

บทที่ 4

ผลการศึกษา

สำหรับผลทางการศึกษานี้ได้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนประกอบด้วยส่วนที่หนึ่งเป็นผลการศึกษาของการวิเคราะห์ข้อมูลต้นทุนต่อหน่วยของการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีของการให้บริการทางการแพทย์ทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยอาศัยข้อมูลทุติยภูมิจากสถิติการใช้บริการของโรงพยาบาลในปีงบประมาณ 2549 (1 ตุลาคม 2548 - 30 กันยายน 2549) ส่วนที่สองเป็นการประเมินคุณภาพการให้การรักษาพยาบาลโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการแจกแบบสอบถามความคิดเห็นในการบริการโรงพยาบาลกองทัพบกที่มาในการใช้บริการของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีโดยการใช้แบบสอบถามของโรงพยาบาลที่ใช้สอบถามการบริการผู้ป่วยนอกจากผู้ป่วยนอกจากผู้ป่วยนอกจำนวน 200 และการบริการผู้ป่วยในจากผู้ให้บริการผู้ป่วยในจำนวน 100 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

4.1 ต้นทุนของการให้บริการทางการแพทย์ทั้งผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก

4.1.1 ในการประเมินต้นทุนของการให้บริการ ของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี ได้ทำการประเมินโดยอิงการแบ่งหน่วยงานตามโครงสร้างระบบงานและโครงสร้างการบริหารงบประมาณและเงินบำรุงของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี ดังในตาราง 4.1

ตารางที่ 4.1 หน่วยต้นทุนโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีและเกณฑ์การจัดสรรต้นทุน

ลำดับ	หน่วยต้นทุน โรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์ฯ	เกณฑ์การจัดสรรต้นทุน
1	ธุรการและกำลังพล	ใช้จำนวนบุคลากรของแต่ละหน่วยต้นทุน
2	สำนักงานการเงิน	จำนวนบุคลากรของแต่ละหน่วย
3	ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์	การให้บริการคอมพิวเตอร์แต่ละหน่วย
4	พลาธิการ	ปริมาณหน่วยงานที่เบิกพัสดุ
5	โภชนาการ	จำนวนมื้ออาหาร
6	ส่งกำลัง	จำนวนหน่วยงาน
7	ซักกรีด	นน.ผ้าของแต่ละหน่วยเบิก
8	ยานพาหนะ	ระยะทางที่แต่ละหน่วยใช้เดินทาง : กม.
9	ช่าง (ไฟฟ้า - ปะปา)	จำนวนใบสั่งงาน
10	สื่อสาร	มูลค่าบริการที่แต่ละหน่วยใช้
11	โสตทัศนอุปกรณ์ + ภูมิทัศน์	จำนวนใบสั่งงาน
12	ความสะอาด	พื้นที่ทำความสะอาดของแต่ละหน่วยงาน
13	ขยะ , บำบัดน้ำเสีย ,สิ่งแวดล้อม	น้ำหนักขยะของแต่ละหน่วยงาน
14	ศูนย์อบรมพัฒนาบุคลากร	จำนวนบุคคลากรแต่ละหน่วยงาน
15	ส่วนกิจการพิเศษ (ประชาสัมพันธ์และการตลาด ,สถิติ)	จำนวนหน่วยงาน
16	สำนักงานคุณภาพ	จำนวนหน่วยงานที่ขึ้นทะเบียน
17	ห้องสมุด	จำนวนผู้ใช้บริการ
18	กองการพยาบาล	จำนวนบุคลากรของหน่วยงานพยาบาลทั้งหมด
19	ห้องจ่ายกลาง	จำนวนวัสดุที่แต่ละหน่วยเบิก
20	ส่วนเก็บเงินรายได้	(จำนวนครั้งที่ให้บริการผู้ป่วยนอก - ผู้ป่วยใน)
21	งานทะเบียน	จำนวนผู้ป่วยที่ใช้บริการ

ตารางที่ 4.1(ต่อ)

