



Original Article/นิพนธ์ต้นฉบับ

# การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกเครื่องช่วยฟัง โรงพยาบาลรามธิบดี

รัตตินันท์ ฐิระวณิชกุล<sup>1</sup>, สิทธิประภา อิศรางกูร ณ อยุธยา<sup>2</sup>  
วรรณิภา ชูชัย<sup>3</sup>, จิตต์ปกรณ์ พิษัยธนาภรณ์<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup> ภาควิชาวิทยาศาสตร์สื่อความหมายและความผิดปกติของการสื่อความหมาย  
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

## บทคัดย่อ

**บทนำ:** ผู้ที่มีปัญหาการได้ยินจะมีปัญหาในการสื่อสาร ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต การประกอบอาชีพ และคุณภาพชีวิต ถ้าได้รับเครื่องช่วยฟังที่เหมาะสมจะสามารถกลับมาสื่อสารและทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น

**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านเครื่องช่วยฟังและนำผลที่ได้มาปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการทางด้านเครื่องช่วยฟังในคลินิกเครื่องช่วยฟังโรงพยาบาลรามธิบดี

**วิธีการศึกษา:** เลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนเมษายน พ.ศ. 2557 ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการเลือกและประเมินเครื่องช่วยฟัง (ลองเครื่องช่วยฟัง) แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้มารับบริการรับเครื่องช่วยฟัง และแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่มาติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟังด้วยคำถามแบบมาตรประมาณค่า 5 ระดับ จากนั้นวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

**ผลการศึกษา:** ความพึงพอใจของผู้รับบริการค่าเฉลี่ยทั้ง 3 กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ 4.39 แยกตามกิจกรรมพบว่า ความพึงพอใจต่อการประเมินและเลือกเครื่องช่วยฟัง การรับเครื่องช่วยฟัง และการติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟังอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.46, 4.45 และ 4.26 ตามลำดับ

**สรุป:** ผู้รับบริการต้องการเวลาในการลองฟังเสียงจากเครื่องช่วยฟังเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพของเสียงและข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบของการสูญเสียการได้ยินและการใช้งานเครื่องช่วยฟังเพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ การเลือกและประเมินเครื่องช่วยฟัง การรับเครื่องช่วยฟัง การติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟัง

**Corresponding Author:** สิทธิประภา อิศรางกูร ณ อยุธยา

ภาควิชาวิทยาศาสตร์สื่อความหมายและความผิดปกติของการสื่อความหมาย คณะแพทยศาสตร์

โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล 270 ถนนพระรามที่ 6 แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

โทรศัพท์ (+66)2-201-1476, (+66)8-1499-8372 อีเมล ricutto@hotmail.com

## บทนำ

ปัจจุบันทั่วโลกมีแนวโน้มของจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งประเทศไทยด้วย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.)<sup>1</sup> คาดว่า ประชากรวัยสูงอายุ (อายุ 60 ปีขึ้นไป) จะเพิ่มขึ้นจาก 4.02 ล้านคนในปี พ.ศ. 2533 เป็น 17.74 ล้านคนในปี พ.ศ. 2573 เมื่อคิดเป็นสัดส่วนจะเพิ่มขึ้นมากกว่า 3 เท่า จากร้อยละ 7.36 เป็นร้อยละ 25.12 ตามนิยามของสังคมผู้สูงอายุ ประเทศไทยนั้นจะเริ่มก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในปี พ.ศ. 2547 โดยมีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 10 และในปี พ.ศ. 2567 หรืออีกประมาณ 15 ปีข้างหน้า จะเป็นสังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ คือ มีประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีสัดส่วนมากกว่าร้อยละ 20 ทั้งนี้ เนื่องจากความก้าวหน้าทางการแพทย์ สาธารณสุขและเทคโนโลยีด้านต่างๆ ทำให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ส่งผลให้โครงสร้างประชากรเปลี่ยนแปลงไปเป็น โครงสร้างแบบผู้สูงอายุ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ทำให้ต้องมีการจัดระบบการดูแลผู้สูงอายุ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี ทั้งเรื่องการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัด จัดสรรสวัสดิการที่จำเป็นสำหรับผู้สูงอายุ รวมทั้งการบริการทางการแพทย์ที่จำเป็นในระยะยาวด้วย

ปัญหาการได้ยินเป็นอีกหนึ่งปัญหาที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในทุกกลุ่มอายุ โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ งานแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย โรงพยาบาลรามาทิบัติ มีหน้าที่ให้บริการทางด้านการตรวจวินิจฉัยและการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการได้ยินกับผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยิน เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการเหล่านั้นสามารถใช้งานการได้ยินที่เหลืออยู่ให้ได้ประโยชน์สูงสุด เปิดให้บริการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 จนถึงปัจจุบัน จากสถิติผู้มารับบริการที่งานแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมายในปี พ.ศ. 2555 มีจำนวน 23,685 คน เป็นผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยินจำนวน 12,698 คน และในปี พ.ศ. 2556 มีผู้มารับบริการจำนวน 25,608 คน เป็นผู้ที่มีปัญหาทางการได้ยินจำนวน 13,902 คน จากจำนวนผู้รับบริการที่มีการสูญเสียการได้ยิน มีผู้รับบริการ

