



ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนม

พัชนี สมกำลัง *

ไพเราะ ชุนโมกซ์ *

ผกาวรรณ แสนคะ *

กรทิพย์ เชื้อตาหมื่น *

กฤติยา นวลฝ้าย *

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนม กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลนครพนม จังหวัดนครพนม แผนกอายุรกรรม, ศัลยกรรม, สูติกรรม, นรีเวช, โสต คอ นาสสิก, จักษุและแผนกศัลยกรรมกระดูก จำนวน 170 คน คิดเป็น 53.29% ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 319 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนม คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการต้องการได้รับความรู้ด้านสุขภาพอนามัย ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.55) และข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 4.30$, S.D. = 0.63) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความต้องการข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.74) และข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และกฎระเบียบของโรงพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.78) ส่วนความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, S.D. = 0.81) จากผลการวิจัยครั้งนี้ อาจนำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการบริการด้านการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างตรงจุด และสามารถนำไปพัฒนาระบบการบริการให้ก้าวไกลต่อไป

คำสำคัญ : ความต้องการข้อมูล, การพิทักษ์สิทธิ์

* วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม, มหาวิทยาลัยนครพนม.



The information needs of clients in the Nakhon Phanom Hospital

.....

*Patchanee Somkumlung **

*Prima Khunmoke **

*Phakawan Senka **

*Krontip Cheuytameon **

*Krietiya noulfhai **

Abstract

The objective of the surveys research was to study the information needs of the clients who received the services in Nakhon Phanom Hospital. The sample comprised 170 clients who received the service at in- patient department at Nakhon Phanom Hospital, Nakhon Phanom Province in the internal medicine department, surgery department, childbirth department, eye, ear, nose and throat department and bone surgery departments, which was 53.29% of the whole 319 sampling group. The collection instrument was a questionnaire. The information needs of the clients in Nakhon Phanom hospital had the reliability at 0.82, informative analysis by frequency distributions, percentages, standard deviation and means. results of the research found that the service needs of participants needed information in health knowledge ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.55) and the need of curing information ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.63), and was at the highest level, the need of curing expenses information was the next most common response ($\bar{X}$ = 3.96, S.D. = 0.74), needing information about the place and hospital's rules were at high level ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.78) but the need of information about the people who gave services was at a medium level ($\bar{X}$ = 3.38, S.D. = 0.81). The result of the study may be used to adapt the information services for the service recipients to be the right protection and meet the demand of the service receivers direct to the point that can be used to develop a service system for future planning.

keywords : information need, advocacy



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเกิดกระแสการเรียกร้องคุณภาพบริการสุขภาพทั้งจากภาครัฐและเอกชน โดยพบว่าในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา มีการฟ้องร้องบุคลากรทางการแพทย์สูงถึง ร้อยละ 24.1¹ มีผู้สนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพ ผลการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของอยู่ในระดับมาก แต่อย่างไรก็ดียังพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องการให้อิสระในการตัดสินใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น² ซึ่งการให้อิสระในการตัดสินใจนี้ เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ แสดงถึงความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งนับว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์รองลงมาจากความต้องการประสบผลสำเร็จ (Self-needs) ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์³ สืบเนื่องจากผลการศึกษาดังกล่าวมาพบว่า² สิ่งที่ผู้รับบริการยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้น ได้แก่ การให้ข้อมูลที่ผู้ป่วยต้องการทราบ และการช่วยเหลือสนับสนุนในการตัดสินใจ และยังพบอีกว่า การให้คำแนะนำไม่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จึงส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น⁴ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุมาลี สุวรรณภักดี⁵ ซึ่งพบเช่นกันว่า ผู้ให้บริการยังไม่เคารพในการตัดสินใจของผู้รับบริการเท่าที่ควร ไม่ให้อิสระในการเลือกที่จะรับหรือไม่รับบริการที่ผู้ให้บริการจัดให้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากร อีกทั้งอัตราการเพิ่มจำนวนของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว จะเห็นได้จากข้อมูลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่พบว่าประชาชนใช้บริการสถานบริการสุขภาพอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยสูงถึง ร้อยละ 42.8 เป็นเหตุให้พยาบาลต้องให้การพยาบาลอย่างเร่งรีบ และไม่มีเวลาสำหรับผู้ป่วยแต่ละคนจำกัด ดังนั้นการที่จะช่วยเหลือ สนับสนุนให้ผู้ป่วยได้รับข้อมูล และได้มีโอกาสตัดสินใจอย่างอิสระนั้น พยาบาลหรือผู้