ลำดับ	หน่วยต้นทุน โรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์	เกณฑ์การจัดสรรต้นทุน
22	เวชกรรมป้องกัน	จำนวนหน่วยงาน
23	สำนักงานแพทย์	จำนวนแพทย์
24	กายภาพบำบัด	จำนวนครั้งที่ให้บริการ
25	งานรังสี - วินิจฉัย	จำนวนครั้งที่ให้บริการ
26	งานพยาธิวิทยา	จำนวน test ที่ให้บริการ
27	กองเภสัชกรรม	จำนวนใบสั่ง
28	งานผ่าตัด/ วิสัญญี	จำนวนการผ่าตัด
29	ไต่เตียม	จำนวนครั้งที่ให้บริการ
30	กองทันตกรรม	จำนวนผู้ป่วย
31	ห้องฉุกเฉิน	จำนวนผู้ป่วย
32	งานตรวจโรคผู้ป่วยนอก	จำนวนผู้ป่วย
33	ศูนย์ผู้ป่วยใน	จำนวนผู้ป่วยใน
34	หอผู้ป่วยชาย	จำนวนวันนอน
35	หอผู้ป่วยหญิง	จำนวนวันนอน
36	หอผู้ป่วยสูตินรี	จำนวนวันนอน
37	หอผู้ป่วยวิกฤติ	จำนวนวันนอน
38	หอผู้ป่วยพิเศษ	จำนวนวันนอน

จากตาราง 4.1 หน่วยต้นทุนลำดับที่ 1 ถึง 27 ในการศึกษาครั้งนี้จัดเป็นหน่วยต้นทุนสนับสนุน บางหน่วยต้นทุนเช่นหน่วยเภสัชกรรม และกายภาพบำบัดเป็นหน่วยต้นทุนที่มีบริการผู้ป่วยโดยตรงก็ตาม แต่ต้นทุนให้บริการได้จัดสรรกระจายไปยังหน่วยที่ 27 ถึง 38 ด้วย

หน่วยต้นทุนที่ 28 จนถึงหน่วยต้นทุนที่38 ในตารางข้างต้น เป็นหน่วยบริการผู้ป่วยโดยตรง จึงต้องมีการกระจายต้นทุนจากหน่วยสนับสนุนอื่นๆ (ลำดับ 1 ถึง 27) มายังหน่วยบริการผู้ป่วยลำดับที่ 28 ถึง 38 ซึ่งเป็นหน่วยบริการผู้ป่วยโดยตรง

4.1.2 ผลการคำนวณต้นทุนทางตรงรวมซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนค่าแรง ต้นทุนค่าวัสดุ ต้นทุนค่าลงทุน

ต้นทุนทางตรงรวมของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีปีงบประมาณ 2549 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 190,883,298.14 บาทของต้นทุนทางตรงทั้งหมดโดยเป็นต้นทุนต้นทุนค่าวัสดุ (Material Cost : MC) 138,541,779.2 บาท คิดเป็นร้อยละ 72.82 ซึ่งเป็นต้นทุนที่มีปริมาณมากที่สุด รองลงมาคือ ต้นทุน(Labor Cost :LC) 47,238,396.49 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.83 และค่าลงทุน (Capital Cost : CC) 5,103,122.03บาท คิดเป็นร้อยละ 2.35 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของต้นทุนรวม และต้นทุนส่วนต่าง ๆ ของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี
ปีงบประมาณ 2549

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)	ร้อยละ
1. ต้นทุนค่าแรงงาน(Labour Cost)	47,238,396.49	24.83
2. ต้นทุนค่าลงทุน(Capital Cost)	5,103,122.03	2.35
3. ต้นทุนค่าวัสดุ (Material Cost)	138,541,779.2	
3.1 เบิกจากฝ่ายวัสดุ	21,530,970.31	11.02
3.2 เกณฑ์กรรม	112,527,066.60	59.80
3.3 สาธารณูปโภค ค่าไฟฟ้า,ค่าน้ำประปา, ค่าไปรษณีย์	4,483,742.71	2.0
ต้นทุนรวมโดยตรง (Total Direct Cost)	190,883,298.14	100