จำนวนหนึ่งไม่สามารถรักษาให้หายได้ด้วยการกินยา หรือการผ่าตัด (มีข้อห้ามในการผ่าตัดหรือผู้รับบริการปฏิเสธการผ่าตัด) ร่วมกับมีปัญหาด้านการสื่อสารส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต และ/หรือ การประกอบอาชีพ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการได้ยิน โดยการใส่เครื่องช่วยฟังเพื่อให้สามารถกลับมาสื่อสารได้และทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น จากสถิติจำนวนผู้มารับบริการเกี่ยวกับเครื่องช่วยฟังของ โรงพยาบาลรามาทิบัติ พบว่า ในปี พ.ศ. 2555, 2556 และ 2557 มีผู้มารับบริการจำนวน 2,615 คน 3,168 คน และ 3,319 คน ตามลำดับ ซึ่งมีแนวโน้มของผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นทุกปี

งานแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย มีการให้บริการเรื่องเครื่องช่วยฟังซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการได้ยิน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับเครื่องช่วยฟังที่เหมาะสมกับการได้ยินที่เหลืออยู่ (Residual hearing) นอกจากนี้ยังพยายามให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานเครื่องช่วยฟังได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพทำให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไปกับการซื้อเครื่องช่วยฟัง ได้มีการกำหนดกิจกรรมการให้บริการออกเป็น 3 กิจกรรม คือ

### 1. การให้คำปรึกษา เลือกและประเมินเครื่องช่วยฟัง

ในขั้นตอนนี้ผู้รับบริการจะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับลักษณะและความรุนแรงของการสูญเสียการได้ยิน ผลกระทบของการสูญเสียการได้ยินต่อการสื่อสารของผู้รับบริการแต่ละราย รูปแบบของเครื่องช่วยฟัง ข้อดี-ข้อเสียของเครื่องช่วยฟังแต่ละชนิด ข้อจำกัดของเครื่องช่วยฟัง สิทธิของผู้รับบริการในการเบิกจ่ายเครื่องช่วยฟัง จากนั้นผู้ให้บริการจะเลือกเครื่องช่วยฟัง 2 เครื่องที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันแต่ต่างบริษัท และปรับตั้งคุณลักษณะของเครื่องช่วยฟังให้เหมาะสมกับการได้ยินของผู้รับบริการแต่ละราย จากนั้นจะทำการประเมินเครื่องช่วยฟังด้วยวิธี Objective test (Real ear measurement) หรือ Subjective test (Functional gain และ/หรือ “Word discrimination scores แล้วแต่กรณี)



แล้วจึงให้ผู้รับบริการฟังเสียงพูดผ่านเครื่องช่วยฟัง ทั้ง 2 เครื่องเปรียบเทียบกัน เพื่อให้มีโอกาสเลือกเครื่องที่มีคุณภาพเสียงและรูปแบบที่ดีกว่าและผู้รับบริการพึงพอใจที่สุด

2. การรับเครื่องช่วยฟัง ในวันที่ผู้รับบริการมารับเครื่องช่วยฟัง ผู้รับบริการจะได้รับคำอธิบายถึงวิธีการใช้งาน การดูแลรักษาเครื่องช่วยฟัง การปรับตัวขณะใส่เครื่องช่วยฟัง รวมถึงปัญหาที่อาจจะพบและวิธีแก้ไขเบื้องต้น เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้เครื่องช่วยฟังได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง

3. การติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟัง หลังจากที่ได้รับบริการได้ใช้เครื่องช่วยฟังไปใช้ประมาณ 1 - 3 เดือน ผู้ให้บริการจะนัดติดตามผลหลังใช้งานเครื่องช่วยฟัง พร้อมกับประเมินประโยชน์ในการรับฟังเสียงต่างๆ และการสื่อสารขณะที่ใส่เครื่องช่วยฟังและสอบถามปัญหาระหว่างการใช้งาน หากมีปัญหาผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะร่วมกันแก้ปัญหาเหล่านั้นๆ