ให้บริการจำเป็นต้องทราบความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน ซึ่งหากผู้รับบริการได้รับข้อมูลตามความต้องการและได้ตัดสินใจในการรับบริการอย่างอิสระ จะช่วยให้เกิดการเสริมสร้างพลังอำนาจของผู้รับบริการ อีกทั้งได้รับการตอบสนองต่อความต้องการด้านการเคารพนับถือในฐานะมนุษย์ที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี ยังผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ภาพลักษณ์ที่ดีงามของวิชาชีพการพยาบาลและผู้ให้บริการ และการจัดหาข้อมูลข่าวสารที่ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องรู้เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ถือว่าเป็นการพิทักษ์สิทธิของผู้รับบริการอีกด้วย⁶

จากประสบการณ์ที่คณะผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานที่โรงพยาบาลนครพนมพบว่า โรงพยาบาลนครพนมมีกลุ่มผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น จากสถิติอัตราการครองเตียงเพิ่มสูงขึ้น เช่น ในเดือนมิถุนายน 2552 สูงถึง 99% ซึ่งเป็นเดือนที่มีอัตราการครองเตียงของผู้ป่วยสูงที่สุดในรอบปี⁷ และยังไม่มีการศึกษาความต้องการบริการด้านข้อมูลของผู้ใช้บริการอย่างจริงจัง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ความต้องการข้อมูลของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลนครพนม เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของผู้ใช้บริการ อันจะส่งผลดีต่อคุณภาพชีวิตของผู้รับบริการ ภาพลักษณ์ของสถานบริการ ความพึงพอใจในการให้บริการ วิชาชีพการพยาบาล และสังคมต่อไป

คำถามการวิจัย

ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนมเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนม

กรอบแนวคิดการวิจัย

ความต้องการข้อมูลของผู้ป่วยในด้านการให้บริการเป็นความต้องการที่จะได้รับการพิทักษ์สิทธิ



ในการรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการจากทีมสุขภาพ ทั้งนี้เพื่อผู้ป่วยจะสามารถใช้ข้อมูลดังกล่าว มาวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการรับบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุด เพื่อที่จะเกิดผลดีกับตัวผู้ป่วยเอง ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ความต้องการข้อมูลของผู้ป่วยที่สภากาชาดกำหนดไว้ มาเป็นกรอบในการศึกษาซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการเป็นความต้องการของผู้รับบริการที่รู้ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตนเอง 2) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และกฎระเบียบของโรงพยาบาล เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่จะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ภายในโรงพยาบาลและกฎระเบียบภายในหอผู้ป่วยนั้นๆ ที่ตนเข้ารับการรักษา 3) ข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่จะทราบข้อมูลเกี่ยวกับอาการ การดำเนินของโรค วิธีการรักษา และการรักษาพยาบาลที่ตนได้รับ โดยไม่เป็นการละเมิด สิทธิส่วนตัว ของบุคคลอื่น 4) ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่จะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรักษาในแต่ละครั้งของตนเอง 5) ความต้องการความรู้ด้านสุขภาพอนามัย เป็นความต้องการของผู้รับบริการที่จะรู้ข้อมูลเกี่ยวกับโรค การป้องกันภาวะแทรกซ้อน และการปฏิบัติตัวเมื่อเจ็บป่วยหรือเมื่อกลับไปอยู่ที่บ้าน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบตัดขวาง เพื่อศึกษาความต้องการข้อมูลของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลนครพนม ประชากร คือ ผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยในที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไปในช่วงเดือนกันยายน 2552 จำนวน 1,849 คน⁷ ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามทศณะของเครซีและมอร์แกน⁸ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 319 คน สุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอนโดยสุ่ม 7 แผนกจากทั้งหมด 9 แผนก คิดเป็นร้อยละ 80 ของหน่วยสุ่ม

หลังจากนั้นสุ่มผู้ป่วยที่มารับบริการจากแผนกผู้ป่วยในทั้ง 7 แผนกอย่างมีระบบตามสัดส่วนประชากร ได้กลุ่มตัวอย่างจากแผนกอายุรกรรม 102 คน ศัลยกรรม 94 คน สูติ-นรีเวชกรรม 66 คน โสตศอนาสิก จักษุ 24 คน และแผนกศัลยกรรมกระดูก 33 คน รวมทั้งสิ้น 319 คน เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาล ประกอบด้วยความต้องการข้อมูลด้านสถานที่และกฎระเบียบของโรงพยาบาล ด้านการรักษาพยาบาล ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และด้านการให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นใน 2 ส่วน ได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยง (reliability) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำผลการทดลองใช้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.82 กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามกลับคืน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 53.29 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการด้านข้อมูลของผู้ป่วยที่มารับบริการในโรงพยาบาลนครพนม โดยการหาค่าเฉลี่ยร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความต้องการข้อมูลรายข้อ



รายด้าน และโดยรวม

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 170 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 57.6 อายุระหว่าง 37-53 ปี ร้อยละ 36.5 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 54-70 ปี ร้อยละ 28.2 มีอายุเฉลี่ยประมาณ 48 ปี มีผู้ที่อายุน้อยที่สุดคือ 20 ปี และอายุมากที่สุดคือ 85 ปี การศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษาสูงถึงร้อยละ 62.4 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 13.5 ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือรับจ้าง ร้อยละ 17.6 รายได้สูงสุด คือ 5,000-9,999 บาท ร้อยละ 62.4 รองลงมาคือ 10,000-14,999 บาท ร้อยละ 13.5

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาล

2.1 ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลในภาพรวม พบว่าความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.49$) โดยความต้องการข้อมูลด้านการให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.40$, $SD = 0.55$) รองลงมาคือความต้องการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.63$) และความต้องการข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.96$, $SD = 0.74$) ส่วนความต้องการข้อมูลด้านผู้ให้บริการอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.81$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการ (n = 170)

ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการข้อมูล
1. ด้านผู้ให้บริการ	3.38	0.81	ปานกลาง
2. ด้านสถานที่และกฎระเบียบของโรงพยาบาล	3.88	0.78	มาก
3. ด้านการรักษาพยาบาล	4.30	0.63	มากที่สุด
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	3.96	0.74	มาก
5. ด้านการให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัย	4.40	0.55	มากที่สุด
ความต้องการข้อมูลโดยรวม	3.98	0.49	มาก

2.2 ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลจำแนกเป็นรายข้อในแต่ละด้าน

2.2.1 ความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูล เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มาให้บริการ เช่น แพทย์ พยาบาลวิชาชีพ ญาติ แพทย์ เภสัชกร ฯลฯ และต้องการ

ทราบชื่อ-สกุล ของผู้ให้บริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, 3.42 , $SD = 1.00$, 0.98) ตามลำดับ มีความต้องการให้ผู้ให้บริการแนะนำตัวก่อนให้บริการแก่ตนทุกครั้งและต้องการได้รับโอกาสในการซักถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ เช่น ความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$, 3.17 , $SD = 0.97$, 1.11) ตามลำดับ

2.2.2 ความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และกฎระเบียบของโรงพยาบาล พบว่าผู้รับ



บริการอยากทราบข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และกฎระเบียบของโรงพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88, SD = 0.78$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าทุกข้อมีระดับความต้องการข้อมูลอยู่ในระดับมากเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ในหอผู้ป่วย จุดให้บริการ เช่น ห้องน้ำผู้ป่วย ที่ก้นน้ำดื่ม จุดวางอาหาร ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.95$) ต้องการให้แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล เช่น แผนกยา แผนกตรวจโลหิต แผนกตรวจพิเศษ ($\bar{X} = 4.05, SD = 0.94$) ต้องการทราบเกี่ยวกับกฎระเบียบการปฏิบัติตัวในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.81, S.D. = 0.97$) และข้อมูลทั่วไปของการให้บริการในแต่ละแผนกในโรงพยาบาล เช่น ช่วงเวลาการให้บริการ แผนกการเงินในการชำระค่าบริการต่างๆ ($\bar{X} = 3.59, SD = 1.04$)

2.2.3 ความต้องการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาล พบว่าความต้องการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30, SD = 0.63$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีระดับความต้องการข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการให้ชี้แจงเกี่ยวกับผลของการรักษาหรือผลข้างเคียงของการรักษา ($\bar{X} = 4.61, SD = 0.66$) ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับชื่อยา วิธีการใช้ยา สรรพคุณของยา และผลข้างเคียงที่อาจจะเกิดขึ้นขณะใช้ยา ($\bar{X} = 4.45, SD = 0.73$) และต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการรักษาของแพทย์ ($\bar{X} = 4.55, SD = 0.77$) ตามลำดับ นอกจากนี้ผู้รับบริการยังต้องการทราบข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับใบยินยอมการรักษา และความจำเป็นที่จะส่งต่อไปยังสถานบริการอื่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92, 3.95, SD = 0.97, 1.03$) ตามลำดับ

2.2.4 ความต้องการข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล พบว่าความต้องการข้อมูลด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการรักษาพยาบาลเช่น บัตรประกันสุขภาพ

ถ้วนหน้า (บัตรทอง) บัตรประกันสังคม บัตรข้าราชการ ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25, SD = 0.98$) และผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากสิทธิในการรักษา เช่น ห้องพิเศษ การจ้างพยาบาลดูแลพิเศษ ยาที่มีราคาแพงแต่จำเป็นต้องใช้ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.62, SD = 1.02$) และต้องการทราบข้อมูล และคำแนะนำในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01, SD = 0.87$) ตามลำดับ

2.2.5 ความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพอนามัย พบว่าความต้องการความรู้ด้านสุขภาพอนามัยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.40, SD = 0.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าระดับความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการอยู่ในมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ต้องการด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวและการดูแลตนเองที่ถูกต้องเมื่อกลับไปอยู่บ้านเพื่อป้องกันการกลับมาเป็นซ้ำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75, SD = 0.59$) รองลงมาคือต้องการความรู้เกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ ($\bar{X} = 4.62, SD = 0.71$) และความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวและการดูแลตนเองที่ถูกต้องขณะอยู่ที่โรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.54, SD = 0.73$) ส่วนความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอื่นๆ ที่ผู้รับบริการสนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71, SD = 1.11$)

การอภิปรายผล

1. ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการ ด้านความรู้เกี่ยวกับการให้ข้อมูลด้านสุขภาพอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการต้องการทราบข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวและการดูแลตนเองที่ถูกต้องเมื่อกลับไปอยู่บ้านเพื่อป้องกันการกลับมาเป็นซ้ำ ต้องการทราบข้อมูลความรู้เกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ และข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว การดูแลตนเองที่ถูกต้องขณะอยู่ในโรงพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการศึกษาในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของศักดิ์กยะ บุญรอด^๑ ซึ่งพบว่าผู้มารับบริการทางด้านสุขภาพต้องการความเชื่อมั่นในทักษะและความ



ชำนาญจากการให้บริการสูงที่สุด ซึ่งหมายรวมถึงคำแนะนำเกี่ยวกับความรู้ในเรื่องโรคและคำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้รับบริการด้วย เพราะสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับชีวิตและความปลอดภัยของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์³ ประกอบกับปัญหาสุขภาพมีความหลากหลาย ซับซ้อนและยากต่อการทำความเข้าใจของคนทั่วไป ทำให้ผู้รับบริการต้องการคำตอบเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของตนเองและคาดหวังว่าจะต้องได้รับคำตอบและการอธิบายที่น่าพอใจ ผู้รับบริการคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ต้องสามารถอธิบายได้ทุกเรื่องให้ผู้รับบริการอยากทราบ โดยเฉพาะความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาอาการเจ็บป่วย⁹ และถ้าเป็นดังความคาดหวังผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจในบริการตามมา ซึ่งผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการสุขภาพมากที่สุดก็คือการให้คำแนะนำเพื่อสามารถกลับไปดูแลตนเองต่อที่บ้าน การป้องกันการกลับมาเป็นโรคซ้ำ¹⁰ เพราะสิ่งนี้เป็นความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสถานบริการทางสุขภาพนั่นเอง

2. ความต้องการข้อมูลด้านการรักษาพยาบาลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนม ผลการศึกษาพบว่ามีความต้องการข้อมูลอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ด้านสุขภาพอนามัย ผู้รับบริการต้องการให้ผู้ให้ชี้แจงเกี่ยวกับผลการรักษาหรือผลข้างเคียงของการรักษา เพราะผู้รับบริการยังคงคุ้นชินกับระบบบริการสุขภาพแบบเก่าที่เน้นการรักษาพยาบาลและให้คุณค่ากับการรักษาโรคมกกว่าการส่งเสริมสุขภาพ คาดหวังให้สถานบริการทางสุขภาพและบุคลากรทางด้านสุขภาพเป็นที่พึ่งในด้านการรักษาและมีมุมมองต่อบุคลากรทางสุขภาพเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในการรักษาโรคและให้ความกระจ่างในเรื่องการรักษา⁹ ประกอบกับบุคลากรที่ให้บริการสุขภาพยังให้ความสำคัญกับการให้ข้อมูลทางด้านการรักษาน้อย โดยเห็นว่าข้อยากเป็นภาษาอังกฤษผู้รับบริการคงไม่เข้าใจจึงละเลยการให้ข้อมูลด้านการรักษา² เหตุนี้เองจึงทำให้

ผู้รับบริการต้องการข้อมูลด้านนี้มากเพราะยังไม่ได้รับข้อมูลทางด้านการรักษาจนเป็นที่พอใจ และเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความปลอดภัย

3. ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล พบว่าโดยรวมผู้รับบริการมีความต้องการด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก รองจากด้านการรักษาพยาบาลและด้านการให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิในการรักษาพยาบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผู้รับบริการในสถานบริการสุขภาพทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างให้ความสนใจต่อการกำหนดราคาค่าบริการในระดับมาก¹¹ เพราะผู้รับบริการมีรายได้ที่แตกต่างกันออกไป และรายได้นี้เองเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายเพื่อสินค้า หรือบริการรวมทั้งบริการทางการแพทย์ด้วยผู้รับบริการจึงต้องการทราบเพื่อกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับตน¹² ประกอบกับปัจจุบันสิทธิการรักษา มักมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามนโยบายจากภาครัฐ ผู้รับบริการจึงต้องการทราบสิทธิของตน นอกจากนี้แล้วยังต้องการทราบค่าใช้จ่ายนอกเหนือจากสิทธิในการรักษา เช่น ห้องพิเศษ การจ้างพยาบาลดูแลพิเศษ ยาที่มีราคาแพงแต่จำเป็นต้องใช้ เป็นต้น เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อบริการ

4. ความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่และกฎระเบียบของโรงพยาบาล ผู้รับบริการมีความต้องการในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อผู้รับบริการต้องการรู้เรื่องสถานที่และกฎระเบียบของโรงพยาบาล ต้องการให้แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ในหอผู้ป่วยและจุดให้บริการต่างๆ เช่น ห้องน้ำผู้ป่วย ที่กदन้าดื่ม จุดวางอาหาร ห้องยา ห้องโลหิตวิทยา แผนกตรวจพิเศษ และต้องการทราบกฎระเบียบของโรงพยาบาล ซึ่งพบว่าบุคลากรในสถานบริการสุขภาพยังให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่และกฎระเบียบไม่ครอบคลุม มีเวลาให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่และกฎระเบียบกับผู้ป่วยน้อยมีภาระงานมากจากการเพิ่มของอัตราผู้รับบริการในสถานบริการ



สุขภาพ² ดังนั้นผู้รับบริการในสถานบริการสุขภาพจึงมีความพึงพอใจต่ออาคาร สถานที่ สิ่งแวดล้อม ความปลอดภัย ของสถานบริการสุขภาพในระดับน้อย¹³ ทำให้ผู้รับบริการมีความต้องการทราบข้อมูลในด้านนี้มาก และมีข้อเสนอแนะว่า ควรเอาใจใส่ในการดูแลผู้ป่วยและเสื้อผ้าของผู้ป่วยเพิ่มขึ้น ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยและญาติยังไม่เพียงพอ ควรมีเอกสารหรือป้ายที่ระบุให้ชัดเจนมากขึ้นเกี่ยวกับสถานที่ กฎ ระเบียบและการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ของโรงพยาบาล เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับชีวิตประจำวันของผู้ป่วยและญาติ ในขณะที่พักรักษาตัวในโรงพยาบาล¹⁴

5. ความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการในโรงพยาบาลนครพนม ด้านความต้องการข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการต้องการทราบชื่อ-สกุล บทบาทหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มาให้บริการ อยู่ในระดับมาก ส่วนความต้องการได้รับโอกาสในการซักถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ ให้แนะนำตัวก่อนให้การบริการแก่ผู้รับบริการทุกครั้งอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น เนื่องจากผู้รับบริการไม่เล็งเห็นความจำเป็นที่จะทราบข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุพันธ์ พิชัยรัตน์² พบว่า การแนะนำตัวผู้ให้บริการ ไม่ได้รับความสำคัญจากผู้รับบริการเท่าที่ควร เนื่องจากผู้รับบริการคิดว่าไม่มีผลต่อการรักษา ผู้ให้บริการมีเวลาจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ จึงทำให้ไม่มีโอกาสในการซักถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม การได้รับโอกาสซักถามข้อมูลเกี่ยวกับตัวผู้ให้บริการก็เป็นสิ่งจำเป็น ผู้ให้บริการก็ควรให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ซักถามข้อมูลอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

ด้านการบริหาร

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการบริการด้านข้อมูลแก่ผู้รับบริการโดยการกำหนดนโยบายและ

สร้างระบบถ่ายทอดนโยบายสู่ผู้ปฏิบัติที่ชัดเจน ตลอดจนการติดตามผลการดำเนินการตามนโยบายในด้านนี้อย่างต่อเนื่องเพราะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของผู้รับบริการอย่างมาก

2. ควรบรรจุการบริการด้านข้อมูลไว้ในมาตรฐานการดูแลผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยใน ตลอดจนกำหนดขอบเขตรายการข้อมูลที่ได้รับบริการทุกรายต้องได้รับให้ชัดเจน และกำหนดเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพการบริการในแผนกผู้ป่วยใน

ด้านปฏิบัติการ

1. ผู้ให้บริการควรนำข้อมูลนี้ไปประยุกต์ใช้ในการบริการด้านการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ควรเตรียมข้อมูลสำหรับการให้บริการอย่างครอบคลุมความต้องการข้อมูลในแต่ละด้าน เพื่อเป็นการพิทักษ์สิทธิ์ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หากไม่มีเวลามากเพียงพอควรจัดเตรียมข้อมูลเหล่านั้นในรูปแบบของเอกสารที่ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย

2. ควรมีการประเมินความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านข้อมูลของแผนกผู้ป่วยในอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและควรให้บริการด้านข้อมูลแก่ผู้ป่วยให้มีความสำคัญมากที่สุดกับผู้ป่วยทุกราย คือ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสถานะการเจ็บป่วย แนวทางการรักษาพยาบาล และข้อควรปฏิบัติสำหรับผู้ป่วยและญาติในการดูแลที่ต่อเนื่อง ป้องกันการกลับมาเป็นซ้ำของโรค

ด้านการวิจัย

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัย ไปยังผู้รับบริการในกลุ่มอื่น เช่น แผนกผู้ป่วยนอก รวมทั้งญาติของผู้รับบริการ

2. ควรมีการสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้รับบริการได้หรือไม่ พร้อมกันกับความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการ และหาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ข้อมูลของผู้ให้บริการกับความต้องการข้อมูลของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจ



- และสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (2550-2554). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ; 2550.
2. จารุพันธ์ พิชัยรัตน์. บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการพิทักษ์สิทธิผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดตรัง. (วิทยานิพนธ์) ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น; 2544.
 3. Maslow, A.H. Motivation and Personality. 2ed. New York : Harper and Row Publishers; 1970.
 4. เพ็ญศรี พงษ์ประภาพันท์, นุชรัตน์ มังคละศิริ และมะยรี วงศ์กวนกลม. ความพึงพอใจของพี่เลี้ยง และประชาชน ต่อการฝึกปฏิบัติการพยาบาลอนามัยชุมชนของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต (ต่อเนื่อง 2 ปี) วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม. นครพนม: สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข; 2546.
 5. สุมาลี สุวรรณภักดี และคณะ. การปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาลตามหลักจริยธรรมในการเคารพเอกลักษณ์ของผู้ป่วยตามการรับรู้ของผู้ป่วยและนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุราษฎร์ธานี สุราษฎร์ธานี: สถาบันพระบรมราชชนกกระทรวงสาธารณสุข; 2546.
 6. สภาการพยาบาล. คู่มือการฝึกอบรม พยาบาลกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสาธารณสุข. นนทบุรี : โรงพิมพ์นายวิทย์ ; 2542.
 7. โรงพยาบาลนครพนม. สถิติผู้มารับบริการในโรงพยาบาลประจำปี. นครพนม: โรงพยาบาลนครพนม ; 2553.
 8. Krejcie , R.V. and Morgan , D.W.. Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement 1970; 30 (3) :607-610.
 9. ศักดิ์กษะ บุญรอด. ความต้องการของผู้รับบริการในสถานบริการระดับต้นของอำเภอระโนด จังหวัดสงขลา. วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 2550; 33 (2) : 149-156.
 10. นงเยาว์ แก้วละเอียด และคณะ. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยในออร์โธปิดิกส์. สงขลานครินทร์เวชสาร 2547; 22(2): 112.
 11. มนัสสินธ์ บุญยทรัพย์. ความต้องการของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการสุขภาพที่บ้าน (วิทยานิพนธ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2536.
 12. ศิริวรรณ เสรีรัตน์. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : บริษัทวิสิทธ์ พัฒนาจำกัด; 2538.
 13. สิริดวงนา เกตุวิจิต. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลลำปาง (วิทยานิพนธ์). ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง; 2550.
 14. ไพศาล ดวงชาตม. ความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลมหาสารคาม (วิทยานิพนธ์). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม; 2544.
 15. ธิติมา วทานิยเวช. ความต้องการของสมาชิกในครอบครัวของผู้ป่วยวิกฤตตามการรับรู้ของตนเองและของพยาบาล (วิทยานิพนธ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2540.
 16. ปรียาภา ปัญณวิช. ความพึงพอใจในงานของพยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาลแผนกผู้ป่วยในโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ (วิทยานิพนธ์). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2546.
 17. วรพจน์ บุษราคัมวดี. ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจลงทุนประกอบธุรกิจขนาดย่อมบนท่าเสริมถนนพหลโยธิน จังหวัดปทุมธานี. ปทุมธานี: สถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์; 2547.
 18. แววดา เอกชาวนา. การบริการการศึกษาด้านสุขภาพอนามัยของโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีขนาดต่างกันและความต้องการของผู้รับบริการที่มีพื้นฐานทางสังคมต่างกัน (วิทยานิพนธ์) กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2537.