ที่มา : จากการคำนวณ

4.1.3. จัดสรรต้นทุนของหน่วยต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NRPCC) และหน่วยต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้ (RPCC) สนับสนุน ซึ่งถือเป็นหน่วยต้นทุนชั่วคราว(Transient cost center :TCCs) ไปให้กับหน่วยต้นทุนสุดท้าย (absorbing cost center : ACCs) คือหน่วยบริการผู้ป่วยโดยตรง (PS) และหน่วยบริการอื่น ๆ (NPS) โดยการหาผลคูณของ Matrix จากสมการเส้นตรง

ตารางที่ 4.3 ต้นทุนรวมของหน่วยสนับสนุน

หน่วยงาน	ต้นทุนรวม
ธุรการและกำลังพล	5,460,739.33
สำนักงานการเงิน	1,770,703.53
ศูนย์บริการคอมพิวเตอร์	1,665,127.51
พลาริการ	3,442,505.82
โภชนาการ	4,061,539.69
ส่งกำลัง	5,636,246.79
ซักรีด	2,524,149.75
ยานพาหนะ	2,648,572.01
ช่าง (ไฟฟ้า - ปะปา)	2,282,390.20
สื่อสาร	1,464,287.10
โสตทัศนอุปกรณ์ + ภูมิทัศน์	2,108,819.53
ความสะอาด	323,192.39
ขยะ , บำบัดน้ำเสีย ,สิ่งแวดล้อม	387,009.25
ศูนย์อบรมพัฒนาบุคลากร	986,600.34
ส่วนกิจการพิเศษ (ประชาสัมพันธ์และการตลาด ,สถิติ)	849,541.43
สำนักงานคุณภาพ	797,814.99
ห้องสมุด	598,315.42
กองการพยาบาล	1,149,239.55
ห้องจ่ายกลาง	1,713,457.03
ส่วนเก็บเงินรายได้	2,138,756.58
งานทะเบียน	2,872,608.02

ตารางที่4.3(ต่อ)

หน่วยงาน	ต้นทุนรวม
สำนักงานแพทย์	1,983,677.88
เวชกรรมป้องกัน	1,140,822.54
กายภาพบำบัด	1,020,753.79
งานรังสี - วินิจฉัย	3,269,609.69
งานพยาธิวิทยา	6,228,000.76
กองเภสัชกรรม	111,186,493.36

ที่มา : จากการคำนวณ (รายละเอียดดูในภาคผนวก)

ตารางที่4.4 ต้นทุนรวมของหน่วยรับต้นทุนที่ให้บริการผู้ป่วยโดยตรง

หน่วยรับต้นทุน	ต้นทุนรวมของหน่วยรับต้นทุน
งานผ่าตัด/ วิสัญญี	7,581,535.66
ไตเทียม	13,513,035.81
กองทันตกรรม	7,582,314.49
ห้องฉุกเฉิน	6,463,163.00
งานตรวจโรคผู้ป่วยนอก	81,844,476.10
ศูนย์ผู้ป่วยใน	1,913,445.36
หอผู้ป่วยชาย	19,643,205.57
หอผู้ป่วยหญิง	18,281,043.75
หอผู้ป่วยสูตินรี	13,999,439.47
หอผู้ป่วยวิกฤติ	8,146,656.10
หอผู้ป่วยพิเศษ	11,914,982.83
รวม	190,883,298.14

ที่มา : จากการคำนวณ (รายละเอียดดูในภาคผนวก)

4.1.4 ต้นทุนต่อหน่วยของหน่วยต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้และหน่วยบริการผู้ป่วยนอก
ผู้ป่วยใน