นอกจากจะคำนึงถึงการให้บริการที่ครอบคลุมกับความต้องการของผู้รับบริการแล้ว ปัจจุบันเรื่องของคุณภาพและมาตรฐานในการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยเฉพาะการให้บริการเกี่ยวกับสุขภาพ และมีการกำหนดมาตรฐานโรงพยาบาลเพื่อส่งเสริมเกี่ยวกับความปลอดภัยและการพัฒนาคุณภาพของการบริการสุขภาพในระดับสากล และการให้การรับรองมาตรฐาน โดยมาตรฐานโรงพยาบาลและการบริการสุขภาพเป็นกลไกที่กระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลควบคู่ไปกับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการรับรองจากองค์กรภายนอก เป็นประโยชน์ทั้งกับตัวผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และโรงพยาบาล ซึ่งมาตรฐาน โรงพยาบาลและการบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติพลเอกสฤษดิ์ราชสมบัติครบ 60 ปี<sup>2</sup> ในหัวข้อ “ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Relationship and Satisfaction)” ได้กล่าวไว้ว่า “องค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจและความร่วมมือ โดยต้องจัดให้มีการประเมินและนำข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อ

ให้การบริการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด”

คณะผู้วิจัยจึงสนใจประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากคลินิกเครื่องช่วยฟัง งานแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย โรงพยาบาลรามารักษ์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคลินิกเครื่องช่วยฟัง และสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการว่าจะได้รับการบริการที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการของคลินิกเครื่องช่วยฟัง โรงพยาบาลรามารักษ์
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในคลินิกเครื่องช่วยฟัง โรงพยาบาลรามารักษ์ ให้มีคุณภาพและมาตรฐานต่อไป

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยของการศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงคุณภาพงานบริการในคลินิกเครื่องช่วยฟัง โรงพยาบาลรามารักษ์

### 1. กลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งมีการกำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ต้องเป็นผู้มารับบริการลง รับ และติดตามผลภายหลังการใส่เครื่องช่วยฟังกับทางคลินิกในเวลาราชการ วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ระหว่างวันที่ 3 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2557 ถึงวันที่ 30 เมษายน พ.ศ. 2557
2. ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาจากการทบทวนขั้นตอนการดำเนินการและเอกสารเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ต่อเครื่องช่วยฟัง โดยแบบสอบถามแบ่งตามกิจกรรม การให้บริการคลินิกเครื่องช่วยฟังทั้ง 3 กิจกรรม คือ แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการลง เครื่องช่วยฟัง แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการรับเครื่องช่วยฟังและแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่มาติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟัง

แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ ที่มาลองเครื่องช่วยฟังและแบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่มารับเครื่องช่วยฟัง แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษา และสาเหตุ ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลรามาธิบดี ลักษณะคำถาม เป็นแบบให้เลือกรับตอบ (Check-list)

**ส่วนที่ 2** การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า (Rating scale)

**ส่วนที่ 3** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการ ที่มาติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟัง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สิทธิการรักษา และเหตุผล ที่มารับบริการที่โรงพยาบาลรามาธิบดี ลักษณะคำถาม เป็นแบบให้เลือกรับตอบ

**ส่วนที่ 2** ปัญหาที่พบหลังใส่เครื่องช่วยฟัง ได้แก่ การใส่-ถอดเครื่องช่วยฟัง การปรับตัวหลังใส่เครื่องช่วยฟัง การใช้งานเครื่องช่วยฟัง การดูแลรักษาเครื่องช่วยฟัง ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ

**ส่วนที่ 3** การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประมาณค่า

**ส่วนที่ 4** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิด

การประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ซึ่งเป็นข้อความเชิงบวก ทั้งหมด ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมากที่สุด  
ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจมาก  
ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจปานกลาง  
ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อย  
ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนเป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

### 3. วิธีการเก็บข้อมูล

การศึกษานี้เก็บข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ให้ผู้มารับบริการที่คลินิกเครื่องช่วยฟัง หลังจากผู้รับบริการ ได้รับบริการเสร็จในแต่ละกิจกรรม โดยผู้รับบริการ หรือญาติจะเป็นผู้กรอกแบบสอบถามและส่งคืนให้ผู้วิจัยในวันนั้น หรือในกรณีที่ผู้รับบริการหรือญาติ ไม่สามารถกรอกแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นผู้อ่านแบบสอบถามตามหัวข้อในแบบสอบถาม ให้ฟังและให้ผู้รับบริการหรือญาติตอบ ถ้าพบว่าผู้รับบริการ ให้คะแนนความพึงพอใจน้อยกว่า 3 จะมีการถามเหตุผล เพิ่มเติมและบันทึกไว้

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ คลินิกเครื่องช่วยฟัง เป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean,  $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation, SD) พร้อมทั้งแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์



## ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการคลินิกเครื่องช่วยฟัง งานแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย โรงพยาบาลรามคำแหง ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามและผลการประเมินความพึงพอใจแบ่งตามบริการที่ผู้รับบริการได้รับซึ่งมีทั้งหมด 3 กิจกรรม

1. แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่มาลองเครื่องช่วยฟัง
2. แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่มารับเครื่องช่วยฟัง
3. แบบสอบถามความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการที่มาติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟัง

## 1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 136 คน พบว่าช่วงอายุผู้รับบริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 61 - 80 ปี ร้อยละ 41.91 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 41 - 60 ปี ร้อยละ 34.56 และน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 2.21 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ วุฒิปริญญาตรี ร้อยละ 38.97 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 30.15 สิทธิการรักษามากที่สุด คือ สิทธิข้าราชการในการเบิกจ่ายค่าเครื่องช่วยฟัง ร้อยละ 54.41 รองลงมาคือ สิทธิประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) ร้อยละ 30.88 ส่วนเหตุผลหลักที่ผู้รับบริการเลือกมาใช้บริการคลินิกเครื่องช่วยฟังที่โรงพยาบาลรามคำแหงมากที่สุด คือ เป็นผู้ป่วยของโรงพยาบาลรามคำแหงอยู่เดิมเป็นการรักษาต่อเนื่อง ร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ ได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น ร้อยละ 13.97 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n = 136)

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ
<b>อายุผู้รับบริการ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	3	2.21
20 - 40 ปี	18	13.23
41 - 60 ปี	47	34.56
61 - 80 ปี	57	41.91
มากกว่า 80 ปี	11	8.09
<b>วุฒิการศึกษาสูงสุด</b>		
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า	41	30.15
ปวช./ปวส	20	14.70
ปริญญาตรี	53	38.97
สูงกว่าปริญญาตรี	22	16.18
<b>สิทธิการรักษา</b>		
เงินสด	10	7.35
ข้าราชการ	74	54.41
สปสช.	42	30.88
ประกันสังคม	3	2.21
รัฐวิสาหกิจ	3	2.21
อื่นๆ	4	2.94
<b>สาเหตุที่มารับบริการที่ รพ. รามคำแหง</b>		
รักษาต่อเนื่อง	102	75.00
รพ.อื่นส่งต่อมารักษา	9	6.62
ได้รับคำแนะนำจากผู้อื่น	19	13.97
อื่นๆ	6	4.41

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกเครื่องช่วยฟัง โรงพยาบาลรามธิบดี

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาลองเครื่องช่วยฟัง โดยภาพรวมของผู้รับบริการพบว่า โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.42$ ) เมื่อพิจารณาในรายหัวข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ในระดับมากอยู่ 2 หัวข้อ คือ ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับผลกระทบของการสูญเสียการได้ยินต่อการสื่อสาร ( $\bar{X} = 4.20$ ) ผู้รับบริการพึงพอใจที่ได้ลองฟังเสียงเปรียบเทียบจากเครื่องช่วยฟังต่างยี่ห้อกัน ( $\bar{X} = 4.19$ ) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการลองเครื่องช่วยฟัง

หัวข้อในการประเมินระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับลักษณะและความรุนแรงของการสูญเสียการได้ยิน	4.34	0.71	มากที่สุด
2. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับผลกระทบของการสูญเสียการได้ยินต่อการสื่อสาร	4.20	0.82	มาก
3. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับรูปแบบของเครื่องช่วยฟัง	4.45	0.63	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับข้อดี - ข้อเสียของเครื่องช่วยฟัง	4.36	0.69	มากที่สุด
5. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับประโยชน์และข้อจำกัดของเครื่องช่วยฟัง	4.48	0.63	มากที่สุด
6. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับสิทธิผู้รับบริการในการเบิกจ่ายเครื่องช่วยฟัง	4.44	0.70	มากที่สุด
7. ผู้รับบริการพึงพอใจที่ได้ลองฟังเสียงเปรียบเทียบจากเครื่องช่วยฟังที่ต่างยี่ห้อกัน	4.19	0.71	มาก
8. ผู้รับบริการพึงพอใจกับระยะเวลาในการลองเครื่องช่วยฟัง	4.39	0.54	มากที่สุด
9. ภายหลังได้รับข้อมูลผู้รับบริการมีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องเครื่องช่วยฟังมากขึ้น	4.52	0.51	มากที่สุด
10. การบริการที่ได้รับมีมาตรฐาน	4.74	0.44	มากที่สุด
11. ผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการลองเครื่องช่วยฟังในครั้งนี้	4.52	0.55	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาลองเครื่องช่วยฟัง</b>	<b>4.42</b>	<b>0.63</b>	<b>มากที่สุด</b>

\* คะแนน 1-5, 1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด, 5 = ความพึงพอใจมากที่สุด



ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับเครื่องช่วยฟัง โดยภาพรวมของผู้มารับบริการพบว่าโดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.45$ ) แต่เมื่อพิจารณาในรายหัวข้อพบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 1 หัวข้อคือ ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อยในการใช้เครื่องช่วยฟังและวิธีการแก้ไข ( $\bar{X} = 4.16$ ) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับเครื่องช่วยฟัง

