บ้านได้อย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ญาติผู้ดูแลมีความพึงพอใจในระดับมากซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเคนและคณะ (Kene, 1997) ที่พบว่า ผลลัพธ์ของการดูแลรักษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายข้อยังพบว่า มีประชากรบางส่วนความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดในหัวข้อเรื่องพยาบาลได้อธิบายให้ท่านและผู้ป่วยรับทราบเกี่ยวกับเรื่องยาและฤทธิ์ข้างเคียงของยา เป็นร้อยละ 4.3 (ภาคผนวก จ) ถึงแม้ว่าจะพบในอัตราส่วนที่ต่ำแต่ก็แสดงให้เห็นว่ายังมีประชากรที่อาจไม่ได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับด้านข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าวที่ตอบสนองตรงตามความต้องการและความคาดหวังอยู่บ้าง อาจเนื่องมาจากประชากรมีความคาดหวังต่อบริการด้านข้อมูลสูง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการและความคาดหวังจึงทำให้ประชากรบางส่วนไม่พึงพอใจในบริการที่ได้รับ (Tilbury & Fisk, 1989)

ด้านคุณภาพบริการ ผลการศึกษาพบว่าประชากรมีความพึงพอใจต่อบริการในด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$, $s = 0.49$) (ตารางที่ 4) ซึ่งความพึงพอใจในระดับมากดังกล่าวอาจเนื่องมาจากดิ็กสทัทได้ให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแบบองค์รวมอย่างเสมอภาค โดยผู้รับบริการมีส่วนร่วมซึ่งครอบคลุมทั้งด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟู มีการจัดกิจกรรมกลุ่มสำหรับผู้ป่วยและญาติ โดยมุ่งเน้นให้บริการพยาบาลตามแนวทางบริการ 4 ด้าน คือ บริการแรกรับ บริการประจำวัน บริการฟื้นฟู บริการจำหน่าย จากกิจกรรมการพยาบาล ส่งผลให้ผู้ดูแลได้รับข้อมูลด้านแนวทางการรักษา ระเบียบปฏิบัติของตึก การรักษาและการให้ความรู้ในการดูแลตนเองได้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความพึงพอใจด้านคุณภาพรายข้อพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่การได้แสดงความคิดเห็นต่อบริการของบุคลากรในหอผู้ป่วย การได้รับการซักประวัติการเจ็บป่วยของผู้ป่วย การได้รับการดูแลช่วยเหลือตามปัญหาและความต้องการอย่างเสมอภาค การได้เข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้ครบถ้วน การได้รับการดูแลเฝ้าระวังเพื่อป้องกันอันตรายจากอุบัติเหตุ การหลบหนี หรือการพยายามฆ่าตัวตาย การประเมินอาการผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง การได้รับการส่งเสริมด้านทักษะในการดำเนินชีวิต และการได้รับคำแนะนำใน

การปฏิบัติและการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน (ภาคผนวก จ) การได้รับการตอบสนองในแต่ละข้อเหล่านี้ส่งผลให้ประชากรมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าประชากรบางส่วนที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดต่อบริการด้านการส่งเสริมทักษะในการดำเนินชีวิต เช่น การดูแลตนเอง การเข้าสังคม การเผชิญปัญหาที่เหมาะสม การได้รับคำแนะนำการดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องที่บ้าน และการได้รับคำแนะนำการปฏิบัติตัวเมื่ออยู่ที่บ้านพบว่าประชากรมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 2.2 ในทุกข้อ (ภาคผนวก จ) ดังนั้น ดิکสหทัยจึงควรมีการทบทวนและพัฒนาคุณภาพบริการในการส่งเสริม สนับสนุน เพื่อให้ผู้ดูแลมีความมั่นใจในการดูแลที่เป็นโรคจิตเภทได้อย่างต่อเนื่องเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าระดับความพึงพอใจต่อการบริการแบบญาติมีส่วนร่วม โรงพยาบาลสวนปรุงโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่จำนวนของประชากรที่พึงพอใจในระดับมากต่อบริการยังไม่ถึงเกณฑ์ที่โรงพยาบาลสวนปรุงตั้งไว้คือ ร้อยละ 80 ขึ้นไป ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการทบทวนและพัฒนาคุณภาพบริการในทุก ๆ ด้านเพื่อให้ผู้ป่วยและผู้ดูแลมีความพึงพอใจต่อการบริการตามวัตถุประสงค์ของดิคสหทัย และตามเกณฑ์ที่โรงพยาบาลสวนปรุงตั้งไว้ โดยเฉพาะด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายความสนใจ และด้านค่าใช้จ่าย