ตารางที่ 4.5 แสดงต้นทุนต่อหน่วยบริการผู้ป่วย

หน่วยบริการผู้ป่วย	ผลงาน	หน่วยนับ	ต้นทุนรวม	ต้นทุนเฉลี่ยต่อหน่วย
กายภาพบำบัด**	2,124	ราย	403,058.28	189.76
งานรังสีวิทยา**	12,624	ราย	2,125,018.33	168.33
งานพยาธิวิทยา**	115,008	จำนวนครั้ง	4,791,631.40	41.66
งานผ่าตัดวิสัญญี	1,312	จำนวนcaseผ่าตัด	7,581,535.66	5,778.61
ไตเทียม	2,279	จำนวนผู้ใช้บริการ	13,513,035.81	5,929.37
กองทันตกรรม	6,754	จำนวนผู้ใช้บริการ	7,582,314.49	1,122.64
ห้องฉุกเฉิน	27,169	จำนวนผู้ใช้บริการ	6,463,163.00	237.89
งานตรวจโรคผู้ป่วยนอก	26,949	จำนวนผู้ใช้บริการ	81,844,476.10	1300.17
ศูนย์ผู้ป่วยใน	22188	จำนวนวันนอนรวม	1,913,445.36	86.24
หอผู้ป่วยชาย	5,900	จำนวนวันนอน	19,643,205.57	3,329.36
หอผู้ป่วยหญิง	9,217	จำนวนวันนอน	18,281,043.75	1,983.40
หอผู้ป่วยสูตินรี	2,829	จำนวนวันนอน	13,999,439.47	4,948.55
หอผู้ป่วยวิกฤติ	1,281	จำนวนวันนอน	8,146,656.10	6,359.61
หอผู้ป่วยพิเศษ	2,961	จำนวนวันนอน	11,914,982.83	4,029.97

ที่มา : จากการคำนวณ

หมายเหตุ** เป็นหน่วยต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้

ตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ต้นทุนหน่วยบริการผู้ป่วย

หน่วยรับต้นทุน	ต้นทุนรวม	ต้นทุนเฉลี่ยต่อหน่วย	ต้นทุนทางตรง	ต้นทุนทางอ้อม	%ต้นทุนทางอ้อม
กายภาพบำบัด	403,058.28	189.76	403,058.28	-	0%
งานรังสีวิทยา	2,125,018.33	168.33	2,125,018.33	-	0%
งานพยาธิวิทยา	4,791,631.40	41.66	4,791,631.40	-	0%
งานผ่าตัดวิสัญญี	7,581,535.66	5,778.61	6,287,515.22	1,294,020.45	17%
ไตเทียม	13,513,035.81	5,929.37	10,682,278.28	2,830,757.53	21%
กองทันตกรรม	7,582,314.49	1,122.64	1,711,555.99	5,870,758.50	77%
ห้องฉุกเฉิน	6,463,163.00	237.89	3,612,962.36	2,850,200.64	44%
งานตรวจโรคผู้ป่วยนอก	81,844,476.10	1300.17	3,527,371.83	78,317,104.27	96%
ศูนย์ผู้ป่วยใน	1,913,445.36	86.24	1,353,690.36	559,754.99	29%
หอผู้ป่วยชาย	19,643,205.57	3,329.36	3,967,576.65	15,675,628.92	80%
หอผู้ป่วยหญิง	18,281,043.75	1,983.40	3,549,862.14	14,731,181.61	81%
หอผู้ป่วยสูตินรี	13,999,439.47	4,948.55	3,669,469.41	10,329,970.06	74%
หอผู้ป่วยวิกฤติ	8,146,656.10	6,359.61	3,048,338.80	5,098,317.29	63%
หอผู้ป่วยพิเศษ	11,914,982.83	4,029.97	2,332,624.26	9,582,358.57	80%

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ต้นทุนหน่วยบริการผู้ป่วยในส่วน of ต้นทุนทางตรงและ ต้นทุนทางอ้อมหน่วยบริการงานตรวจโรคผู้ป่วยนอกจะมีต้นทุนทางอ้อมมากที่สุดคือ 96% รองคือ หอผู้ป่วยหญิง 81% หอผู้ป่วยชายและหอผู้ป่วยพิเศษ 80% ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ต้นทุนทางตรงของหน่วยบริการผู้ป่วย