หัวข้อในการประเมินระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการไปรับเครื่องช่วยฟังที่ห้องเวชภัณฑ์การแพทย์ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.59	0.61	มากที่สุด
2. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ที่มาพร้อมเครื่องช่วยฟัง	4.51	0.62	มากที่สุด
3. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับวิธีการใช้งานเครื่องช่วยฟังและการใส่เครื่องช่วยฟัง	4.43	0.62	มากที่สุด
4. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับการดูแลรักษาเครื่องช่วยฟัง	4.52	0.58	มากที่สุด
5. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับการปรับตัวหลังใส่เครื่องช่วยฟัง	4.39	0.78	มากที่สุด
6. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อยในการใช้เครื่องช่วยฟังและวิธีการแก้ไข	4.16	0.83	มาก
7. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับการรับประกันและการส่งซ่อม	4.37	0.72	มากที่สุด
8. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับการนัดติดตามผล	4.64	0.57	มากที่สุด
9. หลังจากได้รับข้อมูลผู้รับบริการคิดว่าสามารถนำไปปฏิบัติด้วยตนเองได้	4.41	0.58	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	4.44	0.59	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มารับเครื่องช่วยฟัง</b>	<b>4.45</b>	<b>0.65</b>	<b>มากที่สุด</b>

\* คะแนน 1-5, 1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด, 5 = ความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดตามผลหลังการใส่เครื่องช่วยฟัง โดยภาพรวมของผู้มารับบริการพบว่า โดยเฉลี่ยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ ) แต่เมื่อพิจารณาในแต่ละหัวข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ 4 หัวข้อ คือ ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับการปรับตัวหลังการใส่เครื่องช่วยฟัง ( $\bar{X} = 4.20$ ) ผู้รับบริการได้รับ

คำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับปัญหาด้านการสื่อสารและวิธีการแก้ไข ( $\bar{X} = 4.10$ ) ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้งานและวิธีการแก้ปัญหา ( $\bar{X} = 4.06$ ) และหลังจากใส่เครื่องช่วยฟังผู้รับบริการคิดว่าปัญหาในการสื่อสารลดลง ( $\bar{X} = 3.72$ ) ดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดตามผลหลังการใส่เครื่องช่วยฟัง

หัวข้อในการประเมินระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	แปลผล
1. หลังจากใส่เครื่องช่วยฟังผู้รับบริการคิดว่าปัญหาในการสื่อสารลดลง	3.72	0.9	มาก
2. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับผลการตรวจสอบเครื่องช่วยฟัง	4.30	0.71	มากที่สุด
3. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับการปรับตัวหลังใส่เครื่องช่วยฟัง	4.20	0.81	มาก
4. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับปัญหาด้านการสื่อสารและวิธีการแก้ไข	4.10	0.93	มาก
5. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้งานและวิธีการแก้ปัญหา	4.06	0.93	มาก
6. ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับการนัดติดตามผล	4.38	0.7	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่แก้ไขปัญหาที่ผู้รับบริการพบได้ตรงประเด็น	4.52	0.68	มากที่สุด
8. ผู้รับบริการมีความมั่นใจและอยากใส่เครื่องช่วยฟังมากขึ้น	4.44	0.67	มากที่สุด
9. ผู้รับบริการคิดว่าการติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟังมีประโยชน์ต่อผู้รับบริการ	4.56	0.54	มากที่สุด
10. ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ	4.32	0.65	มากที่สุด
<b>ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดตามผลหลังการใส่เครื่องช่วยฟัง</b>	<b>4.26</b>	<b>0.75</b>	<b>มากที่สุด</b>

\* คะแนน 1-5, 1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด, 5 = ความพึงพอใจมากที่สุด



ปัญหาที่ผู้รับบริการพบหลังจากใส่เครื่องช่วยฟัง พบว่า ร้อยละ 56 (28 ราย) ของผู้รับบริการ มีปัญหาที่พบมากที่สุด ได้แก่ การปรับตัวหลังใส่เครื่องช่วยฟัง 14 ราย การดูแลรักษาเครื่องช่วยฟัง 10 ราย และการใส่-ถอดเครื่องช่วยฟัง 9 ราย ขณะที่ผู้รับบริการร้อยละ 44 (22 ราย) ไม่มีปัญหาหลังใส่เครื่องช่วยฟัง ดังตารางที่ 5

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการเรื่องเครื่องช่วยฟังที่โรงพยาบาลรามาศิริอีกครั้ง ร้อยละ 100 และจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการทางด้านเครื่องช่วยฟังที่โรงพยาบาลรามาศิริ ร้อยละ 100 ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 5 ปัญหาที่ผู้รับบริการพบหลังจากที่ใส่เครื่องช่วยฟัง

ผลสำรวจปัญหาที่ผู้รับบริการพบหลังจากที่ใส่เครื่องช่วยฟัง	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่พบปัญหา	22	44
2. พบปัญหา	28	56
(เลือกได้หลายอย่าง)		
การใส่-ถอดเครื่องช่วยฟัง	9	
การปรับตัวหลังใส่เครื่องช่วยฟัง	14	
การใช้งานเครื่องช่วยฟัง	8	
การดูแลรักษาเครื่องช่วยฟัง	10	

ตารางที่ 6 จำนวนผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการเรื่องเครื่องช่วยฟังที่โรงพยาบาลรามาศิริและจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการทางด้านเครื่องช่วยฟังที่โรงพยาบาลรามาศิริ

หัวข้อ	จำนวน (N = 50)	ใช่ (ร้อยละ)
1. ถ้าผู้รับบริการมีปัญหาเกี่ยวกับเครื่องช่วยฟัง ผู้รับบริการจะกลับมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้อีกครั้ง	50	100
2. ผู้รับบริการจะแนะนำให้บุคคลอื่นมาใช้บริการทางด้านเครื่องช่วยฟังที่โรงพยาบาลนี้	50	100

### อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกเครื่องช่วยฟัง โรงพยาบาลรามาศิริพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการมารับบริการทั้ง 3 กิจกรรมในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.38$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละกิจกรรมพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อกิจกรรมการเลือกและประเมินเครื่องช่วยฟัง ( $\bar{X} = 4.42$ )

กิจกรรมรับเครื่องช่วยฟัง ( $\bar{X} = 4.45$ ) และกิจกรรมติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟัง ( $\bar{X} = 4.26$ )

กิจกรรมการเลือกและประเมินเครื่องช่วยฟัง เมื่อพิจารณาในรายหัวข้อพบว่า ข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การที่ได้ลองฟังเสียงเปรียบเทียบกับเครื่องช่วยฟังที่ต่างยี่ห้อกัน ( $\bar{X} = 4.19$ ) จากการสอบถามผู้รับบริการ 5 คน (ที่ให้คะแนนตั้งแต่ 3 ลงมา) พบว่า

ผู้รับบริการรู้สึกว่าจะระยะเวลาที่ให้ผู้รับบริการได้ลองฟังเสียงจากเครื่องช่วยฟังนั้น สั้นเกินกว่าที่ผู้รับบริการจะตัดสินใจเลือกเครื่องที่ดีที่สุดสำหรับตนเองได้ และต้องการเวลาในการลองมากขึ้น แต่เนื่องจากข้อจำกัดของการให้บริการที่ไม่มีนโยบายการจัดเตรียมเครื่องไว้สำหรับให้ผู้รับบริการเอากลับไปลองได้ ซึ่งแตกต่างกับในบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา ส่วนใหญ่ผู้รับบริการจะได้เครื่องช่วยฟังกลับไปทดลองใช้ที่บ้านเป็นระยะเวลา 30 วัน<sup>3</sup> ส่วนในประเทศอังกฤษให้ทดลองใช้อย่างน้อย 28 วัน<sup>4</sup> ก่อนการตัดสินใจ ในขณะที่ผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่คลินิกเครื่องช่วยฟังได้ลองฟังเพียงเครื่องละประมาณ 5 - 10 นาที

กิจกรรมรับเครื่องช่วยฟัง หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ผู้รับบริการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับปัญหาที่พบบ่อยในการใช้เครื่องช่วยฟังและวิธีการแก้ไข ( $\bar{X} = 4.16$ ) ซึ่งมีหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ดังนี้ 1) อายุของผู้รับบริการ อาจเป็นเพราะผู้รับบริการที่มาใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 61 - 80 ปี ซึ่งโดยทั่วไปแล้วอายุที่เพิ่มขึ้น ระยะเวลาในการสนใจสิ่งๆ หนึ่ง จะยิ่งสั้นลง อาจทำให้ผู้รับบริการรับข้อมูลได้ไม่ครบ<sup>5</sup> ร่วมกับมีปัญหาทางการได้ยิน ทำให้รับข้อมูลบางอย่างได้ไม่ครบถ้วน 2) เครื่องช่วยฟังเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีขนาดเล็กและมีรายละเอียดทางเทคนิคที่ต้องจดจำจึงอาจจะเป็นเรื่องที่ยากสำหรับผู้สูงอายุ

กิจกรรมการติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟัง หัวข้อที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การทดลองของปัญหาในการสื่อสารหลังจากใส่เครื่องช่วยฟัง ( $\bar{X} = 3.72$ ) จากการสอบถามผู้รับบริการ 3 คน จาก 50 คน (ที่ให้คะแนนน้อยกว่า 3) โดยผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าภายหลังการใส่เครื่องช่วยฟังจะได้ยินชัดเจนและสื่อสารได้ดีเหมือนปกติ ซึ่งไม่สามารถเป็นไปได้เนื่องจากเครื่องช่วยฟังเป็นอุปกรณ์ขยายเสียงที่ช่วยใช้ได้ยินเสียงดังมากขึ้นไม่สามารถทำงานได้เหมือนหูปกติได้ นอกจากนี้ประโยชน์ที่ผู้รับบริการได้รับจะมากขึ้นแค่นั้นขึ้นอยู่กัลักษณะการสูญเสียการได้ยิน<sup>6</sup> ซึ่งประกอบด้วยระดับชนิดของการสูญเสียการได้ยินและที่สำคัญคือ ค่าร้อยละของความสามารถในการจำแนกคำพูด

(Word recognition scores, WRS) ซึ่งผู้มารับบริการแต่ละรายก็มีลักษณะแตกต่างกันเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารแตกต่างกันไป ถ้าผู้รับบริการมีระดับการสูญเสียการได้ยินปานกลาง แต่ค่าร้อยละของความสามารถในการจำแนกคำพูดน้อย เมื่อใส่เครื่องช่วยฟังผู้รับบริการจะได้ยินเสียงดังขึ้นแต่ความชัดเจนของคำพูดไม่ดีขึ้นมากนัก อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่ายังมีปัญหาในการสื่อสารอยู่ จากการสืบค้นข้อมูลผู้รับบริการ 3 รายนี้ อายุอยู่ในช่วง 40 - 60 ปี (บางคนยังอยู่ในวัยทำงาน) มีการสูญเสียการได้ยินแบบประสาทหูเสื่อมในระดับมากถึงหูหนวกและมีค่าร้อยละของความสามารถในการจำแนกคำพูดน้อย (WRS = 48 - 60%) เมื่อใส่เครื่องช่วยฟังแล้วทำให้ผู้รับบริการได้ยินเสียงดังขึ้นแต่ยังฟังคำพูดได้ไม่ชัดเจน จึงทำให้รู้สึกว่าเมื่อใส่เครื่องช่วยฟังแล้วยังมีปัญหาในการสื่อสารอยู่

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า กิจกรรมการเลือกและประเมินเครื่องช่วยฟัง ผู้รับบริการต้องการลองฟังเสียงจากเครื่องช่วยฟังให้นานขึ้นและต้องการเวลามากขึ้นในการทดลองฟังเสียงจากเครื่องช่วยฟังต่างยี่ห้อกันและต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับผลกระทบของการสูญเสียการได้ยินที่มีต่อการสื่อสารที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน

กิจกรรมรับเครื่องช่วยฟังพบว่า ผู้รับบริการต้องการคำแนะนำที่เข้าใจง่ายและมีความชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการใช้และการแก้ปัญหาที่พบบ่อยในการใช้เครื่องช่วยฟัง

กิจกรรมการติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟังพบว่า ผู้รับบริการคิดว่ายังมีปัญหาในการสื่อสารต้องการคำแนะนำที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการใช้งานและวิธีการแก้ปัญหา ปัญหาด้านการสื่อสาร การปรับตัวหลังการใส่เครื่องช่วยฟัง

## ข้อเสนอแนะ

การให้บริการคลินิกเครื่องช่วยฟังจะมีคุณภาพมากขึ้นได้ ผู้วิจัยได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละขั้นตอนดังนี้



กิจกรรมการเลือกและประเมินเครื่องช่วยฟัง ควรมีการเพิ่มระยะเวลาในการทดลองเครื่องช่วยฟังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้มีระยะเวลาในการทดลองฟังเสียงในชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยอาจนำเสนอในระดับนโยบายของหน่วยงานและเป็นความร่วมมือกันกับบริษัทเครื่องช่วยฟัง ให้ผู้รับบริการยืมเครื่องช่วยฟังที่ปรับให้เหมาะสมกับระดับการได้ยินแล้วกลับไปฟังที่บ้าน 1-2 วัน ทำให้ผู้รับบริการมีข้อมูลในการตัดสินใจมากขึ้น จัดทำแผ่นพับเกี่ยวกับเครื่องช่วยฟังและการสูญเสียการได้ยินแจกให้ผู้รับบริการกลับไปอ่านทบทวนที่บ้าน ร่วมกับการจัดทำสื่อวีดิทัศน์เผยแพร่ทางสื่อ Online ให้กับผู้ที่ต้องการทราบข้อมูลและทำความเข้าใจก่อนตัดสินใจใส่เครื่องช่วยฟัง

กิจกรรมรับเครื่องช่วยฟังและกิจกรรมติดตามผลหลังใส่เครื่องช่วยฟัง ควรจัดทำใบคำแนะนำและสื่อเป็นคลิปวิดีโอสาธิตวิธีการต่างๆ อย่างละเอียดพร้อมมีภาพประกอบขนาดใหญ่ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง อาจทำให้ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับ

วิธีการใช้งาน การดูแลรักษาเครื่องช่วยฟังได้ง่ายขึ้น ส่วนของกิจกรรมติดตามผลเครื่องช่วยฟังควรจัดกิจกรรมให้ผู้รับบริการที่ใช้เครื่องช่วยฟังรูปแบบเดียวกันที่มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เครื่องช่วยฟังให้พูดคุย ได้เป็นที่เลียงช่วยกันแนะนำเรื่องการใช้เครื่องช่วยฟังและวิธีการปรับตัวหรือจัดกิจกรรมการให้ความรู้และคำแนะนำตั้งแต่วันที่ผู้รับบริการมาขอทดลองเครื่องช่วยฟังเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจปัญหาการได้ยินซึ่งส่งผลกระทบต่อการศึกษาตลอดจนข้อจำกัดของผู้รับบริการแต่ละราย สำหรับผู้รับบริการที่มีคำร้องขอของความสามารในการจำแนกคำพูดต่ำ ควรได้รับคำแนะนำให้ใช้การอ่านริมฝีปาก ร่วมกับการใช้เครื่องช่วยฟังในการสื่อสารจะช่วยให้เข้าใจคำพูดได้มากขึ้น

ในส่วนของปัญหาของเครื่องช่วยฟังที่พบบ่อยๆ นั้น ควรใช้วิธีการสาธิตให้ผู้รับบริการเห็นของจริง ใช้สื่อวีดิทัศน์และเอกสารที่มีรูปภาพประกอบชัดเจนเกี่ยวกับปัญหานั้น และการแก้ไขปัญหามือเบื้องต้น ซึ่งผู้รับบริการสามารถใช้เป็นคู่มือช่วยแก้ปัญหาเบื้องต้น

## References

1. The Secretariat of the Senate. Aging society in Thailand. [http://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078440\\_0002.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext6078/6078440_0002.PDF). Published August 20, 2013. Updated August 20, 2013. Accessed August 15, 2015.
2. The Healthcare Accreditation Institute (Public Organization). Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital Mahidol University. <http://med.mahidol.ac.th/cqs/th/download/criterion/11162015-1313-th>. Published June 2008. Updates January 2015. Accessed August 15, 2015.
3. Hearing Loss Association of America. Hearingloss. [http://www.hearingloss.org/sites/default/files/docs/Consumer\\_Protection\\_Laws.pdf](http://www.hearingloss.org/sites/default/files/docs/Consumer_Protection_Laws.pdf). Published May 2013. Updated May 2013. Accessed Aug 15, 2015.
4. Royal National Institute for Deaf People (RNID). Actiononhearingloss. [http://www.actiononhearingloss.org.uk/~media/Files/Factsheets/Hearing%20aids/pdf/Everything%20you%20need%20to%20know%20about%20getting%20hearing%20aids%20Dec\\_2012.ashx](http://www.actiononhearingloss.org.uk/~media/Files/Factsheets/Hearing%20aids/pdf/Everything%20you%20need%20to%20know%20about%20getting%20hearing%20aids%20Dec_2012.ashx). Published December 2012. Updated December 2012. Accessed August 10, 2015.
5. Kok A. Age-related changes in involuntary and voluntary attention as reflected in components of the event-related potential (ERP). *Biol Psychol.* 2000;54(1):107-143. doi:10.1016/s0301-0511(00)00054-5.
6. Souza P. Severe Hearing Loss Recommendations for Fitting Amplification. *Audiology.* <http://www.audiologyonline.com/articles/severe-hearing-loss-recommendations-for-893>. Published January 19, 2009. Updated January 19, 2009. Accessed May 15, 2015.

## Evaluation of Patients' Satisfaction Toward Hearing Aids Services in Ramathibodi Hospital

Rattinan Tiravanitchkul<sup>1</sup>, Sittiprapa Isarangura<sup>2</sup>,  
Wannipa Chuchai<sup>3</sup>, Jitpakorn Pichaitanaporn<sup>4</sup>

<sup>1, 2, 3, 4</sup> *Communication Sciences and Disorders, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital,  
Mahidol University, Bangkok, Thailand*

### Abstract

**Background:** People with hearing impairments would have trouble in communication effecting on life and occupation. Receiving appropriate hearing aid fittings would improve their quality of life.

**Objective:** This survey study aimed to evaluate patient satisfaction toward hearing aid services, and to improve the hearing aid services in Ramathibodi Hospital.

**Methods:** Participants were selected using a convenience sampling technique during February to April 2014. Participants were asked to complete either the Hearing Aid Evaluation, the Hearing Aid Fitting, or the Follow-Up Hearing Aid Questionnaires corresponding to their visit using a 5-point rating scale. Data were analyzed using descriptive statistical methods.

**Results:** The average overall patient satisfaction (for all three visits) was very satisfied (4.39). For each visit, the average scores of the Hearing Aid Evaluation, Hearing Aid Fitting and Follow-Up Hearing Aid Questionnaire were all very satisfied which were 4.46, 4.45, and 4.26, respectively.

**Conclusion:** Patients preferred a longer trial period of comparing sound quality and more information about effects of hearing loss and how to use their hearing aids.

**Keywords:** Patient satisfaction, Hearing aid evaluation, Hearing aid fitting, Follow-up hearing aid

**Corresponding Author:** Sittiprapa Isarangura

Communication Sciences and Disorders, Faculty of Medicine Ramathibodi Hospital, Mahidol University,  
270 Rama VI Road, Ratchathewi, Bangkok 10400, Thailand.

Telephone (+66)2-201-1476, (+66)8-1499-8372 E-mail: ricutto@hotmail.com