หน่วยรับต้นทุน	ต้นทุนค่า ลงทุน	% ต้นทุน ค่าลงทุน	ต้นทุน ค่าแรงงาน	% ต้นทุน ค่าแรง	ต้นทุนค่า วัสดุ	% ต้นทุน ค่าวัสดุ
กายภาพบำบัด	39,507.38	10%	312,069.40	77%	51,481.51	13%
งานรังสีวิทยา	74,150.94	3%	1,182,456.91	56%	868,410.48	41%
งานพยาธิวิทยา	56,320.87	1%	1,417,601.01	30%	3,317,709.52	69%
งานผ่าตัดวิสัญญี	275,860.81	4%	2,115,117.44	28%	3,896,536.98	51%
ไตเทียม	66,806.45	0%	618,233.45	5%	9,997,238.37	74%
กองทันตกรรม	146,924.19	2%	1,247,444.06	16%	317,187.74	4%
ห้องฉุกเฉิน	120,940.66	2%	3,295,350.82	51%	196,670.89	3%
งานตรวจโรค ผู้ป่วยนอก	103,284.20	0%	3,105,179.06	4%	318,908.57	0%
ศูนย์ผู้ป่วยใน	14,592.78	1%	1,312,927.81	69%	26,169.78	1%
หอผู้ป่วยชาย	409,269.82	2%	2,623,051.85	13%	935,254.99	5%
หอผู้ป่วยหญิง	416,094.94	2%	2,538,620.31	14%	595,146.89	3%
หอผู้ป่วยสูตินรี	403,659.07	3%	2,742,982.99	20%	522,827.35	4%
หอผู้ป่วยวิกฤติ	81,468.12	1%	2,530,991.14	31%	435,879.54	5%
หอผู้ป่วยพิเศษ	188,004.75	2%	1,624,629.70	14%	519,989.82	4%

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ต้นทุนทางตรงของหน่วยบริการผู้ป่วยซึ่งได้แก่ต้นทุนค่า
ลงทุน ต้นทุนค่าวัสดุ ต้นทุนค่าแรงงาน จะเห็นว่าต้นทุนค่าลงทุนของหน่วยบริการผู้ป่วยทุกหน่วย
ต้นทุนมีจำนวนไม่เกินร้อยละ 10 % ของต้นทุนทั้งหมด และในส่วนของต้นทุนค่าแรงหน่วยบริการ
ที่ใช้มากที่สุดคืองานกายภาพบำบัดคือร้อยละ 77% รองลงมาคือศูนย์บริการผู้ป่วยในคือร้อยละ 69%
และห้องฉุกเฉินร้อยละ 69% ตามลำดับต้นทุนค่าวัสดุหน่วยบริการที่ใช้ต้นทุนในส่วนนี้มากที่สุดคือ
งานไตเทียมรองลงมาคืองานพยาธิและงานผ่าตัดวิสัญญีตามลำดับดังแสดงในตาราง

4.2 ผลการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการรักษาพยาบาล

จากการศึกษาคุณภาพในการให้บริการโดยการประเมินความพึงพอใจของการรักษาพยาบาลจากผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี โดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถามผู้ป่วยนอกจำนวน 200รายและผู้ป่วยในจำนวน100รายโดยแยกเสนอผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วนคือของกลุ่มผู้ป่วยนอกและของกลุ่มผู้ป่วยใน มีผลการศึกษาดังนี้

4.2.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ป่วยนอก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	รายละเอียด	จำนวน	ร้อยละ
1) เพศ	1. ชาย	94	46.8
	2. หญิง	106	53.2
2) อายุ	1. 5- 20 ปี	8	4.0
	2. 21 – 30 ปี	32	16.0
	3. 31 – 40 ปี	48	24.0
	4. 41- 50 ปี	76	38.0
	5. 51 – 60 ปี	22	11.0
	6. 60 ปี ขึ้นไป	14	7.0
3) อาชีพ	1. ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	74	36.8
	2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	39	19.6
	3. เกษตรกรรม / ประมง	5	2.4
	4. พนักงานบริษัทเอกชน	37	18.4
	5. นักเรียน / นักศึกษา	12	6.0
		33	16.8
4) ระดับการศึกษา	1. ประถมศึกษา	36	18.0
	2. มัธยมศึกษาปีที่ 6 / ปวช.	43	21.6
	3. อนุปริญญา / ปวส.	53	26.4
	4. ปริญญาตรี	60	30.0
	5. ปริญญาโท	5	2.4
	6. อื่น ๆ ระบุ.....	3	1.6
5) รายได้เฉลี่ย / เดือน	1. 0 – 5000	37	18.5
	2. 50001 – 10000	62	31.0
	3. 100001 – 15000	25	12.5
	4. 15001- 20000	26	13.0
	5. 20001 - 25000	11	5.5
	6. 25001- 30000	14	7.0
	มากกว่า 30000	34	27.0

ที่มา : การสำรวจ

จากตารางที่ 4.8 จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี จำนวน 200 ราย เป็นเพศชาย 94 รายหรือคิดเป็นร้อยละ 47.0 และเป็นเพศหญิง 106 รายคิดเป็นร้อยละ 53.0 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายส่วนใหญ่ออยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 39.0 ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคืออาชีพค้าขายและประกอบธุรกิจส่วนตัว มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 5001 – 10000 บาท เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นผู้มารับบริการจากโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีส่วนใหญ่มีสิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลจากทางราชการได้

4.2.2 เหตุผลในการเลือกเข้ารับการรักษาใน รพ.ค่ายสุรศักดิ์มนตรีของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.9 เหตุผลในการเลือกเข้ารับการรักษาใน รพ.ค่ายสุรศักดิ์มนตรี

เหตุผลในการเลือกเข้ารับการรักษาใน รพ.ทบ.	จำนวนที่เลือกตอบ	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เลือกตอบ
1. เดินทางสะดวก	130	65
2. มีเครื่องมือที่ทันสมัย	32	16.0
3. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	58	29.0
4. ค่ารักษาไม่แพง	10	5.0
5. บริการรวดเร็วทันใจ	40.0	20.0
6. สถานที่สะดวกสบาย	86	43
7. ส่งต่อมาจาก รพ. อื่น	7	3.5
8. เคยเป็นผู้ป่วยเก่า	35	17.5
9. เป็นบุคลากรในกองทัพบก	5	2.5
10. มีคนรู้จักในโรงพยาบาล	10	5.0
11. ใช้นั้ตรประกันสุขภาพของ รพ.	36	18.0

ที่มา : การสำรวจ

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าเหตุผลในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง 200 ราย ผู้ตอบเลือกตอบเหตุผลในการเลือกเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีของแบบสอบถามมากที่สุด 3 ด้าน ตามลำดับ คือ คือสามารถเดินทางได้สะดวก มีจำนวน 130 ราย โดยคิดเป็นร้อยละ 65.0 สถานที่ให้บริการมีความสะดวกสบายจำนวน 86 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.0 และทางพยาบาลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ 58 รายโดยคิดเป็นร้อยละ 29.0 ของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.3 ผลการประเมินคุณภาพในการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะดวกสบายโดยทั่วไป	4.164	มาก
2. ความสะอาดของห้องน้ำ	4.184	มาก
3. อาคารสถานที่ไม่แออัดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.392	มาก
4. เครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจโรคมะเร็งพร้อมให้บริการ	3.896	มาก
5. ขั้นตอนเข้ารับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	4.072	มาก
6. การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความรวดเร็ว	3.832	มาก
7. การให้คำแนะนำ ข้อมูล การประชาสัมพันธ์	3.836	มาก
8. ระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจและการรอรับยา	3.344	ปานกลาง
9. แพทย์สนใจซักประวัติและตรวจร่างกายอย่างละเอียด	4.004	มาก
10. กริยามารยาทของแพทย์	4.160	มาก
11. กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่พยาบาล	4.028	มาก
12. กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ	3.960	มาก
13. การได้รับความสนใจช่วยเหลือจากพยาบาล	4.288	มาก
14. ยาและเวชภัณฑ์มีคุณภาพมาตรฐาน	4.156	มาก
15. คุณภาพบริการโดยรวมทุกด้าน	4.116	มาก

ที่มา : การสำรวจ

จากตารางที่ 4.10 ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ราย ได้รับความพึงพอใจระดับมากในประเด็นอาคารสถานที่ไม่แออัดและเป็นระเบียบเรียบร้อย (4.392) การได้รับความสนใจช่วยเหลือจากพยาบาล (4.288) ส่วนในประเด็นความสะดวกสบายโดยทั่วไป (4.164) ความสะอาดของห้องน้ำ (4.184) เครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจโรคมะเร็งพร้อมให้บริการ (3.896) ขั้นตอนเข้ารับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน 4.072 การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความรวดเร็ว (3.832) การให้คำแนะนำ ข้อมูล การประชาสัมพันธ์ (3.836) แพทย์สนใจซักประวัติและตรวจร่างกายอย่างละเอียด (4.004) กริยามารยาทของแพทย์และในประเด็นระยะเวลารอคอยแพทย์ตรวจและการรอรับยา (3.344) ได้รับความพึงพอใจระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการของโรงพยาบาลในส่วนงานผู้ป่วยนอกของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนในการเข้ารับการ บริการ	ด้านที่ได้รับการประเมิน					
	อรรถยัต์ไมตรี (พุดจาสุภาพ , กระตือรือร้น)	ความสะดวก รวดเร็ว(ใช้ เวลาไม่นาน ,ไม่ ยุ่งยาก)	ด้านคุณภาพบริการ (ใช้คำพูดที่เข้าใจ ง่าย ,แนะนำการ ปฏิบัติขั้นตอน ต่อไปได้ชัดเจน)	เจ้าหน้าที่ ห้องยาให้ คำแนะนำ การใช้จ่าย	เจ้าหน้าที่ จ่ายยาได้ ถูกต้อง ครบถ้วน	เฉลี่ยรวม
1. การทำบัตร/ยื่นบัตร (ทะเบียน)	4.27	4.02	4.29	-	-	4.19
2. การรอตรวจ /คัดแยก	4.20	4.28	4.29	-	-	4.25
3. การตรวจรักษาของแพทย์	4.44	4.18	4.40	-	-	4.34
4. ขั้นตอนห้องพยาธิ	4.31	4.25	4.38	-	-	4.31
5. ขั้นตอนห้องเอกซเรย์	4.17	4.07	4.12	-	-	4.12
6. ขั้นตอนส่วนเก็บเงิน	4.31	4.25	4.38	-	-	4.31
7. ขั้นตอนการบริการห้องยา	4.41	4.48	4.37	4.41	4.48	4.43

ที่มา : การสำรวจ

ตารางที่ 4.11(ต่อ)

ความคิดเห็นราคายา	จำนวน	ร้อยละ
- ท่านคิดว่าราคายาแพงหรือไม่		
เห็นด้วย	13	6.5
ไม่เห็นด้วย	11	5.5
เหมาะสม	176	88.0
รวม	200	100

ที่มา : การสำรวจ

จากตารางที่ 4.11 จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีอยู่ในระดับมากในทุกขั้นตอนรวมทั้งมีความเห็นว่าราคายาของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรีส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม(ร้อยละ 88)เหมาะสมดีแล้ว

4.2.5 ผลการประเมินคุณภาพในการให้บริการของผู้ป่วยในของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.12 แสดงความคิดเห็นด้านการให้บริการผู้ป่วยใน

ด้านที่ได้รับการประเมิน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. ทัศนคติของเจ้าหน้าที่พยาบาล (พุดจาสุภาพ , กระตือรือร้น ทำที่เต็มใจ)	4.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พยาบาลให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย	4.85	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่พยาบาลมีความสามารถ	4.92	มากที่สุด
4. แพทย์เอาใจใส่ผู้ป่วย	4.94	มากที่สุด
5. แพทย์มีความสามารถ	4.97	มากที่สุด
6. แพทย์ให้คำแนะนำที่เข้าใจง่าย	4.90	มากที่สุด
7. ความสะอาดของสถานที่	4.90	มากที่สุด
8. ความสะอาดของสถานที่	4.93	มากที่สุด
9. รสชาติของอาหาร , คุณภาพของอาหาร	4.46	มาก
10. การเก็บค่ารักษาพยาบาล (ไม่ยุ่งยาก , รอไม่นาน)	4.87	มากที่สุด

ที่มา : การสำรวจ

จากตารางที่ 4.12 คุณภาพในการให้บริการของผู้ป่วยในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 รายที่ตอบแบบสอบถามผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากในด้านของรสชาติของอาหาร, คุณภาพของอาหารและในด้านอื่นๆผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved