

รายงานการวิจัยเรื่อง
**การสำรวจสถานะประชาชน
ที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลขอนแก่น ปี 2540**



โดย
นพ.วีระพันธ์ สุพรรณไชยมาตย์
พญ.สุวรรณา กิตติศรีวรพจน์
สุภาพร ตันติพานิชธีระกุล
พญ.สุพัตรา ศรีวณิชชากร
นพ.ธานีินทร์ หอมปลื้ม
ปิยธิดา ศรีรักษา

W
84
12375
2541
จ2

ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการวิจัยและพัฒนากระบวนการเวชปฏิบัติทั่วไป
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข สนับสนุนการพิมพ์โดยสำนักงานประสานสุขภาพ โรงพยาบาลขอนแก่น
เอกสารนี้โครงการสำรวจ โรงพยาบาลขอนแก่น ลำดับที่ 27

รายงานการวิจัยเรื่อง

การสำรวจสภาวะประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขอนแก่น ปี 2540



สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

โดย

นพ.วิระพันธ์	สุพรรณไชยมาตย์
พญ.สุวรรณา	กิตติศรีวรพจน์
สุภาพร	ตันติพานิชธีระกุล
พญ.สุพัตรา	ศรีวณิชชากร
นพ.ธานินทร์	หอมปลื้ม
ปิยธิดา	ศรีรักษา

ได้รับทุนสนับสนุนจากโครงการวิจัยและพัฒนาระบบบริการเวชปฏิบัติทั่วไป
สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสนับสนุนการพิมพ์โดย สำนักงานประกันสุขภาพ
โรงพยาบาลขอนแก่น

โรงพยาบาลขอนแก่น

พ.ศ.2541

HS0293

กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจสภาวะประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่น ปี 2540 ในครั้งนี้ได้ดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีได้คณะผู้วิจัย ขอขอบพระคุณนายแพทย์สมหมาย ศรีมหาวงศ์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลขอนแก่น เป็นอย่างยิ่งที่ได้สนับสนุนให้ดำเนินการ ขอขอบคุณ สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และสำนักงานประกันสุขภาพ โรงพยาบาลขอนแก่น ที่ได้สนับสนุนงบประมาณในการศึกษาครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลขอนแก่นแผนกผู้ป่วยนอกทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการสำรวจในครั้งนี้ และสุดท้าย ขอขอบคุณผู้มารับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสำรวจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้การสำรวจสภาวะสุขภาพของประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกครั้งนี้ เสร็จสิ้นด้วยดีทุกประการ

คณะผู้วิจัย

บทคัดย่อ

การสำรวจสภาวะประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่น ปี 2540 วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะของการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่นในแต่ละแผนก 4 ด้านคือ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการครั้งนี้ของผู้มารับบริการ ข้อมูลด้านความคิดเห็นของแพทย์ผู้ตรวจและข้อมูลด้านความคิดเห็นของผู้ที่ได้รับการบริการในครั้งนี้ การศึกษาเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกทุกห้องตรวจ โดยสุ่มตัวอย่างอย่างเป็นระบบ(Systematic random sampling)จำนวน1,228 ราย ได้รับแบบสำรวจที่ครบถ้วนจำนวน 1,015 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.65 ของตัวอย่างที่คำนวณได้ทั้งหมด เก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 17-21 มีนาคม 2540

ผลการศึกษา พบว่า ในแผนกการบริการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค(WBC และANC)พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่อยู่ในเขตอำเภอเมือง เวลาที่ใช้ในการมารับบริการอยู่ระหว่าง 1-2 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการในคลินิกเด็กดีร้อยละ 45.8 อยู่ในเขตเทศบาลและร้อยละ 37.5อยู่นอกเขตเทศบาลส่วนคลินิกดูแลหญิงมีครรภ์ เป็นกลุ่มที่อยู่นอกเขตเทศบาลมากกว่าคือร้อยละ 60.0 ในเขตเทศบาลร้อยละ 22.7 และแพทย์ก็เห็นว่าเจ้าหน้าที่สถานีนามียสามารถให้การดูแลที่เหมาะสมได้

ห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใหม่ ไม่มีความรุนแรงมาก ปัญหาสุขภาพทางด้านระบบทางเดินอาหาร ทางเดินหายใจ กระดูกและข้อเป็นส่วนใหญ่ สามารถดูแลโดยแพทย์ทั่วไปร้อยละ 50.0 ดูแลได้โดยเจ้าหน้าที่ สอ.และพยาบาลร้อยละ 31.0 เพศชายเพศหญิงมารับบริการในจำนวนพอๆกัน และเป็นกลุ่มที่ไม่มีประกันสุขภาพประเภทใดๆถึงร้อยละ 40.0 พักในเขต อำเภอเมืองในสัดส่วนกว่าครึ่ง เวลาในการรับบริการทั้งหมด 2-4 ชั่วโมง เวลาในการเดินทางประมาณครึ่งถึงชั่วโมงครึ่ง เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางประมาณ 40 บาทและค่าอาหารประมาณ 30 บาท

อายุรกรรมทั่วไป พบว่า ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มาจากในเขตอำเภอเมือง โดยที่มาจากนอกเขตเทศบาลมากที่สุด (ร้อยละ 50.0) มาจากพื้นที่นอกเขตอำเภอเมืองในสัดส่วนที่น้อยกว่าแผนกอื่นๆ ผู้ตรวจเห็นว่าปัญหาสุขภาพที่พบส่วนใหญ่สามารถดูแลได้เหมาะสมโดยแพทย์ทั่วไปร้อยละ 59 รองลงมาคือแพทย์เฉพาะทาง (ร้อยละ 31.4) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปีค่อนข้างมาก (ร้อยละ 22.3) เป็นผู้มีประกันสุขภาพประเภทใดๆเพียงร้อยละ 12.4 เหตุผลที่มารับบริการที่นี้เพราะเป็นผู้ป่วยเก่าประมาณครึ่งหนึ่ง มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ และเดินทางสะดวก ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมด 4-5 ชั่วโมง (เฉลี่ย 284 นาที)

กุมารเวชกรรมทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากในเขตอำเภอเมือง โดยเป็นนอกเขตเทศบาลร้อยละ 41.7 และในเขตเทศบาลร้อยละ 26.7 ปัญหาสุขภาพที่พบส่วนใหญ่เป็นโรคระบบทางเดินหายใจ ที่ผู้ตรวจเห็นว่าส่วนใหญ่สามารถดูแลได้เหมาะสมโดยเจ้าหน้าที่สอ.และพยาบาลถึงร้อยละ 48 และแพทย์ทั่วไปร้อยละ 28.3 จำเป็นต้องการดูแลจากแพทย์เฉพาะทางเพียงร้อยละ 26.7 เด็กที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 1-4 ปี (ร้อยละ 63.3) ไม่มีระบบประกันสุขภาพร้อยละ 21.7 เหตุผลใช้บริการส่วนใหญ่เพราะสะดวก ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมด 2.5 ชั่วโมง (เฉลี่ย 158 นาที)

นรีเวช พบว่าผู้ใช้บริการมาจากในเขตอำเภอเมืองประมาณครึ่งหนึ่งและนอกเขตอีกครึ่งหนึ่ง กลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยเจริญพันธุ์อายุ 15-34 ปีมากที่สุด เป็นกลุ่มที่ไม่มีระบบประกันสุขภาพใดๆ ร้อยละ 28.8 ซึ่งมากรองจากห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป ปัญหาสุขภาพที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางสูติ-นรีเวช ซึ่งสามารถดูแลได้เหมาะสมโดยเจ้าหน้าที่สถานีนามียร้อยละ 45 และแพทย์ทั่วไปร้อยละ 30.4 มาใช้บริการเพราะส่วนใหญ่เห็นว่าสะดวก (ร้อยละ 80) ใช้เวลารับบริการทั้งหมดประมาณ 2 ชั่วโมง (เฉลี่ย 131 นาที)

ศัลยกรรมทั่วไป พบว่า ผู้ใช้บริการมีสัดส่วนมาจากนอกเขตอำเภอเมืองและนอกจังหวัดขอนแก่นมากกว่าแผนกอื่น ซึ่งส่วนใหญ่มาด้วยปัญหาเกี่ยวกับเนื้องอก (Tumor) ระบบทางเดินอาหาร และอุบัติเหตุ ซึ่งจำเป็นต้องดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางร้อยละ 63.9 ดูแลได้โดยแพทย์ทั่วไปร้อยละ 32.7 มาด้วยเหตุผลว่ามีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุด รองลงมาคือเป็นผู้ป่วยเก่า กลุ่มนี้ไม่มีระบบประกันสุขภาพใดๆ ร้อยละ 11.7 ใช้เวลารับบริการประมาณ 3 ชั่วโมงครึ่ง (เฉลี่ย 216 นาที)

ศัลยกรรมกระดูก พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากนอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 33.3) และนอกเขตเทศบาล (ร้อยละ 33.3) มาด้วยปัญหาเรื่องกระดูกและข้อเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งต้องดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางเป็นส่วนใหญ่

(ร้อยละ 93.1) มาโรงพยาบาลนี้ด้วยเหตุผลว่า เดินทางสะดวกมากที่สุด เป็นกลุ่มที่ไม่มีระบบประกันสุขภาพใดๆ ร้อยละ 15.3 ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมดประมาณ 3 ชั่วโมง 20 นาที (เฉลี่ย 203 นาที)

จากนั้นพบว่าผู้ใช้บริการมาจากนอกเขตเทศบาล (ร้อยละ 33.3) และนอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 30.7) มาด้วยปัญหาทางด้านสายตา ซึ่งผู้ตรวจเห็นว่าควรดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 91.7) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ก่อนไปทางผู้สูงอายุ ไม่มีประกันสุขภาพใดๆ ร้อยละ 24.3 มาด้วยเหตุผลว่าเป็นผู้ป่วยเก่า มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมดประมาณ 2.5 ชั่วโมง (เฉลี่ย 152 นาที)

โสด คอ นาสิก พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาจากนอกเขตอำเภอเมืองสูงที่สุด (ร้อยละ 39.1) รองมาคือในเขตเทศบาล (ร้อยละ 26.1) ส่วนใหญ่มีอายุในวัยกลางคน มาด้วยปัญหาทางหู และระบบน้ำเหลือง ซึ่งผู้ตรวจเห็นว่าควรดูแลได้เหมาะสมโดยแพทย์เฉพาะทางเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.1 รองมาคือแพทย์ทั่วไป ร้อยละ 23.9 มาด้วยเหตุผลส่วนใหญ่คือเดินทางสะดวก และเป็นผู้ป่วยเก่า ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมดประมาณ 2.5 ชั่วโมง (เฉลี่ย 158 นาที)

คลินิกเฉพาะทางสาขาย่อยต่างๆ พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการในแต่ละแผนกนั้นส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่นอกเขตอำเภอเมืองมากที่สุด โดยเฉพาะส่วนที่เป็นศัลยกรรมเฉพาะทาง เป็นกลุ่มโรคที่เฉพาะที่ผู้ตรวจส่วนใหญ่เห็นว่าควรดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง รองมาคือแพทย์ทั่วไป ผู้ที่มาส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่มาตามนัด และในส่วนศัลยกรรมเฉพาะทางส่วนใหญ่มาเพราะเห็นว่ามีความรู้เรื่องมือทันสมัยและมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การใช้เวลารับบริการนานที่สุดในกลุ่มที่มาใช้บริการที่คลินิกศัลยกรรมระบบปัสสาวะ (เฉลี่ย 363 นาที) คลินิกอื่นใช้เวลาในระหว่าง 2.5 - 3.5 ชั่วโมง

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล พบว่า ระยะเวลาที่ใช้บริการทั้งหมด ผู้ใช้บริการต้องใช้เวลารวมทั้งหมด (ตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาลจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ) ในครั้งนั้นเฉลี่ย 3 ชั่วโมง 25 นาที คือประมาณครึ่งวัน ทั้งนี้ยังไม่รวมเวลาที่ใช้ในการเดินทางซึ่งมีค่าตั้งแต่ 30 นาทีถึง 160 นาที (เฉลี่ย 86 นาที) ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยต้องจ่ายเงินเองเพียงร้อยละ 26 (ซึ่งร้อยละ 14 ของจำนวนนี้สามารถเบิกจ่ายคืนได้) ราคาค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันระหว่างผู้ที่เสียเงินกับผู้ที่ไม่เสียเงิน กลุ่มที่มีสิทธิ์ประเภทต่างๆ ก็มีราคาค่าใช้จ่ายใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าค่าบริการเหมาะสมร้อยละ 65 และรู้สึกว่าแพงร้อยละ 16.7 ส่วนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าแพงเมื่อจ่ายเงินมากกว่า 500 บาท ส่วนผลลัพธ์บริการที่ได้รับ พิจารณาจากความเห็นของผู้ใช้บริการต่อการตรวจร่างกายและดูแลที่เหมาะสมของแพทย์ และการสื่อสารกับผู้รับบริการ พบว่า การบริการที่โรงพยาบาลขอนแก่นนี้แพทย์ตรวจร่างกายและดูแลเหมาะสมเฉลี่ยร้อยละ 83.8 ในการอธิบายโรคแก่ผู้ใช้บริการ พบว่ามีการอธิบายเข้าใจดีเฉลี่ยร้อยละ 72 และเมื่อพิจารณาจากแผนกห้องตรวจ พบว่าห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป อายุกรรมทั่วไป ศัลยกรรมทั่วไป ซึ่งเป็นแผนกที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด มีสัดส่วนการอธิบายเข้าใจดีค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาแยกเป็นฝ่ายมีฝ่ายที่มีสัดส่วนของการไม่ได้อธิบายค่อนข้างมาก (มากกว่าร้อยละ 20) คือ ศัลยกรรมทั่วไป นรีเวช จักษุวิทยา กุมารฯ WBC เวชปฏิบัติทั่วไป อายุกรรม แต่ก็พบว่ามีพยาบาลเป็นผู้ให้คำอธิบายแทนร้อยละ 67-68

ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ พบว่า ราคาค่าใช้จ่ายด้านยาและการตรวจพิเศษต่างๆ ในการรับบริการครั้งนี้มีค่าเฉลี่ย 215 บาท แผนกที่มีค่าใช้จ่ายสูงสุด คือคลินิกอายุกรรมทั่วไป (366 บาท) และคลินิกโรคหัวใจ (605 บาท) ค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประมาณ 1 ใน 3 รัฐเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย และอีก 1 ใน 3 ประชาชนจ่ายเงินก่อนในลักษณะของการประกันสุขภาพ อีก 1 ใน 3 เป็นการจ่ายเงินเองโดยตรงเมื่อมารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ พบว่าการมาโรงพยาบาลแต่ละครั้งมีผู้มาใช้บริการ 1 คน และอีกครึ่งหนึ่งมีญาติ พี่น้องมาพร้อมกันด้วย ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง 85 บาท แต่ถ้าพักในพื้นที่เขตเทศบาลเสียค่าใช้จ่าย 16 บาท นอกเขตเทศบาล 40 บาท นอกอำเภอเมืองเสียค่าใช้จ่าย 110-194 บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประชาชนต้องรับผิดชอบเองทั้งหมด รวมทั้งค่าใช้จ่ายด้านอาหารอีก 20-95 บาท

ความเห็นต่อทางเลือกการจัดบริการใหม่ พบว่า ผู้ใช้บริการยินดีไปใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชน จำนวนเกือบครึ่ง และอีก 1 ใน 4 ยินดีไปใช้ถ้าใกล้สะดวก และใช้สิทธิ์ได้เหมือนโรงพยาบาล ส่วนกลุ่มที่ไม่ต้องการใช้บริการมีประมาณ 1 ใน 4 ซึ่งเป็นเพราะรู้สึกคุ้นเคยกับโรงพยาบาล และสะดวก ที่อยู่แล้ว ส่วนการให้ไปรับบริการที่ร้านยาแทน พบว่า ประชาชนยอมรับได้เพียงร้อยละ 21-35 หากร้านยานั้นอยู่ใกล้สะดวก และสามารถนำค่าใช้จ่ายไปเบิกได้ ที่ไม่มั่นใจเพราะเกรงว่ายาจะไม่เหมือนโรงพยาบาล และไม่สะดวกในการรับบริการหลายที่

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	
บทคัดย่อ	
สารบัญ	
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	1
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	1
นิยามศัพท์ในการศึกษา	2
กรอบแนวคิดในการศึกษา	4
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการบริการทางการแพทย์	13
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	
รูปแบบการศึกษา	15
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	15
ประชากร(Population)และตัวอย่าง(Samples)	15
ระยะเวลาในการศึกษา	16
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
การรวบรวมข้อมูล	16
การจัดการข้อมูล	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการศึกษา	18
ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก	20
1.1 เพศ	21

1.2 โครงสร้างอายุ	22
1.3 อาชีพ	23
1.4 การศึกษา	24
1.5 ที่อยู่อาศัย	24
1.6 การมีประกันสุขภาพหรือสวัสดิการรักษายาบาล	25
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการครั้งนี้	
2.1 จำนวนผู้ที่มาพร้อมกับผู้ป่วยในการมารับบริการ	27
2.2 การเดินทางมาโรงพยาบาล	28
2.3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ	28
2.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาโรงพยาบาล	29
2.5 ค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารระหว่างเดินทางมารับบริการ	30
2.6 ความต้องการของผู้มารับบริการในการมารับบริการครั้งนี้	31
2.7 สาเหตุที่มาโรงพยาบาลครั้งนี้	32
2.8 เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาล	33
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาลผู้ดูแลผู้ป่วยครั้งนี้	
3.1 ความคิดเห็นสำหรับแพทย์/พยาบาลผู้บันทึก	36
3.2 บุคคลที่เหมาะสมในการดูแลจำแนกตามพื้นที่อาศัย	37
3.3 ปัญหาสุขภาพที่ประชาชนมาใช้บริการครั้งนี้	38
3.3.1 เวชปฏิบัติทั่วไป	38
3.3.2 คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	39
3.3.3 คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง	39
3.3.4 คลินิกสุขภาพเด็กดี	40
3.3.5 คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป	41
3.3.6 คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง	41
3.3.7 คลินิก ANC	42
3.3.8 นรีเวช	43
3.3.9 ศัลยกรรมทั่วไป	43
3.3.10 คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง	44
3.3.11 คลินิกศัลยกรรมกระดูก	44

3.3.12 คลินิกจักษุ	45
3.3.13 คลินิก โสต ศอ นาสิก	45
3.4 การตรวจทางห้องปฏิบัติการ/การตรวจพิเศษ	45
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการที่ได้รับในครั้งนี้	49
4.1 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการตรวจร่างกาย	
การดูแลและอธิบายโรคของแพทย์	49
4.2 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ต่อการอธิบาย	
เรื่องการปฏิบัติตัวของคนไข้ของแพทย์	50
4.3 การไปใช้สถานบริการอื่น นอกจากการมาใช้บริการ	
ที่โรงพยาบาลขอนแก่น	51
4.4 ความคิดเห็นต่อการบริการทางเลือกใหม่	51
4.4.1 ศูนย์แพทย์ชุมชน	51
4.4.2 การไปรับยาที่ร้านยาแทน	52
4.5 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลครั้งนี้	
(ส่วนที่โรงพยาบาลคำนวณค่าใช้จ่ายตามราคาของ โรงพยาบาล)	53
4.5.1 ค่าใช้จ่ายกับสิทธิการรักษาพยาบาลประเภทต่างๆ	56
4.5.2 ค่าใช้จ่ายกับความรู้สึกของผู้มารับบริการ	58
4.6 ระยะเวลาในการใช้บริการทั้งหมด	59
4.7 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ	61
บทที่ 5 อภิปราย สรุป และข้อเสนอแนะ	62
ข้อจำกัดของการศึกษา	62
อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
ลักษณะของผู้ใช้บริการที่ห้องตรวจต่างๆ	62
ภาพรวมการให้บริการทั้งหมดที่ห้องตรวจแผนกต่างๆ	
และข้อเสนอต่อการพัฒนา	65
คุณภาพการของโรงพยาบาล	67
ต้นทุนค่าใช้จ่ายในการรับบริการ	69
ความเห็นต่อทางเลือกการจัดบริการใหม่	69
สรุปผลการศึกษา	70

หนังสืออ้างอิง 71

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ 72

คณะผู้วิจัย 75

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตารางที่ 1	ข้าราชการโรงพยาบาลขอนแก่น จำแนกตามสายงาน	6
ตารางที่ 2	จำนวนแพทย์และเภสัชกรในโรงพยาบาลขอนแก่น	6
ตารางที่ 3	จำนวนผู้ป่วยนอก แยกตามห้องตรวจต่างๆปีงบประมาณ 2536-2539	11
ตารางที่ 4	ภาระงานและกำลังคนในการให้บริการแต่ละจุด	11
ตารางที่ 5	กลุ่มโรคที่พบในผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2536-2539	12
ตารางที่ 1.1	ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ จำแนกรายแผนก	20
ตารางที่ 1.2	เพศผู้ป่วยจำแนกตามแผนก	21
ตารางที่ 1.3	โครงสร้างอายุของผู้มารับบริการตามแผนก	22
ตารางที่ 1.4	อาชีพผู้มารับบริการจำแนกตามห้องตรวจ	23
ตารางที่ 1.5	การศึกษาผู้มารับบริการจำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย	24
ตารางที่ 1.6	ที่พักอาศัยของผู้มารับบริการจำแนกตามแผนกต่างๆ	24
ตารางที่ 1.7	การมีประกันสุขภาพหรือสวัสดิการรักษายาบาลของผู้ป่วยแยกตามแผนก	26
ตารางที่ 2.1	จำนวนผู้มาโรงพยาบาลพร้อมผู้ป่วยในการมารับบริการจำแนก ตามพื้นที่พักอาศัย	27
ตารางที่ 2.2	ความสัมพันธ์ของผู้ที่มาพร้อมผู้ป่วยในการมารับบริการ	27
ตารางที่ 2.3	การเดินทางมาโรงพยาบาลของผู้มารับบริการจำแนกตามพื้นที่พักอาศัย	28
ตารางที่ 2.4	ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาลของผู้มารับบริการจำแนก ตามพื้นที่พักอาศัย	28
ตารางที่ 2.5	สรุปค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาลของผู้มารับบริการครั้งนี้	29
ตารางที่ 2.6	ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง จำแนกตามวิธีการเดินทาง	30
ตารางที่ 2.7	สรุประยะเวลา(นาที)ในการเดินทางมาโรงพยาบาลของผู้มารับบริการในครั้งนี้	30
ตารางที่ 2.8	ค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารระหว่างมารับบริการที่โรงพยาบาล จำแนกตามพื้นที่พักอาศัย	31
ตารางที่ 2.9	สรุปค่าใช้จ่ายการซื้ออาหารระหว่างมารับบริการที่โรงพยาบาล จำแนกตามพื้นที่พักอาศัย	31

ตารางที่ 2.10	ความต้องการของผู้มารับบริการในการมารับบริการครั้งนี้	32
ตารางที่ 2.11	การมาโรงพยาบาลครั้งนี้ เพราะสาเหตุ	32
ตารางที่ 2.12	การมาโรงพยาบาลครั้งนี้ แยกตามแผนก	33
ตารางที่ 2.13	เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่น	35
ตารางที่ 3.1	ผู้ที่จะสามารถดูแลปัญหาสุขภาพของผู้มารับบริการในครั้งนี้ตามความคิดเห็น ของแพทย์/พยาบาล	36
ตารางที่ 3.2	บุคคลที่ควรจะให้การดูแลได้เหมาะสมตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล จำแนกตามที่พักอาศัย	37
ตารางที่ 3.3	ลักษณะปัญหาสุขภาพของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นของแพทย์ต่อ บุคลากรที่สามารถดูแลปัญหานี้ได้เหมาะสมแยกรายแผนก	38
ตารางที่ 3.4	การตรวจทางห้องปฏิบัติการแยกรายแผนก	46
ตารางที่ 3.5	จำนวนของการตรวจทางห้องปฏิบัติการ แยกรายแผนก	47
ตารางที่ 3.6	วิธีการตรวจทางห้องปฏิบัติการ แยกรายแผนก	48
ตารางที่ 4.1	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ต่อการตรวจร่างกายและดูแลและการอธิบาย โรคของแพทย์	49
ตารางที่ 4.2	ผู้ที่ให้ข้อมูลแทนในกรณีที่แพทย์ไม่ได้อธิบายเรื่องโรคที่ผู้ป่วยเป็นหรือ มีปัญหาหรืออธิบายแล้วผู้ป่วยไม่เข้าใจ	50
ตารางที่ 4.3	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อแพทย์ในการอธิบายเรื่องการปฏิบัติตน ของคนไข้	50
ตารางที่ 4.4	ผู้ที่ให้ข้อมูลแทน ในกรณีที่แพทย์ไม่ได้อธิบายเรื่องการปฏิบัติตัวหรือผู้ป่วย ไม่เข้าใจ	50
ตารางที่ 4.5	การไปใช้สถานบริการอื่น นอกจากการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่น	51
ตารางที่ 4.6	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ หากมีการย้าย OPD ไปให้บริการนอกโรง พยาบาลในลักษณะของศูนย์แพทย์ชุมชน	51
ตารางที่ 4.7	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ กรณีที่จะไปใช้บริการศูนย์แพทย์ฯ แต่มีเงื่อนไขและไม่ไปใช้บริการ	52
ตารางที่ 4.8	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ หากให้ผู้มารับบริการไปรับยาที่ร้านยาแทน การรับยาที่โรงพยาบาล	52
ตารางที่ 4.9	ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ กรณีที่จะไปรับยาที่ร้านยา แต่มีเงื่อนไขและไม่ไปใช้บริการ	53

ตารางที่ 4.10	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จำแนกตามห้องตรวจ	54
ตารางที่ 4.11	สรุปราคาค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลครั้งนี้ จำแนกตามแผนก	55
ตารางที่ 4.12	การจ่าย/ไม่จ่ายเงินของผู้มารับบริการ	55
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่าย ในการบริการตามสิทธิในการรักษา	56
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่าย ในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลแยกตามที่พักอาศัย	56
ตารางที่ 4.15	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลควรจะให้จ่าย จำแนกตามสิทธิ ในการรักษาขณะชำระเงิน	57
ตารางที่ 4.16	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จำแนกตามความรู้สึกในการจ่ายเงิน	58
ตารางที่ 4.17	ระยะเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงโรงพยาบาล รับบริการจนถึงสิ้นสุดกระบวนการการ ใช้บริการ แยกตามแผนก	59
ตารางที่ 4.18	ระยะเวลาที่ใช้บริการจำแนกตามแผนก(ตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาล จนถึงเสร็จสิ้น กระบวนการ)	60
ตารางที่ 4.19	ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ	61

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สภาพปัจจุบันประชาชนมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลของรัฐเป็นจำนวนมาก จนเกิดความแออัด ทำให้บริการที่ได้รับล่าช้า คุณภาพต่ำ รวมทั้งก่อให้เกิดความเครียดให้แก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ประเภทของปัญหาสุขภาพที่ประชาชนมาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่สามารถให้บริการโดยหน่วยบริการปฐมภูมิหรือโดยแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไปได้ เป็นการใช้ทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า รวมทั้งประชาชนจำนวนมากที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงและเสียเวลามาก ในการมารับบริการที่โรงพยาบาล

ฉะนั้น เพื่อหาข้อมูลที่สำคัญประกอบในการพัฒนาบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลให้ลดความแออัดลง มีคุณภาพมากขึ้นและเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการปฐมภูมิในพื้นที่ใกล้เคียง การสำรวจสถานะของประชาชนที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาล จึงมีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการ เพื่อนำข้อมูลนี้ไปใช้ประกอบการพัฒนาการบริการ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบายต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาลักษณะของการให้บริการผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลขอนแก่นในด้าน

- 1).ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ในด้าน ที่อยู่ปัจจุบัน เพศ อายุ การศึกษา การมีประกันสุขภาพ
- 2).ข้อมูลเกี่ยวกับการมาใช้บริการครั้งนี้ของผู้มารับบริการ ในด้าน จำนวนและความสัมพันธ์ของผู้ที่มาโรงพยาบาลพร้อมผู้ป่วย การเดินทางมาโรงพยาบาล ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาล ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาล ความต้องการของผู้มารับบริการ เหตุผลในการมาโรงพยาบาล และเหตุผลในการเลือกมารับบริการ ณ โรงพยาบาลขอนแก่น
- 3).ความคิดเห็นของแพทย์ผู้ตรวจ ต่อการมารับบริการครั้งนี้ของผู้มารับบริการ ในด้านปัญหาสุขภาพ ผู้ที่จะสามารถดูแลผู้มารับบริการได้อย่างเหมาะสม และการตรวจทางห้องปฏิบัติการ
- 4).ความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่ได้รับบริการในครั้งนี้ ในด้าน ความพึงพอใจต่อแพทย์ที่ตรวจรักษา การไปรับบริการทางเลือกใหม่ ค่ารักษาพยาบาล การใช้สิทธิในการรักษา ระยะเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการ และข้อคิดเห็นอื่นๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.ทราบถึงลักษณะของประชาชนที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอก ที่โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น ในด้าน ลักษณะผู้มาใช้บริการ เหตุผลในการมาใช้บริการ ความคิดเห็นของแพทย์ผู้ตรวจ และความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการบริการในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการจัดบริการปฐมภูมิให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ สามารถที่จะนำมาประกอบเพื่อกำหนดนโยบาย การพัฒนาระบบบริการของกระทรวงสาธารณสุขต่อไป

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ที่พักอาศัย

เพศ

อายุ

การศึกษา

การมีประกันสุขภาพ

จำนวนผู้มาพร้อมกับผู้มารับบริการ

ความเต็มพื้นที่ของผู้มาพร้อมกับผู้มารับบริการ

การเดินทางมาโรงพยาบาล

ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาล

ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

การเคยมาใช้บริการรพ.ขอนแก่น

ความต้องการของผู้มารับบริการ

สาเหตุของการมารับบริการ

เหตุผลที่เลือกมาโรงพยาบาลขอนแก่น

ปัญหาสุขภาพของผู้มารับบริการ

ผู้ที่จะสามารถดูแลผู้มารับบริการได้เหมาะสม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแพทย์

บริการทางเลือกใหม่

คำรักษาพยาบาล

การใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล

ระยะเวลาในการเข้ารับบริการ

นิยามศัพท์ในการศึกษา

ความต้องการของผู้มารับบริการในครั้งนี้ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้มารับบริการว่ามีความต้องการอะไร อย่างไร ในการเดินทางมาโรงพยาบาลครั้งนี้ เช่น ต้องการมาตรวจรักษา ต้องการพบแพทย์ ต้องการปรึกษาแพทย์ หรือ ต้องการมารับยา เป็นต้น ซึ่งอาจไม่ตรงหรือตรงกับสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการในวันที่มารับบริการได้

ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาล หมายถึงระยะเวลาที่ผู้มารับบริการเดินทางออกจากบ้าน จนกระทั่งเดินทางมาถึงโรงพยาบาล

ปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย หมายถึง เป็นข้อวินิจฉัยของแพทย์ผู้ตรวจที่ทำการตรวจรักษาผู้มารับบริการ และบันทึกลงในแบบสอบถาม

ผู้ที่สามารถดูแลผู้มารับบริการได้เหมาะสม หมายถึง ความคิดเห็นของแพทย์ผู้ตรวจต่อผู้มารับบริการ แล้วพบปัญหาสุขภาพในครั้งนี้ และมีความคิดเห็นว่าใครที่จะสามารถดูแลปัญหาสุขภาพ นี้ได้ อย่างเหมาะสม หรืออาจมากกว่า 1 คนก็ได้ เช่น เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย พยาบาล แพทย์เวชปฏิบัติ หรือแพทย์เฉพาะทาง

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของแพทย์ในการรับบริการครั้งนี้ หมายถึง

ความเหมาะสมในการตรวจร่างกาย และดูแลผู้มารับบริการ ซึ่งวัดจากคำตอบความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้มารับบริการ เป็นเหมาะสมดี ปานกลาง ไม่ดี ควรปรับปรุง

การอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ผู้มารับบริการเป็น การอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวแก่ผู้มารับบริการ สามารถวัดได้โดยคำตอบความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้มารับบริการ เช่น ไม่ได้อธิบาย อธิบายแต่ไม่ค่อยเข้าใจ อธิบายเข้าใจดี

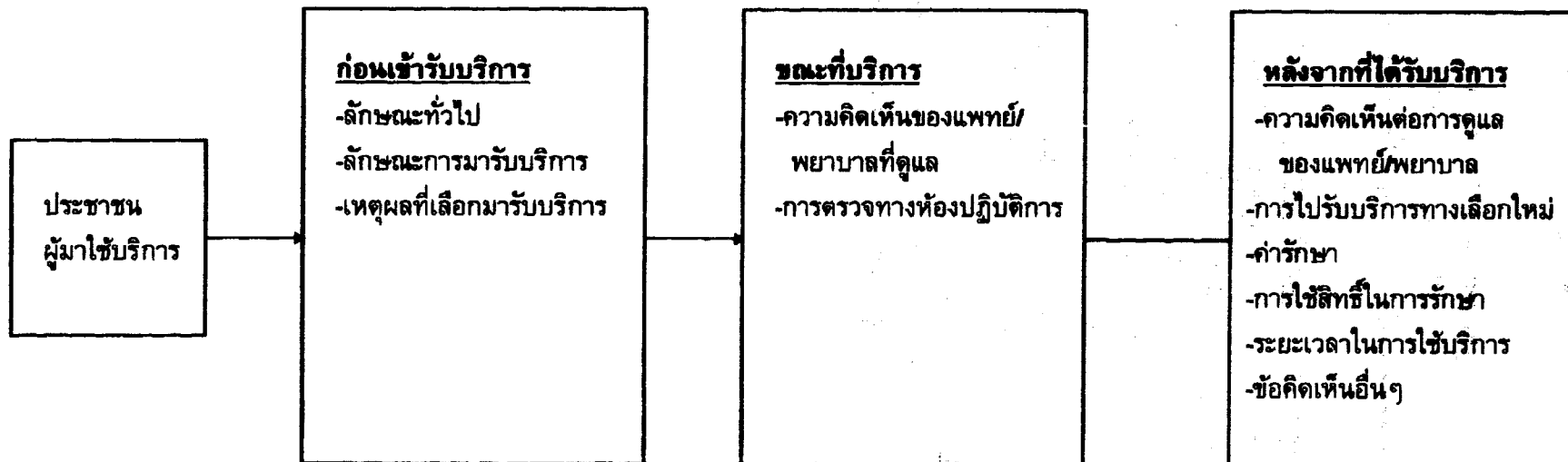
การบริการทางเลือกใหม่ หมายถึง การให้บริการที่เป็นคลินิกหรือศูนย์บริการสุขภาพ ใช้สิทธิทุกอย่าง เหมือนโรงพยาบาลขอนแก่น และ การนำเอาใบสั่งยาที่แพทย์ผู้ตรวจได้เขียนไปรับยาที่ร้านขายยา

ระยะเวลาในการเข้ารับบริการ หมายถึงระยะเวลาที่เริ่มนับตั้งแต่ เดินทางมาถึงโรงพยาบาล จนถึงเมื่อผู้รับบริการได้รับยา หรือบริการอื่นๆครบถ้วนเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว คิระยะเวลาเป็นนาที

การใช้สิทธิในการรักษาพยาบาล หมายถึง การที่ผู้รับบริการใช้สิทธิในการจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลในการมารับบริการครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษา

4



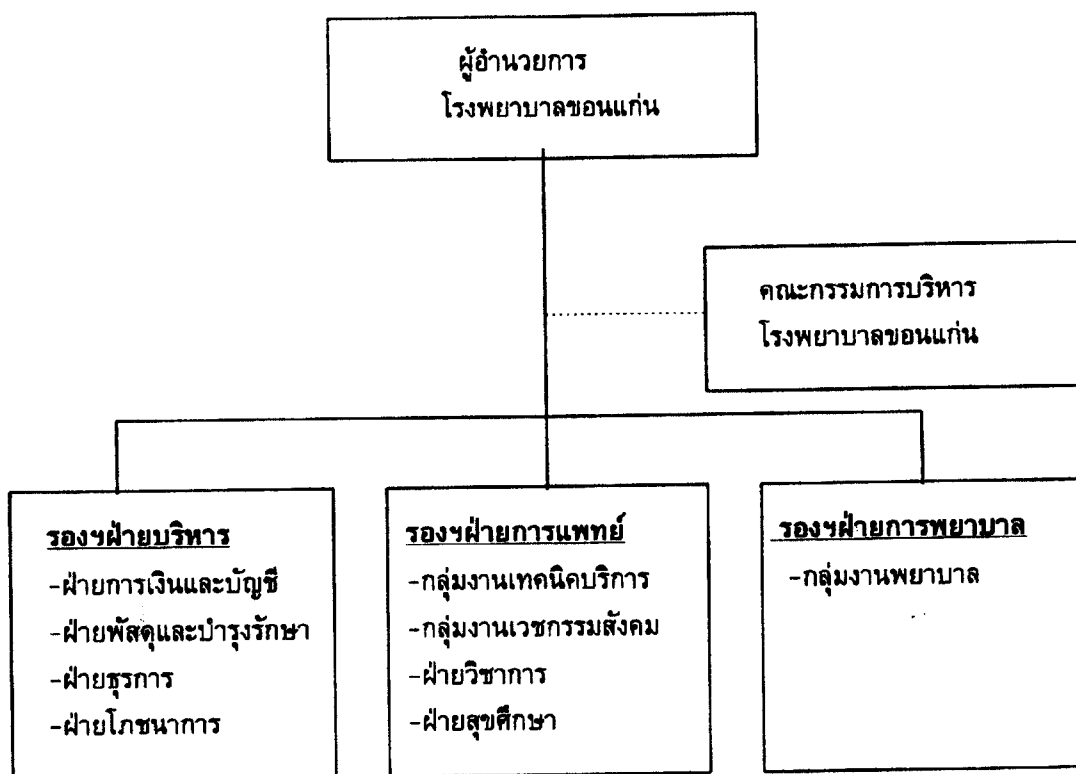
บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาลขอนแก่น

โรงพยาบาลขอนแก่น เป็นโรงพยาบาลศูนย์ขนาด 638 เตียง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีการบริหารงานโดยโครงสร้างการบริหาร ดังนี้

โครงสร้างองค์การในโรงพยาบาลขอนแก่น ปี 2538-2539



บุคลากร

โรงพยาบาลขอนแก่น มีอัตรากำลังรวมทั้งสิ้น 1,386 คน เป็นข้าราชการปฏิบัติงานจริง 711 คน คิดเป็นร้อยละ 47.75 ของอัตรากำลังที่กำหนดให้มีได้ และคิดเป็นร้อยละ 51.30 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมดของโรงพยาบาล ลูกจ้างประจำ 420 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ลูกจ้างชั่วคราว 255 คน คิดเป็นร้อยละ 18.4

ตารางที่ 1 ขีวราชการโรงพยาบาลขอนแก่น จำแนกตามสายงาน

สายงาน	จำนวน	ร้อยละ
แพทย์	80	11.3
ทันตแพทย์	10	1.4
เภสัชกร	19	2.7
พยาบาลวิชาชีพ	237	33.3
พยาบาลเทคนิค	219	30.8
เจ้าหน้าที่อื่นๆ	146	20.5
รวม	711	100.0

แหล่งข้อมูล : รายงานประจำปี รพ.ขอนแก่น 2539

แพทย์และเภสัชกรในโรงพยาบาลขอนแก่น

ตารางที่ 2 จำนวนแพทย์และเภสัชกร ในโรงพยาบาลขอนแก่น

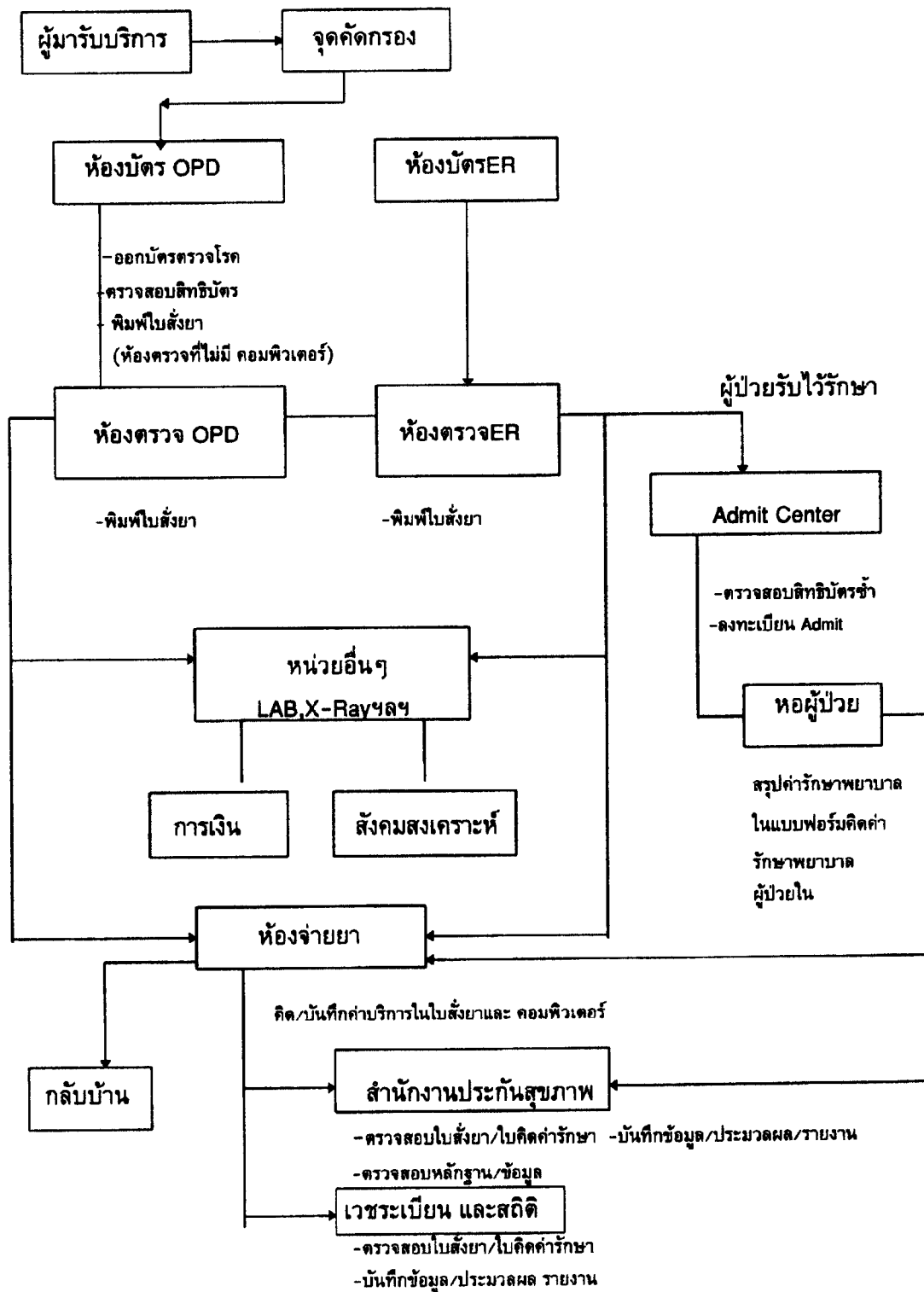
ประเภท	พ.ศ. 2536	พ.ศ. 2537	พ.ศ. 2538	พ.ศ. 2539	พ.ศ. 2540
ผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์	2	2	2	2	2
แพทย์กลุ่มงานศัลยกรรม	15	14	13	13	14
แพทย์กลุ่มงานอายุรกรรม	11	5	8	8	9
แพทย์กลุ่มงานสูติ-นรีเวช	14	12	9	9	9
แพทย์กลุ่มงานกุมารเวชกรรม	10	6	8	8	5
แพทย์กลุ่มงานศัลย กระดูก-ข้อ	6	3	4	4	4
แพทย์กลุ่มงานโสต ศอ นาสิก	2	2	3	3	3
แพทย์กลุ่มงานจักษุ	-	2	1	4	4
แพทย์กลุ่มงานรังสีวิทยา	-	3	1	2	2
แพทย์กลุ่มงานวิสัญญีวิทยา	-	1	1	1	1
แพทย์กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	-	-	1	1	1
แพทย์กลุ่มงานพยาธิวิทยา กายวิภาค	1	1	1	1	1
แพทย์ใช้ทุนปี 1-3	24	29	24	24	31
รวมแพทย์ทั้งหมด	91	77	80	80	90
ทันตแพทย์	9	6	10	10	9
จำนวนเภสัชกร	14	16	19	19	23

แหล่งข้อมูล : รายงานประจำปี 2536-2539 โรงพยาบาลขอนแก่น

ฝ่ายบุคลากร โรงพยาบาลขอนแก่น

ระบบการบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น

แผนภูมิที่ 1 ระบบบริการของโรงพยาบาลขอนแก่น



การไหลเวียนและขั้นตอนการรับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขอนแก่น

การจัดบริการของแผนกผู้ป่วยนอก แยกตรวจสอบตามแผนกเฉพาะทางทุกวัน ให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00 - 16.00 น. แพทย์เฉพาะทางให้บริการตรวจโรคทั่วไปและโรคเฉพาะทางของแผนกนั้น สำหรับห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป มีแพทย์เฉพาะทางและแพทย์ใช้ทุนหมุนเวียน ให้บริการตั้งแต่เวลา 08.00 - 20.00 น.ตามตารางเวรโดยไม่มีการหยุดพัก รวมทั้งบุคลากรทางด้านการพยาบาลพร้อมกันนี้ยังได้จัดระบบบริการอื่นๆ ที่จะให้บริการผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ

การให้บริการรายใหม่ ขึ้นแรกผู้มารับบริการต้องกรอกแบบฟอร์มทำประวัติ ยื่นแบบฟอร์มขอทำบัตรตรวจโรค ที่จุดคัดกรองเช่นเดียวกับผู้รับบริการรายเก่า พยาบาลที่จุดคัดกรองซักประวัติอาการสำคัญที่มาโรงพยาบาล แล้วแยกบัตรพร้อมหมายเลขคิว ของห้องตรวจให้ตรงตามสาขาโรค ให้ห้องทำบัตรทำบัตรผู้ป่วยใหม่ และค้นประวัติผู้ป่วยเก่า นำส่งตามห้องตรวจต่างๆ โดยผู้รับบริการไปนั่งรอหน้าห้องตรวจตามแผนกที่ระบุไว้ในบัตรติดไว้

ผู้ป่วยนัดจะไปรับบริการที่ห้องตรวจตามแผนกที่นัดไว้ โดยห้องบัตรค้นบัตรไปไว้ล่วงหน้าหนึ่งวันตามแผนกนั้น ผู้มารับบริการไม่ต้องผ่านจุดคัดกรองและห้องบัตร

การคัดกรองผู้ป่วยโดยพยาบาลวิชาชีพ ผู้ป่วยใหม่ที่อาการไม่ชัดเจน ผู้ป่วยเก่าที่มาด้วยอาการโรคระบบอื่น ผู้ป่วย refer ที่ investigate ไม่ชัดเจนจะส่งเข้าห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป ผู้ป่วยเก่ามา Follow up และ ผู้ป่วยrefer ที่ระบุโรคมาชัดเจน จะส่งตรวจตามสาขาโรคนั้น ผู้ป่วยเก่าและใหม่ ที่ไม่ต้องผ่านการตรวจที่ห้องเวชปฏิบัติทั่วไป จะเป็นผู้ป่วยโรคเด็ก ตา หู คอ จมูก ทันตกรรม สูติ-นรีเวชฯ ผู้ป่วยสามารถไปรอที่ห้องตรวจได้เลย การให้บริการทุกสาขาจะมีพยาบาลประจำห้องละ 2 คน พนักงานผู้ช่วยเหลือคนไข้ 2-3 คน จะทำหน้าที่ซักประวัติ และวัด vital sign ก่อนพบแพทย์ และให้บริการตามบทบาท พยาบาลวิชาชีพ ทำหน้าที่ตรวจสอบคำสั่งแพทย์ ว่ามีการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อวิเคราะห์โรคหรือไม่ กรณีสิ้นสุดการรักษา พยาบาลจะเป็นผู้ให้คำแนะนำถึงอาการของโรค และการดูแลสุขภาพของตนเองแก่ผู้ป่วย กรณีสั่งยาจะแนะนำวิธีการใช้ยา และให้ผู้ป่วยไปรับยาที่ห้องจ่ายยา

ขั้นตอนของการไปรับยา ต้องยื่นใบสั่งยาที่ห้องยา เพื่อคิดเงินค่ายาก่อน ในกรณีที่ต้องเสียเงินต้องไปเสียเงินที่ห้องรับเงินก่อน แล้วจึงมายื่นใบสั่งยาที่ห้องจ่ายยาอีกครั้ง แล้วรอเรียกรับยาจึงกลับบ้านได้ กรณีที่ไม่ต้องเสียเงิน ก็จะนั่งรอรับยาได้เลย

กรณีที่ ได้รับยาที่ซับซ้อน เกสซกรจะเรียกมาให้คำแนะนำเฉพาะที่จัดไว้ให้คำปรึกษาด้านการใช้ยา และให้เวลามากกว่าผู้ป่วยทั่วไป

ประเภทบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่น

- 1) บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปและเฉพาะทางทุกสาขาในเวลาราชการเวลา 08.00-16.00 น.

ห้องตรวจ	จำนวนห้อง
ห้องตรวจอายุรกรรม	5
ห้องตรวจศัลยกรรม	4
ห้องตรวจนรีเวชกรรม	3
ห้องตรวจกุมารเวชกรรม	3
ห้องตรวจศัลยกรรมกระดูกและข้อ	2
ห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป	4
ห้องตรวจตา	2
ห้องตรวจหู คอ จมูก	2
ห้องตรวจทันตกรรม	14
ให้บริการปรึกษาด้านสุขภาพ	1
บริการฉีดยา	1
บริการทำแผล	1
บริการคลินิกสุขภาพเด็กดี	1
บริการตรวจคลื่นหัวใจ	1
บริการตรวจหัวใจด้วยคลื่นความถี่สูง	1
บริการตรวจการได้ยิน	1
บริการเลเซอร์โรคทางตา	1

2) บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปของห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป โดยไม่หยุดพักกลางวันเวลา 12.00-13.00 น.เพื่อให้บริการต่อเนื่อง

3) บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป และบริการตรวจทันตกรรมนอกเวลาราชการ ระหว่างเวลา 16.00-20.00 น.

4) บริการตรวจรักษาโรคทั่วไปในวันหยุดราชการวันเสาร์-อาทิตย์เวลา 08.00-12.00 น.

5) บริการตรวจรักษาโรคทันตกรรมทุกวันเสาร์ เวลา 08.00-12.00 น.

6) บริการตรวจสุขภาพประจำปีของหน่วยราชการอื่นๆ และหน่วยงานเอกชน นอกเวลาราชการระหว่างเวลาราชการ 16.00-20.00 น.

7) บริการศูนย์ Admission Center เพื่อ

- คัดกรองและตรวจสอบสิทธิการเข้ารับการรักษาเพื่อติดตามข้อมูลใช้สิทธิ แจ้งหนี้
- ให้ข้อมูลการใช้สิทธิ ในการเข้ารับการรักษาในกรณีผู้ป่วยไม่เข้าใจการใช้สิทธิ
- ช่วยรับจองห้องพิเศษ
- บริการระบบรับ-ส่งต่อผู้ป่วย และรวบรวมข้อมูลการ Refer

8) งานอาสาเมตตาธรรม

- แม่บ้านในเขตชุมชนเมืองมาช่วยบริการน้ำดื่ม
- กรองข้อมูลทำบัตรผู้รับบริการรายใหม่
- ร่วมเยี่ยมไข้ผู้มารับบริการ รักษาในตึกผู้ป่วยใน
- ให้คำแนะนำในการเข้ารับการรักษา

คลินิกพิเศษในโรงพยาบาลขอนแก่น

กลุ่มงาน	SPECIAL CLINIC	จันทร์	อังคาร	พุธ	พฤหัสบดี	ศุกร์
ศัลยกรรม	ศัลยกรรมเด็ก ศัลยกรรมตกแต่ง ศัลยกรรมระบบปัสสาวะ	08.00-12.00 13.00-16.00		08.00-12.00		08.00-16.00
อายุรกรรม	โรคทางประสาทวิทยา โรคปอดและหอบหืด โรคหัวใจ โรคผิวหนัง โรคเลือด โรคไต	13.00-16.00	13.00-16.00 08.00-12.00	08.00-12.00	08.00-16.00 08.00-16.00	13.00-16.00
กุมารเวช กรรม	โรคเลือด โรคไต โรคหัวใจในเด็ก โรคขาดสารอาหาร โรคระบบประสาท โรคระบบหอบหืด คลินิกเด็กดี	13.00-16.00 13.00-16.00	08.00-12.00	13.00-16.00 08.00-12.00	08.00-12.00 08.00-12.00	08.00-12.00
ศัลยกรรม	ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	08.00-16.00	08.00-12.00	08.00-16.00	08.00-12.00	08.00-16.00
สูติ-นรีเวช	สูติ-นรีเวช วางแผน ครอบครัว คลินิกผู้มีบุตรยาก คลินิกครรภ์เสี่ยงสูง คลินิกมะเร็ง คลินิกวัยทอง	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00
หู คอ จมูก	ตรวจ หู คอ จมูก รับปรึกษาและฉุกเฉิน	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-16.00	08.00-12.00 13.00-16.00
จักษุ	ตรวจระบบทางตา ผ่าตัด เลเซอร์	08.00-12.00 08.00-12.00	08.00-12.00 08.00-12.00	08.00-12.00 08.00-12.00	08.00-12.00 08.00-12.00	08.00-12.00 08.00-12.00
ทันตกรรม	ทันตกรรม ศัลยกรรม ข่องปาก ฟัน	08.00-16.00 08.00-16.00	08.00-16.00 08.00-16.00	08.00-16.00 13.00-16.00	08.00-16.00 08.00-16.00	08.00-12.00 08.00-16.00

ลักษณะการให้บริการ จะเป็นลักษณะการให้บริการทั่วไป และให้บริการเฉพาะทางในแต่ละแผนกสาขา ในแผนกผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการแต่ละวันมีผู้มารับบริการวันละ 1200-1800 คน/วัน โดยมารับบริการในช่วงเช้าประมาณ 80%ของจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด

จำนวนผู้ป่วยนอก แยกตามห้องตรวจ ต่าง ๆ ปีงบประมาณ 2536-2539

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ป่วยนอก แยกตามห้องตรวจ ต่าง ๆ ปีงบประมาณ 2536-2539

แผนก	2536		2537		2538		2539	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ศัลยกรรม	47,445	21.10	46,887	15.59	35,115	10.80	36,726	10.81
กุมารเวชกรรม	20,554	9.14	19,638	6.66	25,275	7.77	28,427	7.96
อายุรกรรม	73,631	32.73	61,424	20.82	38,321	11.79	41,550	12.15
สูติกรรม	35,739	15.88	34,645	11.74	18,577	5.71	22,144	6.64
นรีเวชกรรม	-	-	-	-	17,305	5.32	16,650	4.76
ศัลยกรรมกระดูก-ข้อ	15,736	6.99	13,814	4.68	9,394	2.89	11,885	3.13
จักษุ	16,868	7.49	13,068	4.43	14,110	4.34	18,675	5.18
โสต ศอ นาสิก	13,110	5.83	9,892	3.35	10,325	3.18	10,808	3.12
เวชปฏิบัติทั่วไป	-	-	12,272	4.16	43,031	13.24	50,465	14.91
ทันตกรรม	21,511	9.58	15,941	5.40	15,746	4.84	15,947	4.70
OPDนอกเวลา	-	-	8,608	2.92	11,941	3.67	13,494	3.79
อื่นๆ	26,962	11.98	20,355	6.90	33,309	10.24	20,940	5.33
รวม	224,931	100.0	295,027	100.0	325,093	100.0	348,671	100.0
อัตราเพิ่มแต่ละปี			31.16		10.19		7.25	
จำนวนแพทย์ทั้งหมด	88		77		80		80	

* ปีงบประมาณ 2536-2537 ขอนรีเวชกรรมรวมกับสูติกรรม

**ห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไปเปิดให้บริการ มีนาคม 2537

***จำนวนแพทย์แต่ละปีรวมแพทย์ใช้ทุนหมุนเวียน

****แหล่งข้อมูล รายงานประจำปี 2536-2539 โรงพยาบาลขอนแก่น

ในปี 2535 จำนวนผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้นในแผนก เวชปฏิบัติทั่วไป แผนกอายุรกรรม จักษุวิทยา กุมารเวชกรรม และ OPD นอกเวลา ส่วนที่เหลือมีจำนวนค่อนข้างคงตัว

ภาระงานและกำลังคนในการให้บริการแต่ละจุด

ตารางที่ 4 ภาระงานและกำลังคนในการให้บริการแต่ละจุด

กิจกรรม	ปริมาณงาน(ราย)	แพทย์	ทันตแพทย์	เภสัชกร	พยาบาลวิชาชีพ	พยาบาลเทคนิค	พนักงานผู้ช่วย	จนท. อื่นๆ
ห้องบัตร	1,200-1,800 ราย/วัน						12 คน	2 คน
ประชาสัมพันธ์	>1200 ราย/วัน				1 คน			
จุดคัดกรอง	1200-1500 รายต่อวัน				2 คน หรือ 1คน			

กิจกรรม	ปริมาณงาน(ราย)	แพทย์	ทันต แพทย์	เภสัชกร	พยาบาล วิชาชีพ	พยาบาล เทคนิค	พนักงาน ผู้ช่วย	จนท. อื่นๆ
ห้องตรวจ โรค	1200-1800 ราย/วัน	เช้า 23-25 คน บ่าย 16-18 คน	10 คน		12 คน	3 คน	24 คน	4 คน
ห้องชัน สูตร	160-170 ราย/วัน							3 คน
ห้องจ่ายยา	700 ใบ/วัน			4 คน				9 คน
ห้องเก็บเงิน	199 ใบ/วัน						1 คน	

หมายเหตุ - ห้องตรวจโรคทุกสาขาภาคเช้า จะมีแพทย์ ตรวจ 3-4 คน และภาคบ่ายแพทย์ตรวจ 2-3 คน ซึ่งมีห้องตรวจ 8 สาขาและห้องตรวจทันตกรรม 14 บูนิค

- จุดคัดกรองให้บริการผู้มารับบริการน้อยกว่าห้องบัตรและห้องตรวจ เนื่องจากคนไข้ไม่ได้ผ่านจุดคัดกรอง

- วันในนี้หมายถึงเฉพาะช่วงเวลา 08.00 - 16.00 น.

กลุ่มโรคที่พบในผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่น

ตารางที่ 5 กลุ่มโรคที่พบในผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลขอนแก่น ปีงบประมาณ 2538-2539

กลุ่ม โรค	เหตุป่วย(ชื่อโรค)	2538		2539	
		จำนวน (ราย)	ร้อยละ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
1	โรคระบบย่อยอาหาร	30,456	14.45	31,851	12.77
2	โรคระบบหายใจ	25,775	12.23	32,058	12.85
3	โรคเกี่ยวกับต่อมไร้ท่อ ไทรอยด์ และเมตาบอลิซึม	20,448	9.70	21,651	8.68
4	สาเหตุจากภายนอกอื่นๆที่ทำให้ป่วยหรือตาย	19,009	9.02	21,651	8.68
5	โรคระบบสืบพันธุ์รวมปัสสาวะ	17,926	8.50	20,916	8.38
6	โรคติดเชื้อปรสิต	14,287	6.78	17,081	6.85
7	โรคตา รวมส่วนประกอบของตา	13,336	6.33	15,886	6.37
8	อาการและอาการแสดงที่ไม่สามารถจำแนกกลุ่มโรค ในกลุ่มอื่นได้	12,343	5.85	13,325	5.34
9	โรคระบบกล้ามเนื้อโครงร่างและเนื้อเยื่อเสริม	12,112	5.75	11,438	4.59
10	โรคเนื้องอก	10,737	5.10	14,743	5.91
11	อุบัติเหตุจากการขนส่งและผลที่ตามมา	9,021	4.27	8,543	3.42
12	โรคระบบไหลเวียนเลือด	8,662	4.11	11,386	4.59
13	โรคผิวหนังและเนื้อเยื่อใต้ผิวหนัง	3,721	1.77	4,230	1.70
14	โรคระบบประสาท	2,916	1.38	4,288	1.72
15	ภาวะแปรปรวนทางจิตและพฤติกรรม	2,880	1.37	3,146	1.26

กลุ่มโรค	เหตุป่วย(ชื่อโรค)	2538		2539	
		จำนวน(ราย)	ร้อยละ	จำนวน(ราย)	ร้อยละ
16	โรคหุและปมกกุ	2,669	1.27	4,171	1.67
17	โรคเลือดและอวัยวะสร้างเลือด	2,510	1.20	3,242	1.30
18	โรคแทรกในการตั้งครรภ์ การคลอดและระยะหลังคลอด	753	0.36	1,638	0.66
19	รูปร่างผิดปกติแต่กำเนิด	555	0.26	1,475	0.59
20	ภาวะผิดปกติของทารกระยะปริกำเนิด	319	0.15	789	0.32
21	การเป็นพิษและผลที่ตามมา	319	0.15	441	0.18
	รวม	210,754	100.0	249,465	100.0

หมายเหตุ จำนวนโรคผู้ป่วยนอกน้อยกว่าจำนวนผู้ป่วยเนื่องจาก ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง รักษาต่อเนื่อง จะมาที่ครั้งจะนับเพียงครั้งเดียว และผู้ป่วยมา Follow up โรคเดิม นับโรคได้ 1 ครั้ง
แหล่งข้อมูล รายงานประจำปี 2538-2539 โรงพยาบาลขอนแก่น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการบริหารทางการแพทย์

จากรายงานสำรวจสถานะสุขภาพอนามัยของประชาชนไทย ครั้งที่ 1 พ.ศ.2534-2535 โดยความร่วมมือของกระทรวงสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัย และสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุขไทย ได้ศึกษากลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ ในประเด็นการดูแลสุขภาพผู้ป่วยครั้งแรกเมื่อเริ่มเกิดอาการ พบว่า ประชาชนทุกภาคเมื่อเริ่มเกิดอาการเจ็บป่วยเฉียบพลัน จะดูแลรักษาตนเองครั้งแรก ด้วยการซื้อยามารับประทานเอง(ร้อยละ 33.0) เมื่อพิจารณาเป็นรายภาคจะพบว่าภาคใต้ซื้อยารับประทานเองน้อยที่สุด(ร้อยละ 28.3)

การไปใช้สถานบริการของรัฐ จากการศึกษาพบว่าภาคกลาง และกรุงเทพมหานครมีสัดส่วนการไปใช้บริการใกล้เคียงกันและน้อยกว่าภาคอื่นคือ ร้อยละ 9.9 และ 10.4 ตามลำดับ ในเขตกรุงเทพมหานครประชาชนนิยมไปใช้คลินิกหรือโรงพยาบาลเอกชนมากที่สุดร้อยละ 25.7

สุพัตรา ศรีวิเศษชากร และคณะ สำรวจสถานะของประชาชนที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา (พ.ศ.2540) จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 784 ราย พบว่า สัดส่วนโครงสร้างอายุผู้ใช้บริการมีความแตกต่างกันตามแผนกห้องตรวจบริการ ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มแม่บ้านเฉยๆ รับจ้าง และกำลังเรียนในปกครอง สิทธิในการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้ไม่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลใด ร้อยละ 17.8 กลุ่มที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลฟรีจากรัฐมีสัดส่วนสูงสุด ร้อยละ 35.2 ในด้านของที่พักอาศัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีที่พักอาศัยในเขต อ.พระนครศรีอยุธยา อยู่ในเขตเทศบาลร้อยละ 22.1 นอกเขตเทศบาลร้อยละ 30.3 การศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 56.5) เหตุผลที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา พบว่าส่วนใหญ่ตอบว่า เดินทางสะดวก รองลงมาคือ มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เป็นผู้ป่วยเก่า ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 90-709 บาท ผู้มารับบริการที่คลินิกโรคหัวใจและ โรคความดันโลหิตสูงจ่ายสูงสุด รองลงมาคือคลินิกเบาหวาน และกลุ่มที่จ่ายสูงสุดคือ กลุ่มที่สวัสดิการของข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ(เฉลี่ย 503 บาท)

ปัญหาสุขภาพส่วนใหญ่(ตามที่ได้รับข้อมูลจากผู้ให้บริการ) คือโรคทั่วไป เจ็บป่วยเล็กน้อย(ร้อยละ 27.9)โรคเรื้อรังรักษาต่อเนื่อง(ร้อยละ 23.4)และรับยาเคมีตามนัด ซึ่งสัดส่วนนี้จะแตกต่างกันตามแผนก

ความเห็นของแพทย์ผู้ตรวจ ให้ความเห็นต่อปัญหาสุขภาพที่ให้บริการนั้นว่าควรดูแลได้เหมาะสมโดยแพทย์เฉพาะทางร้อยละ 28 แพทย์ทั่วไป ร้อยละ 48 เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยหรือพยาบาลร้อยละ 17 ทั้งนี้ผู้ให้บริการแต่ละแผนกมีความแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการรอรับบริการที่ห้องบัตร ห้องตรวจแพทย์ ห้องจ่ายเงิน เฉลี่ย 9.8 นาที, 53.6 นาที และ 25.4 นาที ตามลำดับ ระยะเวลาที่แพทย์ตรวจเฉลี่ย 4 นาที รวมเวลาในการรับบริการทั้งหมดเฉลี่ย 2.7 ชั่วโมง ทั้งนี้มีค่าแตกต่างกันตามแผนก

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าแพทย์ให้การดูแลและตรวจร่างกายได้เหมาะสม(ร้อยละ 77)แพทย์อธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็นได้เข้าใจดี ร้อยละ 73.1 และอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวได้เข้าใจดีร้อยละ 69.5 ไม่อธิบายร้อยละ 24.9 ทั้งนี้สัดส่วนต่างกันตามแผนก

ความเห็นต่อการยืมดีไปใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชน ส่วนใหญ่ยืมดีไปใช้แน่นอน(ร้อยละ 47.9)ยืมดีแบบมีเงื่อนไข(ร้อยละ 20.7)และไม่ยืมดี(ร้อยละ 28) เกี่ยวกับการไปรับยาที่ร้านขายยาแทนพบว่า ส่วนใหญ่(ร้อยละ 54.8)ไม่ยืมดี และไม่ต่างกันมากระหว่างผู้ให้บริการกลุ่มต่างๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

รูปแบบการศึกษา

การศึกษาค้างนี้ เป็นการศึกษาระยะพหุเวลาแบบตัดขวาง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross sectional study) เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก ข้อมูลเกี่ยวกับการมารับบริการครั้งนี้ ความคิดเห็นของแพทย์ผู้ตรวจ และความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อบริการที่ได้รับในครั้งนี้ โดยใช้เครื่องมือ ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยนำไปสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

สถานที่ในการศึกษา ค้างนี้ คือ บริเวณ แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น ทุกแผนก

ประชากร(Population)และตัวอย่าง(Samples)

ประชากรศึกษา (Population study) คือผู้ที่มารับบริการผู้ป่วยนอกทุกแผนก ณ โรงพยาบาลขอนแก่น ทุกคน

ประชากรตัวอย่าง (Samples) คำนวณจากสัดส่วนของผู้มารับบริการ เฉลี่ยจากแต่ละแผนก รวมกัน โดยต้องให้ได้ตัวอย่างที่จะทำการศึกษาไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของผู้มารับบริการ

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling technique) เนื่องจากผู้มารับบริการ กระจายอยู่ตามแผนกต่างๆ ในแผนกผู้ป่วยนอก การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ใช้วิธี Systematic random sampling โดยพิจารณาจากสัดส่วนของผู้มารับบริการสุ่มโดยพิจารณาสัดส่วนของผู้มารับบริการ นับลำดับจำนวนของผู้มารับบริการ จึงจะทำการสัมภาษณ์ในผู้มารับบริการที่สุ่มได้ ซึ่งจะแตกต่างกันไป ตามแต่ละแผนกดังนี้

ห้องตรวจ	ปริมาณผู้ป่วยเฉลี่ย ต่อวัน	สัดส่วน	ลำดับการสุ่ม	จำนวนตัวอย่างควรจะได้ใน 5 วันที่เก็บข้อมูล
เวชปฏิบัติทั่วไป	176	7	ทุกคนที่ 8	$26 \times 5 = 130$
อายุรกรรมทั่วไป	145	4	ทุกคนที่ 5	$24 \times 5 = 120$
คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง				
-หัวใจ	28	2	ทุกคนที่ 3	$14 \times 1 = 14$
-ผิวหนัง	39	2	ทุกคนที่ 3	$4 \times 2 = 8$
-อื่นๆ	44	1	ทุกคนที่ 2	$22 \times 1 = 22$
WBC	65	2	ทุกคนที่ 3	$32 \times 2 = 64$
กุมารเวชกรรมทั่วไป	99	3	ทุกคนที่ 4	$33 \times 2 = 99$

ห้องตรวจ	ปริมาณผู้ป่วยเฉลี่ย ต่อวัน	สัดส่วน	ลำดับการสุ่ม	จำนวนตัวอย่างควรจะได้ใน 5 วันที่เก็บข้อมูล
-หัวใจ	19	-	ทุกคน	$19 \times 1 = 19$
-ทอปปิด	25	1	ทุกคนที่ 2	$12 \times 2 = 24$
-ประสาท	20	-	ทุกคน	$20 \times 1 = 20$
-เลือด	28	1	ทุกคนที่ 2	$13 \times 1 = 13$
-ไต	15	-	ทุกคน	$15 \times 1 = 15$
คลินิก ANC	77	3	ทุกคนที่ 4	$26 \times 5 = 130$
คลินิกรีเวช	58	3	ทุกคนที่ 4	$20 \times 5 = 100$
คัดกรองทั่วไป	128	3	ทุกคนที่ 4	$21 \times 5 = 105$
แผนกคัดกรอง				
-ปัสสาวะ	135	3	ทุกคนที่ 4	$45 \times 2 = 90$
-เด็ก	15	3	ทุกคนที่ 4	$15 \times 1 = 15$
คัดกรองกระดูก	42	3	ทุกคนที่ 4	$14 \times 5 = 70$
ตา	65	3	ทุกคนที่ 4	$21 \times 5 = 105$
หู คอ จมูก	38	3	ทุกคนที่ 4	$13 \times 5 = 65$
รวม				1,228 ราย

ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา

ตั้งแต่มกราคม - เมษายน 2540

เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 17-21 มีนาคม 2540

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้นประกอบด้วยแบบสอบถาม ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการมารับบริการครั้งนี้

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นของแพทย์ พยาบาล

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นต่อบริการผู้ป่วยนอกต่อบริการที่ได้รับ ในครั้งนี้

การรวบรวมข้อมูล

1.ประสานงานและขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของตึกผู้ป่วยนอกทุกแผนก พร้อมทั้งแจ้งกำหนดที่จะเริ่มดำเนินการเก็บข้อมูล ขอความร่วมมือไปยังแพทย์ผู้ตรวจ เจ้าหน้าที่พยาบาลหน้าห้องตรวจ เจ้าหน้าที่ห้องยา ในการให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้

2.ประชุมชี้แจงกับพยาบาลที่หน้าห้องตรวจ เกี่ยวกับการสุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการแต่ละแผนก

3.จัดอบรมพนักงานเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นนักศึกษา คณะสาธารณสุขศาสตร์ ปีที่ 2 มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อชี้แจงรายละเอียด วัตถุประสงค์ของการวิจัยและอธิบายการใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูล ขั้นตอนการเก็บข้อมูล

4.ดำเนินการเก็บข้อมูลโดย

พยาบาลที่หน้าห้องตรวจทำการสุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการตามสัดส่วน ที่กำหนดไว้แต่ละแผนก จากนั้นแจ้งแก่ผู้มารับบริการ และพนักงานเก็บข้อมูลเพื่อทำการสัมภาษณ์ ส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 ขณะรอเข้าห้องตรวจโรค และหลังจากสัมภาษณ์เสร็จสิ้นแล้ว พยาบาลที่หน้าห้องตรวจ แยกแบบสอบถามพร้อม OPD card เพื่อให้แพทย์ที่ตรวจ รักษา บันทึกลงความเห็น ตามแบบสอบถามส่วนที่ 3 จากนั้นพนักงานเก็บข้อมูลอีกกลุ่มหนึ่งจะรออยู่บริเวณหน้าห้องยา เมื่อผู้รับบริการดำเนินการ กิจกรรม รับบริการต่างๆ เสร็จสิ้นแล้ว จะได้ดำเนินการสัมภาษณ์ ในส่วนที่ 4 ต่อไป

5.ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลที่ได้ในแต่ละวัน

การจัดการข้อมูล

- 1.ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของแบบสอบถาม
- 2.นำข้อมูลลงรหัส ตามคู่มือการลงรหัสที่จัดทำไว้
- 3.บันทึกข้อมูล เข้าระบบคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อแก้ไขข้อมูลที่ผิดพลาด จากการบันทึกข้อมูล
- 4.วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยการแจกแจงความถี่ ใช้ค่าสถิติเป็น ค่าเฉลี่ย ร้อยละ

บทที่ 4

ผลการศึกษา

จากการเก็บข้อมูลที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศูนย์ขอนแก่น ในระหว่างวันที่ 17-21 มีนาคม 2540 เก็บตัวอย่างได้จำนวนทั้งหมด 1,015 ราย เป็นผู้ป่วยใช้บริการที่แผนกต่างๆ และคลินิกพิเศษต่างๆ ได้จำนวนแบบสอบถามกลับคืนมา แยกตามแผนก จำนวนดังนี้

ห้องตรวจ	จำนวนตัวอย่างที่เก็บได้	ร้อยละ
เวชปฏิบัติทั่วไป	151	14.9
อายุรกรรมทั่วไป	121	11.9
คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง		
-หัวใจ	21	2.1
-ผิวหนัง	22	2.2
-อื่นๆ	19	1.9
WBC	26	2.6
กุมารเวชกรรมทั่วไป	60	5.9
คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง		
-หัวใจ	19	1.9
-หอบหืด	22	2.2
-ประสาท	13	1.3
-เลือด	14	1.4
-ไต	13	1.3
คลินิก ANC	78	7.7
คลินิกนรีเวช	111	10.9
ศัลยกรรมทั่วไป	63	6.2
คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง		
-ระบบสืบสาวะ	68	6.7
-กระดูก	51	5.8
-เด็ก	14	1.4
คลินิกจักษุ	75	7.4
คลินิกโสต ศอ นาสิก	46	4.5
รวม	1,015	100.00

ข้อมูลที่ได้ทำการเก็บตัวอย่าง คิดเป็น ร้อยละ 82.65 ของจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ทั้งหมด

การศึกษาครั้งนี้ แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก
2. ข้อมูลเกี่ยวกับการมารับบริการครั้งนี้
3. ความคิดเห็นของแพทย์ผู้ตรวจต่อการมารับบริการของผู้มารับบริการในครั้งนี้
4. ความคิดเห็นของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก ที่ได้รับบริการครั้งนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก

ตารางที่ 1.1 ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้จำแนกตามแผนก

แผนก	ผู้ให้ข้อมูล				รวม	
	ผู้ป่วยเอง		ญาติผู้ป่วย			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)</u>	143	94.7	8	5.29	151	15.02
<u>คลินิกอายุรกรรมทั่วไป</u>	112	92.56	9	7.44	121	12.03
<u>คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง</u>						
-หัวใจ	21	100.0	-	-	21	2.08
-ผิวหนัง	21	95.45	1	4.55	22	2.18
-อื่นๆ	16	84.21	3	15.78	19	1.89
<u>WBC</u>			26	100.00	26	2.58
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป</u>	2	3.33	58	96.67	60	5.97
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง</u>						
-หัวใจ	5	26.31	14	73.68	19	1.89
-หอบหืด	-	-	22	100.00	22	2.18
-ประสาท	-	-	13	100.00	13	1.29
-เลือด	3	21.43	11	78.57	14	1.39
-ไต	6	46.15	7	53.85	13	1.29
<u>คลินิกANC</u>	78	100.00	-	-	78	7.96
<u>คลินิกนรีเวช</u>	106	97.25	3	2.75	109	10.85
<u>คลินิกศัลยกรรมทั่วไป</u>	59	96.72	2	3.27	61	6.06
<u>คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง</u>						
-ระบบสืบสาวะ	65	98.48	1	1.52	66	6.56
-ศัลยกรรมเด็ก	8	57.14	6	42.86	14	1.39
<u>คลินิกศัลยกรรมกระดูก</u>	50	90.90	5	9.09	55	5.47
<u>คลินิกจักษุ</u>	69	92.00	6	8.00	75	7.46
<u>คลินิก โสต ศอ นาสิก</u>	40	86.96	3	13.04	46	4.57
รวม	804	80.00	201	20.00	1005	100.00

จากการศึกษาครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้ ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ป่วยเอง (ร้อยละ 80.0) ยกเว้นกลุ่มผู้มารับบริการที่เป็นเด็กในคลินิก WBC กุมารเวชกรรมทั่วไปและเฉพาะทาง ศัลยกรรมเด็ก ที่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นผู้ปกครอง พ่อแม่ แทนผู้ป่วย

1.1 เพศ

ตารางที่ 1.2 เพศผู้ป่วยจำแนกตามแผนก

แผนก	เพศ				รวม	
	ชาย		หญิง			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)</u>	60	40.27	89	59.73	149	14.76
<u>คลินิกอายุรกรรมทั่วไป</u>	32	26.67	88	73.33	120	11.99
<u>คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง</u>						
-หัวใจ	9	42.86	12	57.14	21	2.08
-ผิวหนัง	4	18.18	18	81.82	22	2.18
-อื่นๆ	7	36.84	12	63.16	19	1.88
<u>WBC</u>	11	42.31	15	57.69	26	2.57
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป</u>	32	53.33	28	46.67	60	5.94
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะ</u>						
<u>ทาง</u>						
-หัวใจ	9	47.37	10	52.63	19	1.88
-หอบหืด	15	68.18	7	31.82	22	2.18
-ประสาท	6	46.15	7	53.85	13	1.28
-เลือด	6	42.86	8	57.14	14	1.38
-ไต	8	61.57	5	38.46	13	1.28
<u>คลินิกANC</u>	-	-	77	100.00	77	7.63
<u>คลินิกนรีเวช</u>	-	-	111	100.00	111	11.00
<u>คลินิกศัลยกรรมทั่วไป</u>	33	53.22	29	46.78	62	6.14
<u>คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง</u>						
-ระบบสืบสาวะ	42	61.76	26	38.23	68	6.73
-ศัลยกรรมเด็ก	8	57.14	6	42.86	14	1.38
<u>คลินิกศัลยกรรมกระดูก</u>	34	57.63	25	42.37	59	5.84
<u>คลินิกจักษุ</u>	31	41.89	43	58.11	74	7.33
<u>คลินิก โสต ศอ นาสิก</u>	17	36.96	29	63.04	46	4.55
รวม	364	36.1	645	63.9	1009	100.0

จากตารางที่ 1.2 พบว่า จากผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.9 และเพศชายมีจำนวน ร้อยละ 36.1 ยกเว้นคลินิกหอบหืดสำหรับเด็ก คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทางระบบสืบสาวะ ศัลยกรรมเด็ก และคลินิก ศัลยกรรมกระดูกที่ผู้ให้บริการเป็นเพศชายมากกว่าหญิง

1.2 โครงสร้างอายุ

ตารางที่ 1.3 โครงสร้างอายุของผู้ใช้บริการตามแผนกต่างๆ (ปี)

ห้องตรวจ	1-4 ปี		5-14 ปี		15-34 ปี		35-59 ปี		60-69 ปี		70-79 ปี		80และ>80		รวม
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน
เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)	-	-	-	-	87	44.7	59	39.3	18	12.0	5	3.3	1	0.7	150
อายุรกรรมทั่วไป	-	-	1	0.8	17	14.0	66	54.5	27	22.3	8	6.6	2	1.7	121
คลินิกเฉพาะทางอายุรกรรม															
-หัวใจ	-	-	-	-	6	28.6	9	42.9	4	19.0	2	9.5	-	-	21
-ผิวหนัง	-	-	-	-	13	59.1	7	31.8	1	4.5	-	-	1	4.5	22
-อื่นๆ	-	-	-	-	6	31.6	10	52.6	2	10.5	1	5.3	-	-	19
WBC	23	88.5	-	-	2	7.7	1	3.8	-	-	-	-	-	-	26
กุมารเวชกรรมทั่วไป	38	63.3	21	35.0	1	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	60
คลินิกเฉพาะทางกุมารเวชกรรม															
-หัวใจ	5	26.3	10	52.6	4	21.1	-	-	-	-	-	-	-	-	19
-ท่อน้ำนม	14	63.6	8	36.4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22
-ประสาท	6	46.2	7	53.8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13
-เลือด	2	14.3	12	85.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14
-ไต	2	15.4	7	53.8	4	30.8	-	-	-	-	-	-	-	-	13
คลินิกANC	-	-	-	-	72	93.5	5	6.5	-	-	-	-	-	-	77
นรีเวช	2	1.8	2	1.8	64	57.7	37	33.3	6	5.4	-	-	-	-	111
ศัลยกรรมทั่วไป	-	-	2	3.2	13	21.0	31	50.0	12	19.4	4	6.5	-	-	62
คลินิกเฉพาะทางศัลยกรรม															
-ระบบสืบสาวะ	-	-	1	1.5	15	22.1	34	50.0	15	22.1	3	4.4	-	-	68
-ศัลยกรรมเด็ก	5	35.7	1	7.1	3	21.4	3	21.4	2	14.3	-	-	-	-	14
ศัลยกรรมกระดูก	1	1.7	4	6.8	29	49.2	20	33.9	3	5.1	2	3.4	-	-	59
คลินิกฉุกเฉิน	1	1.3	6	8.0	11	14.7	37	49.3	15	20.0	5	6.7	-	-	75
โสต ศอ นาสิก	3	6.5	2	4.3	21	45.7	15	32.6	4	8.7	-	-	1	2.2	46
รวม	102	10.1	84	8.3	348	34.4	334	33.0	109	10.8	30	3.0	5	0.5	1012

ลักษณะโครงสร้างอายุของผู้มารับบริการที่ห้องตรวจโรคผู้ป่วยนอก ทุกแผนกพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 15-34 ปี (ร้อยละ 34.4) และรองลงมาคือ ช่วงอายุ 35-59 ปี(ร้อยละ 33.3)

เมื่อพิจารณาตามห้องตรวจแล้วจะพบว่า

ห้องตรวจอายุรกรรมทั่วไป อายุรกรรมหัวใจ และอื่นๆ ศัลยกรรมทั่วไป ศัลยกรรมระบบสืบสาวะ คลินิกฉุกเฉินผู้มารับบริการส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 35-59 ปี และมีสัดส่วนของผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปีค่อนข้างมากด้วย
ห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป คลินิก ANC นรีเวช ศัลยกรรมกระดูก คลินิกโสต ศอ นาสิก ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ จะอยู่ในช่วงวัยหนุ่มสาวอายุ 15-34 ปี

1.3 อาชีพ

ตารางที่ 1.4 อาชีพของผู้ใช้บริการจำแนกตามห้องตรวจ ในแผนกต่างๆ

ห้องตรวจ	การเกษตร		รับจ้าง		ข้าราชการ		ค้าขาย		แม่บ้าน		นปค./นร.		อื่นๆ		รวม
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน
เวชปฏิบัติทั่วไป (GP)	74	52.9	21	15.0	10	7.1	4	2.9	21	15.0	7	5.0	3	2.1	140
อายุรกรรมทั่วไป	55	46.6	9	7.6	9	7.6	3	2.5	32	27.1	2	1.7	8	6.8	118
คลินิกเฉพาะทางอายุรกรรม															
- หัวใจ	9	45.0	2	10.0	1	5.0	-	-	5	25.0	3	15.0	-	-	20
- ผิวหนัง	5	25.0	3	15.0	2	10.0	1	5.0	5	25.0	1	5.0	-	-	20
- อื่นๆ	11	57.9	2	10.5	4	21.1	1	5.3	1	5.3	-	-	-	-	19
WBC	-	-	2	7.7	-	-	1	3.8	-	-	23	88.5	-	-	26
กุมารเวชกรรมทั่วไป	1	1.7	-	-	-	-	-	-	-	-	59	98.3	-	-	60
คลินิกเฉพาะทางกุมารเวชกรรม															
- หัวใจ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	100.0	-	-	19
- ทอปปิด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	22	100.0	-	-	22
- ประสาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	100.0	-	-	13
- เลือด	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	100.0	-	-	13
- ไต	2	16.7	-	-	-	-	1	8.3	1	8.3	8	66.7	-	-	12
คลินิกANC	35	45.5	24	31.2	-	-	3	3.9	13	16.9	-	-	2	2.6	77
นรีเวช	59	55.1	20	18.7	4	3.7	6	5.6	15	14.0	1	0.9	2	1.9	107
ศัลยกรรมทั่วไป	35	58.3	8	13.3	4	6.7	2	3.3	4	6.7	1	1.7	9	10.0	60
คลินิกเฉพาะทางศัลยกรรม															
- ระบบปัสสาวะ	54	80.6	3	4.5	3	4.5	3	4.5	2	3.0	2	3.0	-	-	67
- ศัลยกรรมเด็ก	1	7.1	2	14.3	1	7.1	-	-	3	21.4	7	50.0	-	-	14
ศัลยกรรมกระดูก	24	40.7	15	25.4	1	1.7	4	6.8	4	6.8	11	18.6	-	-	59
คลินิกจักษุ	41	65.2	4	5.5	3	4.1	1	1.4	14	19.2	8	11.0	2	2.7	73
โสต ศอ นาสิก	21	45.7	9	19.6	3	6.5	2	4.3	3	6.5	7	15.2	1	2.2	46
รวม	427	43.4	124	12.6	45	4.6	32	3.2	123	12.5	207	21.0	27	2.7	985

จากการศึกษา พบว่าอาชีพของผู้มารับบริการในเกือบทุกแผนกส่วนใหญ่ทำการเกษตร (ร้อยละ 43.4) รองลงมาได้แก่ เด็กในปกครอง/นักเรียน (ร้อยละ 21.0) ซึ่งในกลุ่มนี้นอกจากจะมารับบริการในแผนกกุมารเวชกรรมทั่วไปและเฉพาะทางแล้ว พบว่ายังกระจายไปในห้องตรวจแผนกอื่นๆ อีกจำนวนหนึ่ง

นอกจากนี้ เป็นที่น่าสนใจว่า ในกลุ่มข้าราชการมีเพียงร้อยละ 4.6 เท่านั้นที่มาใช้บริการจากจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาทั้งหมด ซึ่งไปใช้บริการที่แผนกเวชปฏิบัติทั่วไป และคลินิกโรคผิวหนัง คลินิกอื่นๆ ในแผนกอายุรกรรม ผู้มีอาชีพค้าขายก็มาใช้บริการในสัดส่วนที่น้อยมาก

1.4 การศึกษา

ตารางที่ 1.5 การศึกษาผู้มารับบริการ จำแนกตามพื้นที่อยู่อาศัย

ระดับการศึกษา /ที่อยู่	ในเขตเทศบาล นครขอนแก่น		นอกเขตเทศบาล นครขอนแก่น		นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ไม่ได้เรียน	33	16.8	39	12.0	31	11.5	25	12.5	128	12.9
จบประถมศึกษา	89	45.4	216	66.5	159	58.8	128	64.3	592	59.7
จบ ม.1-ม.6	31	15.8	30	9.2	30	11.1	13	6.5	104	10.5
จบ ปวช.,ปวส., ปวท.	18	9.2	11	3.3	11	4.1	8	4.0	48	4.8
จบปริญญาตรีหรือสูงกว่า	8	4.1	3	0.9	6	2.2	6	3.0	23	2.3
กำลังเรียนประถม- มัธยมศึกษา	17	8.6	26	8.0	33	12.2	19	9.5	95	9.6
รวม	196	19.8	325	32.8	270	27.3	199	20.1	990	100.0

ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่จบประถมศึกษา (ร้อยละ 59.7) รองลงมาคือ จบ.ม.1-ม.6 (ร้อยละ 10.5) เมื่อพิจารณาการศึกษาจำแนกตามที่อยู่อาศัย จะพบว่า ในแต่ละพื้นที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา จบประถมศึกษา เช่นเดียวกัน และรองลงมาคือ ไม่ได้เรียน ยกเว้น ในเขต นอกอำเภอเมืองขอนแก่น พบว่ารองลงมาคือ เป็นกลุ่มผู้กำลังเรียนประถมศึกษา-มัธยมศึกษา(ร้อยละ 12.2)

พื้นที่ในเขตเทศบาล มีสัดส่วนของผู้จบประถมศึกษาต่ำสุดและค่อยๆสูงขึ้นในกลุ่มประชาชนที่อยู่นอกเขตเทศบาลและนอกเขต จังหวัดขอนแก่น

1.5 ที่อยู่อาศัย

ตารางที่ 1.6 ที่พักอาศัยของผู้มารับบริการจำแนกตามแผนกต่างๆ

แผนก/ที่อยู่	ในเขตเทศบาล นครขอนแก่น		นอกเขตเทศบาล นครขอนแก่น		นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)	31	15.6	56	17.1	35	12.8	29	14.3	151	15.1
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	22	11.1	60	18.3	22	8.0	16	7.9	120	11.9
คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง	12	6.1	21	6.4	15	5.5	14	6.9	62	6.2
WBC	11	5.6	9	2.7	3	1.1	1	0.5	24	2.4
คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป	16	8.1	25	7.6	12	4.4	7	3.4	60	5.9
คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง	12	6.1	17	5.2	31	11.3	20	9.8	80	7.9
คลินิกANC	17	8.5	45	13.7	8	2.9	5	2.5	75	7.5
คลินิกนรีเวช	21	10.6	36	11.0	24	8.7	29	14.3	110	10.9
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	13	6.6	4	1.2	27	9.8	18	8.8	62	6.2
คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง	10	5.1	2	0.6	37	13.5	31	15.3	80	7.9
คลินิกศัลยกรรมกระดูก	8	4.0	19	5.8	19	6.9	11	5.4	57	5.6
คลินิกจักษุ	13	6.6	25	7.6	23	8.3	14	6.8	75	7.5
คลินิก โสต ศอ นาสิก	12	6.1	8	2.4	18	6.6	8	3.9	46	4.6
รวม	198	100.0	327	100.0	274	100.0	203	100.0	1002	100.0

จากการศึกษาพบว่าผู้มารับบริการผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่อยู่นอกเขตเทศบาล (ร้อยละ 32.8) รองลงมาคือ นอกเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่นร้อยละ 27.3 และนอกเขต จังหวัดขอนแก่นร้อยละ 20.1

เมื่อพิจารณาแยกตามที่พักอาศัยพบว่าในแต่ละพื้นที่มาใช้บริการด้วยแบบแผนของปัญหาสุขภาพที่ต่างกัน กล่าวคือ

ผู้มารับบริการในเขตเทศบาลขอนแก่นส่วนใหญ่ จะมารับบริการห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป (ร้อยละ 15.6) รองลงมาคือ คลินิกอายุรกรรมทั่วไป (ร้อยละ 11.1)

ผู้มารับบริการที่อาศัยนอกเขตเทศบาลเมืองขอนแก่น ส่วนใหญ่จะมารับบริการคลินิกอายุรกรรมทั่วไป (ร้อยละ 18.3) รองลงมาคือ เวชปฏิบัติทั่วไป (ร้อยละ 17.0) และคลินิก ANC (ร้อยละ 13.7)

ผู้มารับบริการที่อยู่นอกเขต อ.เมือง จ. ขอนแก่น ส่วนใหญ่มารับบริการแผนกศัลยกรรมเฉพาะทาง (ร้อยละ 13.5) รองลงมาได้แก่เวชปฏิบัติทั่วไป (ร้อยละ 12.8) และแผนกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง (ร้อยละ 11.3)

ผู้มารับบริการที่อยู่นอกเขตจังหวัดขอนแก่น พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการแผนกศัลยกรรมเฉพาะทาง (ร้อยละ 15.3) รองลงมาได้แก่ คลินิกนรีเวช และเวชปฏิบัติทั่วไป (ร้อยละ 14.3)

ในแต่ละพื้นที่มีสัดส่วนการมาใช้บริการที่แผนกเวชปฏิบัติทั่วไปไม่ต่างกันมากนัก ที่มากที่สุด คือ พื้นที่นอกเขตเทศบาลแต่อยู่ในอำเภอเมือง รวมทั้งพื้นที่นี้มีสัดส่วนการใช้บริการ ANC มากกว่าพื้นที่อื่น อาจเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ไม่มีสถานพยาบาลภาครัฐที่มีแพทย์ให้บริการ ในขณะที่พื้นที่อื่นๆ มีโรงพยาบาลของรัฐตั้งอยู่

1.6 การมีประกันสุขภาพหรือสวัสดิการรักษายาบาลของผู้มารับบริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ ในเรื่องของการมีประกันสุขภาพหรือสวัสดิการรักษายาบาลของตนเอง พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มีบัตรประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาได้แก่บัตรสงเคราะห์ คิดเป็นร้อยละ 25.6 และในจำนวนนี้มีผู้ตอบว่าไม่มีประกันสุขภาพประเภทใดๆ ร้อยละ 21.1 โดยที่กลุ่มผู้มารับบริการแผนกเวชปฏิบัติทั่วไป ไม่มีประกันมากที่สุด(ร้อยละ 40.0) รองลงมาคือคลินิกนรีเวช คลินิก ANC และคลินิกจักษุ

สัดส่วนผู้มีบัตรสงเคราะห์สูงสุด คือคลินิกโรคเลือด โรคหัวใจ และ WBC

ในกลุ่มที่มีสัดส่วนประกันสุขภาพสูงสุด คือ คลินิกศัลยกรรมเด็ก ศัลยกรรมกระดูก โสต คอ นาสิก และ คลินิกผิวหนัง ดังตารางที่ 1.7

ตารางที่ 1.7 การมีประกันสุขภาพหรือสวัสดิการรักษายาบาลของผู้ป่วย แยกตามแผนก

แผนก	ไม่มีประกัน		หลักประกัน																รวม (จำนวนร้อยละ)	
			สุขภาพ		ประกันสังคม		กองทุนทดแทน		ข้าราชการ		ประกันสุขภาพ		บัตรทอง/ประกัน		ประกันเอกชน		พรบ.คุ้มครองรถ			
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)	60	40.0	6	4.0	1	0.7	7	4.7	43	28.7	28	18.7	-	-	-	-	5	3.3	150	14.8
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	15	12.4	3	2.5	-	-	9	7.4	50	41.3	44	36.4	-	-	-	-	-	-	121	11.9
คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง																				
-หัวใจ	3	14.3	2	9.5	-	-	2	9.5	7	33.3	7	33.3	-	-	-	-	-	-	21	2.1
-ผิวหนัง	3	13.6	3	13.6	-	-	4	18.2	9	40.9	3	13.6	-	-	-	-	-	-	22	2.2
-อื่นๆ	4	21.1	2	10.5	-	-	4	21.1	7	36.8	2	10.5	-	-	-	-	-	-	19	1.9
WBC	6	23.1	-	-	-	-	-	-	3	11.5	17	65.4	-	-	-	-	-	-	26	2.6
คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป	13	21.7	-	-	-	-	2	3.3	9/15.0	15.0	36	60.0	-	-	-	-	-	-	60	5.9
คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง																				
-หัวใจ	4	21.1	-	-	-	-	-	-	2	10.5	13	68.4	-	-	-	-	-	-	19	1.9
-หอบหืด	-	-	-	-	-	-	2	9.1	2	9.1	18	18.8	-	-	-	-	-	-	22	2.2
-ประสาท	1	7.7	1	7.7	-	-	-	-	4	30.8	7	53.8	-	-	-	-	-	-	13	1.3
-เลือด	3	21.4	1	7.1	-	-	-	-	-	-	10	71.4	-	-	-	-	-	-	14	1.4
-ไต	1	7.7	-	-	-	-	1	7.7	5	38.5	6	46.2	-	-	-	-	-	-	13	1.3
คลินิกANC	21	26.9	11	14.1	-	-	-	-	44	56.4	1	1.3	-	-	-	-	1	1.3	78	7.7
คลินิกสูติเวช	32	28.8	7	6.3	-	-	13	11.7	40	36.0	7	6.3	2	1.8	-	-	10	9.0	111	11.0
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	7	11.1	5	7.9	-	-	3	4.8	25	39.7	15	23.8	-	-	1	1.6	7	11.1	63	6.2
คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง																				
-ระบบสืบสาวะ	4	5.9	-	-	-	-	4	5.9	38	55.9	21	30.9	-	-	-	-	1	1.5	68	6.7
-ศัลยกรรมเด็ก	1	7.1	-	-	-	-	1	7.1	11	78.6	-	-	-	-	-	-	1	7.1	14	1.4
คลินิกศัลยกรรมกระดูก	9	15.3	3	5.1	1	1.7	2	3.4	40	67.8	-	-	1	1.7	-	-	3	5.1	59	5.8
คลินิกศัลยกรรม	18	24.3	2	2.7	-	-	5	6.8	29	39.2	20	27.0	-	-	-	-	-	-	74	7.3
คลินิก โสต ศอ นาสิก	9	19.6	2	4.3	-	-	3	6.5	28	60.9	4	8.7	-	-	-	-	-	-	46	4.5
รวม	214	21.1	48	4.7	2	0.2	62	6.1	396	39.1	259	25.6	3	0.3	1	0.1	28	2.8	1013	100.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการครั้งนี้

2.1 จำนวนผู้ที่มาพร้อมกับผู้ป่วยในการมารับบริการ

ตารางที่ 2.1 จำนวนผู้ที่มาโรงพยาบาลพร้อมผู้ป่วยในการมารับบริการ จำแนกตามพื้นที่พักอาศัย

จำนวนคนที่มา ที่อยู่	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		นอก อ.เมือง		นอกเขต		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
มาเองคนเดียว	80	40.4	142	43.6	83	31.3	48	23.9	353	35.2
2 คน	81	40.9	140	42.9	124	45.3	87	43.3	432	43.2
3 คน	31	15.7	30	9.2	45	16.4	36	17.9	142	14.2
4 คน	4	2.0	8	2.5	12	4.4	14	7.0	38	3.8
5 คน	1	0.5	1	0.3	3	1.1	6	3.0	11	1.1
6 คน	1	0.5	4	1.2	4	1.5	6	3.0	15	1.5
7 คน	-	-	1	0.3	3	1.1	2	1.0	6	0.6
8 คน	-	-	-	-	-	-	2	1.0	2	0.2
รวม	198	19.8	326	32.6	274	27.4	201	20.1	999	100.0
x	1.83		1.78		2.09		2.40		2.0	
SD	0.86		0.94		1.12		1.38		1.10	

จากการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการทั้งหมด ส่วนใหญ่มา 2 คน (ร้อยละ 43.2) รองลงมาคือ มาเองคนเดียว (ร้อยละ 35.2) แต่เมื่อพิจารณาแยกตามที่อยู่อาศัยแล้วพบว่า ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลมารับบริการครั้งนี้มาเองคนเดียวกับมา 2 คน (พร้อมผู้ป่วยด้วย) มีจำนวนร้อยละที่ใกล้เคียงกัน แต่สำหรับนอกเขต อ.เมือง จ.ขอนแก่น และนอกเขต จ.ขอนแก่นแล้ว ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะมีผู้เดินทางมาด้วยและส่วนมากจะมา 2 คน และเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยผู้ที่เดินทางมาด้วย พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 คน (SD.1.1)

ตารางที่ 2.2 ความสัมพันธ์ ของผู้ที่มาพร้อมผู้ป่วย ในการมารับบริการ(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ความสัมพันธ์	จำนวน	ร้อยละ
พ่อแม่	210	26.5
บุตร	171	21.6
ญาติพี่น้อง	177	22.4
เพื่อนบ้าน	47	5.9
สามีภรรยา	169	21.3
อื่นๆ	17	2.1
รวม	791	100.0

ความสัมพันธ์ของผู้ที่มาพร้อมผู้ป่วย ในการมารับบริการครั้งนี้ ส่วนมากแล้วจะเป็นไปในรูปเครือญาติ จากการศึกษพบว่าส่วนมากเป็นพ่อ แม่ (ร้อยละ 26.5) รองลงมาเป็นญาติพี่น้อง (ร้อยละ 22.4) ในส่วนอื่นๆ หมายถึงอาศัยรถผู้อื่นมา เป็นต้น

2.2 การเดินทางมาโรงพยาบาล

ตารางที่ 2. 3 การเดินทางมาโรงพยาบาลของผู้รับบริการ จำแนกตามพื้นที่พักอาศัย

การเดินทาง/ที่อยู่	ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เดินมา	12	5.9	-	-	-	-	-	-	12	1.2
มอเตอร์ไซด์	41	20.1	27	8.4	6	2.2	5	2.5	79	7.9
รถยนต์ส่วนตัว	29	14.3	18	5.6	29	10.7	27	13.4	103	10.4
รถรับจ้าง	9	4.4	6	1.8	3	1.1	-	-	18	1.8
รถประจำทาง	109	53.7	254	79.4	204	75.8	138	68.6	705	70.9
รถเหมา	2	0.9	13	4.1	20	7.4	27	13.4	62	6.2
อาศัยผู้อื่นมา	1	0.5	2	0.6	7	2.6	4	1.9	14	1.4
รวม	203	100.0	320	100.0	269	100.0	201	100.0	993	100.0

การเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาล ส่วนใหญ่จะเดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง (70.9) รองลงมาคือรถยนต์ส่วนตัว (ร้อยละ 10.4) และมอเตอร์ไซด์(ร้อยละ 7.9) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณา การเดินทางจำแนกตามที่อยู่อาศัย จะพบว่า ผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลขอนแก่น ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถโดยสารประจำทางร้อยละ 53.7 รองลงมาคือมอเตอร์ไซด์ส่วนตัว (ร้อยละ 20.1) ในจำนวนร้อยละ 5.9 เดินทางด้วยการเดิน ผู้อาศัยนอกเขต เทศบาลขอนแก่น พบว่าร้อยละ 79.4 เดินทางโดยรถโดยสารประจำทาง และร้อยละ 8.4 เดินทางโดยรถมอเตอร์ไซด์ ผู้ที่อาศัยอยู่นอกเขต อ.เมืองขอนแก่นและนอกจังหวัดขอนแก่น พบว่าผู้มารับบริการเดินทางโดยรถโดยสารประจำทางเป็นส่วนมากเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 75.8 และ68.6 ตามลำดับ รองลงมาได้แก่รถยนต์ส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 10.7 และ13.4 ตามลำดับ และเป็นที่น่าสนใจว่าผู้ที่อยู่นอกเขต จังหวัดขอนแก่น ร้อยละ 13.4 ของกลุ่มนี้ เดินทางโดยใช้รถเหมาเพื่อมารับบริการในครั้งนี้

2.3 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการ

ตารางที่ 2. 4 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาลของผู้รับบริการ จำแนกตามพื้นที่พักอาศัย

การเดินทาง/ที่อยู่	ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ไม่เสียค่าใช้จ่าย	49	24.7	18	5.5	14	5.1	12	5.9	93	9.3
1-50 บาท	141	71.2	263	80.9	127	46.3	57	28.1	588	58.8
51-100 บาท	5	2.5	25	7.6	81	29.5	53	26.1	164	16.4
101-150 บาท	1	0.5	2	0.6	12	4.3	13	6.4	28	2.8
151-200 บาท	1	0.5	6	1.8	13	4.7	19	9.3	39	3.9
201-250 บาท	-	-	-	-	1	0.3	7	3.4	8	0.8
251-300 บาท	-	-	3	0.9	8	2.9	7	3.4	18	1.8
301-350 บาท	-	-	-	-	2	0.7	4	1.9	6	0.6

การเดินทาง/ที่อยู่	ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
351-400 บาท	-	-	3	0.9	1	0.3	5	2.5	9	0.9
401-450 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
451-500 บาท	1	05	5	1.5	9	3.3	11	5.4	26	2.6
501 บาทขึ้นไป	-	-	-	-	6	2.1	15	7.3	21	2.1
รวม	198	19.8	325	32.5	247	27.4	203	20.3	1000	100.0

ตารางที่ 2.5 สรุปค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาโรงพยาบาลของผู้มารับบริการในครั้งนี้

ที่อยู่อาศัย	จำนวน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	SD
รวมทุกพื้นที่	1013	2000	0	85.10	195.62
ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	198	500	0	15.89	40.98
นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น	325	500	0	39.79	78.87
นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น	274	2000	0	109.60	221.20
นอก เขต จ.ขอนแก่น	203	2000	0	193.90	304.92

ค่าใช้จ่ายในการมารับบริการครั้งนี้ จากตารางที่ 2.4 และ 2.5

จากจำนวนตัวอย่างที่ทำการศึกษาทั้งหมด พบว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทางส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 1-50 บาท (ร้อยละ 58.8) รองลงมาคือ 51-100 บาท (ร้อยละ 16.4)

เมื่อพิจารณาตามที่อยู่อาศัยของผู้มารับบริการ พบว่า ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ส่วนใหญ่จ่ายเงินสำหรับค่าเดินทาง ระหว่าง 1-50 บาท (ร้อยละ 71.2) ค่าใช้จ่ายสูงสุด 500 บาทต่ำสุด ไม่ได้เสียค่าใช้จ่าย (เงินมา) ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 15.89 บาท(SD. 40.98)นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น ส่วนใหญ่จ่ายเงินสำหรับค่าเดินทาง ระหว่าง 1-50 บาท(ร้อยละ 80.9) ค่าใช้จ่ายสูงสุด 500 บาทต่ำสุด ไม่ได้เสียค่าใช้จ่าย(อาศัยรถผู้อื่นมา) ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 39.79 บาท(SD.78.87) นอกเขต อ.เมือง จ.ขอนแก่น ส่วนใหญ่จ่ายเงินสำหรับค่าเดินทาง ระหว่าง 1-50 บาท(ร้อยละ 46.3) รองลงมาคือ 51-100 บาท(ร้อยละ 29.5) ค่าใช้จ่ายสูงสุด 2000 บาทต่ำสุด ไม่ได้เสียค่าใช้จ่าย(อาศัยรถผู้อื่นมา) ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 109.6 บาท (SD. 221.20)นอกเขต จ.ขอนแก่น ส่วนใหญ่จ่ายเงินสำหรับค่าเดินทาง ระหว่าง 1-50 บาท(ร้อยละ 28.1) รองลงมาคือ 51-100 บาท (ร้อยละ 26.1) ค่าใช้จ่ายสูงสุด 2000 บาทต่ำสุด ไม่ได้เสียค่าใช้จ่าย(อาศัยรถผู้อื่นมา) ค่าเฉลี่ยคิดเป็น 193.90 บาท(SD. 304.92)

จะเห็นว่า ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นตามระยะทางของโรงพยาบาลกับที่พักอาศัยของผู้มารับบริการ

2.4 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางมาโรงพยาบาล

ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลครั้งนี้ (คิดเวลาเป็นนาที) เมื่อพิจารณาทั้งหมดจะพบว่า การเดินทางมาโรงพยาบาลส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ในช่วงระหว่าง 0-30 นาที(ร้อยละ 34.1)และรองลงมาคือ 31-60 นาที (ร้อยละ 27.7)และ 61-90 นาที(ร้อยละ 11.8)ตามลำดับ

จะพบว่า มีผู้มารับบริการเดินทางมาโรงพยาบาลมากกว่า 5 ชั่วโมงขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.3 ในกลุ่มนี้เป็นผู้มารับบริการที่อยู่ต่างจังหวัด ดังตารางที่ 2.6

ตารางที่ 2.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทาง จำแนกตามวิธีการเดินทาง

ระยะเวลา (นาทีก)	วิธีการเดินทาง(จำนวน/ร้อยละ)														รวม	
	เดิน		มอเตอร์ไซด์		รถยนต์ส่วนตัว		รถรับจ้าง		รถประจำทาง		รถเหมา		อาศัยผู้อื่นมา			
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
0-30	9	75.0	60	77.9	46	44.6	8	47.0	206	29.0	7	11.2	2	16.6	338	34.1
31-60	1	8.3	12	15.8	22	21.3	5	29.4	216	30.4	13	20.9	5	14.6	274	27.7
61-90	1	8.3	4	5.1	12	11.6	3	17.6	87	12.3	9	14.5	1	8.3	117	11.8
91-120	1	8.3	1	6.5	8	7.7	-	-	77	10.8	11	17.7	2	16.6	100	10.0
121-150	-	-	-	-	3	2.9	1	5.8	38	5.3	6	9.7	1	8.3	49	4.9
151-180	-	-	-	-	5	4.8	-	-	40	5.6	6	9.6	-	-	51	5.1
181-210	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0.7	3	4.8	-	-	8	0.8
211-240	-	-	-	-	5	4.8	-	-	17	2.3	5	8.0	-	-	27	2.7
241-270	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0.4	-	-	1	8.3	3	0.3
271-300	-	-	-	-	1	0.9	-	-	9	1.3	2	3.2	-	-	12	1.2
301 ขึ้นไป	-	-	-	-	1	0.9	-	-	12	1.7	-	-	-	-	13	1.3
รวม	12	1.2	77	7.8	103	10.4	17	1.7	709	71.5	62	6.3	12	1.2	992	100.0

ตารางที่ 2.7 สรุประยะเวลา(นาทีก)ในการเดินทางมาโรงพยาบาลของผู้มารับบริการในครั้งนี้อยู่อาศัย

ที่อยู่อาศัย	จำนวน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	SD
รวมทุกพื้นที่	1001	1740	0	86.17	118.63
ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	194	180	4	31.96	24.63
นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น	325	275	0	58.46	39.16
นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น	270	900	10	105.01	92.66
นอก เขต จ.ขอนแก่น	199	1740	15	160.55	214.51

ระยะเวลาเฉลี่ยในการเดินทางมาโรงพยาบาล ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลจะใช้เวลาต่ำสุดและใช้เวลามากขึ้นตามลำดับ จากในเขตเทศบาล นอกเขตเทศบาล นอกเขต อ.เมือง และนอกเขต จังหวัดขอนแก่น ตามลำดับ

2.5 ค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารระหว่างการเดินทางมารับบริการ

พบว่าค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารระหว่างการเดินทางมารับบริการครั้งนี้ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 57.4) มีค่าอยู่ระหว่าง 1-50 บาท และร้อยละ 42.6 ไม่ได้เสียค่าใช้จ่าย สำหรับการซื้ออาหารเลย เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยจะพบว่า ในทุกพื้นที่มีค่าเฉลี่ยคิดเป็น 49.28 บาท(SD.133.56) ผู้อาศัยในเขตเทศบาลขอนแก่น มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคิดเป็น 19.17 บาท (SD55.8) และผู้ที่อาศัยอยู่นอกเขตจ.ขอนแก่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คิดเป็น 92.68 บาท (SD. 249.6)

ตารางที่ 2. 8 ค่าใช้จ่ายในการซื้ออาหารในระหว่างมารับบริการที่โรงพยาบาล จำแนกตามพื้นที่พักอาศัย

การเดินทาง/ที่อยู่	ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ไม่เสียค่าใช้จ่าย	134	67.7	153	47.1	72	26.5	65	32.2	424	42.6
1-50 บาท	49	24.7	128	39.4	124	45.7	73	36.1	374	37.5
51-100 บาท	9	4.5	33	10.2	48	17.7	42	17.7	132	13.2
101-150 บาท	2	1.0	2	0.6	3	1.1	5	2.5	12	1.2
151-200 บาท	2	1.0	5	1.5	14	5.2	5	2.4	26	2.6
201-250 บาท	-	-	2	0.6	-	-	-	-	2	0.2
251-300 บาท	1	0.5	2	0.6	3	1.1	1	0.4	7	0.7
301-350 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
351-400 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
401-450 บาท	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
451-500 บาท	-	-	-	-	3	1.10	4	1.9	7	0.7
501 บาทขึ้นไป	1	0.5	-	-	4	1.47	7	3.4	12	1.2
รวม	198	100.0	325	100.0	271	100.0	202	100.0	996	100.0

ตารางที่ 2.9 สรุปค่าใช้จ่ายการซื้ออาหารในระหว่างมารับบริการที่โรงพยาบาล จำแนกตามพื้นที่พักอาศัย

ที่อยู่อาศัย	จำนวน	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด	ค่าเฉลี่ย	SD
รวมทุกพื้นที่	1009	2000	0	49.28	133.56
ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น	198	600	0	19.17	55.8
นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น	325	300	0	27.77	46.25
นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น	271	1000	0	63.63	111.14
นอก เขต จ.ขอนแก่น	202	2000	0	94.68	249.6

2.6 ความต้องการของผู้มารับบริการ ในการมารับบริการครั้งนี้

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ มาเพื่อการตรวจรักษา และปรึกษาปัญหาสุขภาพเป็นหลัก ที่มาเพื่อการป้องกัน/ส่งเสริมสุขภาพพบในกลุ่มเด็ก และกลุ่มแม่ที่มารับบริการวัคซีนและฝากครรภ์ และในส่วนแผนกอายุรกรรมเป็นผู้ป่วยเก่าที่ตามมาตามแพทย์นัดเกือบครึ่ง (ตารางที่ 2.10)

ตารางที่ 2.10 ความต้องการของผู้มารับบริการ ในการมารับบริการครั้งนี้

แผนก	ความต้องการต่อบริการ						รวม
	ป้องกัน /ส่งเสริม	ตรวจ รักษา	ปรึกษา สุขภาพ	แพทย์นัด	ส่งต่อ	มารับยา	
เวชปฏิบัติทั่วไป	-	139 (90.1%)	13 (8.4%)	2 (1.3%)	-	-	154 (100.0%)
อายุรกรรม	-	81 (45.2%)	13 (7.3%)	82 (45.8%)	2 (1.1%)	1 (0.5%)	179 (100.0%)
กุมารเวชกรรม	26 (15.7%)	119 (72.1%)	1 (0.6%)	19 (11.5%)	-	-	165 (100.0%)
นรีเวช	79 (41.7%)	77 (40.7%)	2 (1.0%)	25 (13.2%)	4 (2.1%)	2 (1.0%)	189 (100.0%)
ศัลยกรรม	-	58 (28.7%)	126 (62.3%)	-	16 (7.9%)	2 (0.9%)	202 (100.0%)
ตา	-	57 (76.0%)	-	1 (1.3%)	-	17 (22.6%)	75 (100.0%)
โสต ศอ นาสิก	-	37 (80.4%)	-	6 (13.4%)	3 (6.5%)	-	46 (100.0%)
รวม	105 (10.4%)	568 (56.2%)	155 (15.3%)	135 (13.3%)	25 (2.4%)	22 (2.17%)	1010 (100.0%)

2.7 สาเหตุที่มาโรงพยาบาลครั้งนี้

ตารางที่ 2.11 การมาโรงพยาบาลครั้งนี้ เพราะสาเหตุ

สาเหตุที่มาโรงพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
มาเอง	458	45.1
มาตามนัด	484	47.7
ถูกส่งมาจากสถานเฝ้าระวัง	4	0.4
ถูกส่งมาจากโรงพยาบาล	57	5.6
ถูกส่งมาจากคลินิก	6	0.6
ไม่ทราบ ไม่ตอบ	6	0.6
รวม	1015	100.0

พบว่าผู้มารับบริการเกือบครึ่ง (ร้อยละ 47.7) มาตามนัด และ อีกเกือบครึ่ง (ร้อยละ 45.1) มาเอง กลุ่มผู้มารับบริการที่ถูกส่งตัวมาจากสถานเฝ้าระวัง โรงพยาบาลมีจำนวนเพียงร้อยละ 6 เท่านั้น

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายแผนก พบว่า ในแผนกเวชปฏิบัติทั่วไปเป็นผู้ป่วยที่มาเองมากที่สุด (ร้อยละ 89.0) ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเกณฑ์การคัดกรองผู้ป่วยใหม่เข้าตรวจที่แผนกนี้ก่อน ที่มารองลงมาคือคลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป ผู้ป่วยมาเองร้อยละ 86.7 และคลินิกนรีเวช (ร้อยละ 67.3) ส่วนคลินิกพิเศษที่เป็นการตรวจรักษาเฉพาะทางมากจะเป็นผู้มารับบริการที่มาตามนัด ซึ่งเป็นไปตามที่ระบบโรงพยาบาลกำหนดไว้ (ตารางที่ 2.12)

ตารางที่ 2.12 การมาโรงพยาบาลครั้งนี้ แยกตามแผนก

แผนก	สาเหตุที่มา										รวม	
	มาเอง		มาตามนัด		ส่งมาจาก สอ.		ส่งมาจาก รพ.		ส่งมาจาก คลินิก		จำนวน/ร้อยละ	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เวชปฏิบัติทั่วไป (GP)	133	89.3	13	8.7	-	-	3	2.0	-	-	149	100.0
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	54	44.6	56	46.3	-	-	11	9.1	-	-	121	100.0
คลินิกอายุรกรรม												
-หัวใจ	1	4.8	20	95.2	-	-	-	-	-	-	21	100.0
-ผิวหนัง	6	27.3	15	68.5	-	-	1	4.5	-	-	22	100.0
-อื่นๆ	1	5.3	17	89.5	-	-	-	-	1	5.3	19	100.0
WBC	2	7.7	24	92.5	-	-	-	-	-	-	26	100.0
คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป	52	86.7	5	8.3	-	-	3	5.0	-	-	60	100.0
แผนกกุมารเวชกรรม												
-หัวใจ	-	-	19	100.0	-	-	-	-	-	-	19	100.0
-หอบหืด	3	13.6	19	86.4	-	-	-	-	-	-	22	100.0
-ประสาท	2	15.4	11	84.6	-	-	-	-	-	-	13	100.0
-เลือด	1	7.1	12	85.7	-	-	1	7.1	-	-	14	100.0
-ไต	-	-	13	100.0	-	-	-	-	-	-	13	100.0
คลินิกANC	13	16.9	64	83.1	-	-	-	-	-	-	77	100.0
คลินิกคนรีเวช	74	67.3	28	25.5	-	-	8	7.3	-	-	110	100.0
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	19	32.0	29	46.0	1	1.6	11	17.5	3	4.8	63	100.0
คลินิกศัลยกรรม												
-ระบบสืบสาวะ	4	5.9	59	86.8	-	-	5	7.4	-	-	68	100.0
-ศัลยกรรมเด็ก	-	-	13	92.9	1	7.1	-	-	-	-	14	100.0
คลินิกศัลยกรรมกระดูก	27	47.4	25	43.9	-	-	5	8.8	-	-	57	100.0
คลินิกจักษุ	44	58.7	25	33.3	1	1.3	4	5.3	1	1.3	75	100.0
โสต ศอ นาสิก	22	47.8	17	37.0	1	2.2	5	10.9	1	2.2	46	100.0
รวม	458	45.4	484	48.0	4	0.4	57	5.6	6	0.6	1009	100.0

2.8 เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่น

จากความคิดเห็นของผู้มารับบริการ (สามารถตอบได้มากกว่า1ข้อ) ในการที่เลือกมาใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่น ครั้งนี้เมื่อพิจารณาจากข้อมูลรวมทั้งหมด พบว่า เหตุผลที่เลือกใช้บริการส่วนใหญ่คือ เป็นผู้ป่วยเก่า(ร้อยละ 47.8) เดินทางสะดวก(ร้อยละ 44.9) และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ(ร้อยละ 42.6) รองลงมาคือ มีเครื่องมือทันสมัย (ร้อยละ 32.1) แต่เมื่อพิจารณาแยกรายแผนกพบว่า

ผู้มาใช้บริการที่แผนกเวชปฏิบัติทั่วไป อายุรกรรมทั่วไป มีลักษณะคล้ายกัน คือมาด้วยเหตุผล เดินทางสะดวก และมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุด แต่ในกลุ่มอายุรกรรมทั่วไปมาด้วยเหตุผลที่เป็นผู้ป่วยเก่า และมีเครื่องมือทันสมัยจำนวนมากด้วย (ตารางที่ 2.13)

ส่วนที่เป็นคลินิกพิเศษเฉพาะทางมาด้วยเหตุผลเป็นผู้ป่วยเก่า และเห็นว่ามีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ มีเครื่องมือทันสมัย

แผนกศัลยกรรมทั่วไป ผู้ใช้บริการมาด้วยเหตุผลส่วนใหญ่คือมีผู้เชี่ยวชาญ(ร้อยละ 65.6) เครื่องมือทันสมัย(ร้อยละ 45.9) และถูกส่งต่อมา(ร้อยละ 44.3) ซึ่งเป็นสัดส่วนส่งต่อที่สูงที่สุดในกลุ่มตรวจโรคทั่วไป

แผนกศัลยกรรมกระดูก ผู้ใช้บริการมาด้วยเหตุผลเดินทางสะดวกสูงที่สุด (ร้อยละ 50.9) รองลงมาคือมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ(ร้อยละ 32.7) และเครื่องมือทันสมัย (ร้อยละ 30.9)

คลินิกจักษุวิทยา ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่า(ร้อยละ 66.7) รองลงมาคือ มาด้วยเหตุผลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ(ร้อยละ 42.6) และเดินทางสะดวก ส่วนคลินิก โสต ศอ นาสิก ผู้ใช้บริการมาด้วยเหตุผลเดินทางสะดวกสูงสุด (ร้อยละ 78.3) และด้วยเหตุผลเป็นผู้ป่วยเก่า (65.2)

คลินิกพิเศษ เฉพาะทางที่เป็นสาขาย่อย ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่า และมาด้วยเหตุผลมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือทันสมัย และเดินทางสะดวก ดังตารางที่ 2.13 และเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการถูกส่งต่อมาในสัดส่วนที่สูง โดยเฉพาะศัลยกรรมเด็ก (ร้อยละ 71.4)

ตารางที่ 2.13 เหตุผลที่เลือกใช้บริการ ที่โรงพยาบาลขอนแก่น(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

แผนก	เดินทางสะดวก	เครื่องมือทันสมัย	แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ	ไม่แพง	บริการรวดเร็ว	มีคนรู้จัก	บรรยากาศและสถานที่ดี	ผู้ป่วยเก่า	รพ. ประกันสังคม	มีสัญญากับนายจ้าง	ถูกส่งต่อ	อื่นๆ	1*	2**	3***
เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)	73(48.3)	40(26.5)	69(45.7)	35(23.2)	21(13.9)	7(4.6)	25(16.6)	33(21.8)	26(17.2)	11(7.3)	2(1.3)	34(22.5)	376	151	100.0
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	70(57.8)	53(43.8)	68(56.2)	44(36.4)	26(21.5)	11(9.1)	37(30.5)	54(44.6)	8(6.6)	5(4.1)	19(15.7)	7(5.7)	402	121	100.0
คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง															
-หัวใจ	12(57.1)	15(71.4)	15(71.4)	11(52.4)	3(14.3)	3(14.3)	2(9.5)	16(76.2)	3(14.3)	1(4.7)	2(9.5)	-(-)	83	21	100.0
-ผิวหนัง	9(40.9)	4(18.2)	10(45.5)	5(22.7)	1(4.5)	-(-)	2(9.1)	7(31.8)	2(9.1)	1(4.5)	3(13.6)	1(4.5)	45	22	100.0
-อื่นๆ	8(42.1)	7(36.8)	11(57.8)	5(26.3)	5(26.3)	2(10.5)	6(31.5)	12(63.2)	2(10.5)	2(10.5)	2(10.5)	-(-)	62	19	100.0
WBC	16(61.5)	10(38.5)	9(34.6)	9(34.6)	10(38.5)	1(3.8)	6(23.1)	19(73.1)	4(15.4)	1(3.8)	-(-)	3(11.5)	88	26	100.0
คลินิกกุมารเวชกรรม	33(55.0)	11(18.3)	19(31.7)	17(28.3)	11(18.3)	-(-)	10(16.7)	21(35.0)	1(1.7)	-(-)	3(5.0)	12(20.0)	138	60	100.0
คลินิกกุมารเวชกรรม															
-หัวใจ	5(26.3)	2(10.5)	5(26.3)	1(5.2)	6(31.5)	-(-)	7(36.8)	12(63.2)	-(-)	-(-)	8(42.1)	-(-)	46	19	100.0
-หอบหืด	10(45.5)	4(18.2)	8(36.4)	2(9.1)	4(18.2)	1(4.5)	3(13.6)	14(63.6)	1(4.5)	1(4.5)	1(4.5)	-	49	22	100.0
-ประสาท	3(32.1)	2(15.4)	1(7.6)	1(7.6)	-(-)	-(-)	1(7.6)	11(84.6)	-(-)	19(146.2)	1(7.6)	-(-)	21	13	100.0
-เลือด	6(42.8)	5(35.7)	6(42.8)	2(14.3)	4(28.6)	-(-)	5(35.7)	13(92.8)	-(-)	3(21.4)	-(-)	-(-)	44	14	100.0
-ไต	6(46.2)	4(30.7)	11(84.6)	1(7.6)	8(61.5)	1(7.6)	9(69.2)	10(76.9)	-(-)	7(53.8)	-(-)	-(-)	57	13	100.0
คลินิกANC	63(80.7)	53(67.9)	53(67.9)	52(66.7)	53(67.9)	18(23.1)	54(69.2)	52(66.7)	46(58.9)	22(28.2)	5(6.4)	1(1.3)	472	78	100.0
คลินิกทันตกรรม	17(15.6)	11(10.1)	11(10.1)	7(6.4)	12(11.0)	7(6.4)	7(6.4)	53(48.6)	5(4.5)	1(0.9)	8(7.3)	32(29.3)	171	108	100.0
คลินิกศัลยกรรม	10(16.4)	28(45.9)	40(65.6)	4(6.5)	3(4.9)	5(8.2)	4(6.5)	21(34.4)	5(8.2)	1(1.6)	27(44.3)	2(3.3)	150	61	100.0
คลินิกศัลยกรรม															
-ระบบสืบสาวะ	24(36.4)	42(63.6)	37(56.1)	8(12.1)	14(21.1)	4(6.1)	7(10.6)	35(53.0)	3(4.5)	1(1.5)	24(36.4)	2(3.0)	201	66	100.0
-ศัลยกรรมเด็ก	2(14.3)	8(57.1)	6(42.8)	6(42.8)	-(-)	-(-)	-(-)	3(21.4)	-(-)	-(-)	10(71.4)	1(7.1)	36	14	100.0
ศัลยกรรมกระดูก	28(50.9)	17(30.9)	18(32.7)	9(16.4)	-(-)	5(9.1)	15(27.3)	15(27.3)	5(9.1)	-(-)	10(18.2)	11(20.0)	133	55	100.0
คลินิกจักษุ	21(28.0)	7(9.3)	32(42.6)	8(10.6)	6(8.0)	10(13.3)	10(13.3)	50(66.7)	8(10.7)	-(-)	6(8.0)	3(4.0)	161	75	100.0
โสต ศอ นาสิก	36(78.3)	-(-)	-(-)	1(2.2)	9(19.5)	1(2.2)	1(2.2)	30(65.2)	2(4.3)	-(-)	6(13.0)	2(4.3)	88	46	100.0
รวม	452(44.9)	323(32.1)	429(42.6)	228(22.6)	196(19.5)	76(7.5)	211(20.9)	481(47.8)	121(12.0)	58(5.8)	137(13.6)	111(11.0)	2833	1005	100.0

1* หมายถึง จำนวนความคิดเห็นทั้งหมด 2** จำนวนผู้ที่ตอบความคิดเห็น 3*** จำนวนร้อยละโดยคิดจากฐานผู้ตอบความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาลผู้ดูแลผู้ป่วยครั้งนี้

3.1 ความคิดเห็นสำหรับแพทย์ /พยาบาลผู้บันทึก

เมื่อพิจารณาลักษณะความรุนแรงของปัญหาสุขภาพโดยการพิจารณาจากความเห็นของแพทย์/พยาบาลผู้ตรวจว่าปัญหาสุขภาพที่มากครั้งนี้ต้องการผู้ดูแลที่มีความเชี่ยวชาญระดับใดจึงจะเหมาะสม พบว่าในแต่ละแผนกลักษณะปัญหาที่มีความรุนแรงแตกต่างกัน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ผู้ที่จะสามารถดูแลปัญหาสุขภาพของผู้มารับบริการในครั้งนี้ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล

แผนก	ผู้ที่จะสามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรืออื่นๆ	
<u>เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)</u>	34(22.8)	12(8.1)	75(50.3)	26(17.4)	2(1.3)	149(100.0)
<u>คลินิกอายุรกรรมทั่วไป</u>	8(6.7)	4(3.4)	69(58.5)	37(31.4)	-	118(100.0)
<u>คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง</u>						
-หัวใจ	1(5.6)	5(27.8)	1(5.6)	11(61.1)	-	18(100.0)
-ผิวหนัง	4(20.0)	-	9(45.0)	7(35.0)	-	20(100.0)
-อื่นๆ	1(5.6)	-	7(38.9)	10(55.6)	-	18(100.0)
<u>WBC</u>	24(92.3)	1(3.8)	1(3.8)	-	-	26(100.0)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป</u>	23(38.3)	4(6.7)	17(28.3)	16(26.7)	-	60(100.0)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง</u>						
-หัวใจ	1(5.8)	-	6(35.3)	10(58.8)	-	17(100.0)
-หอบหืด	-	-	5(22.7)	17(77.3)	-	22(100.0)
-ประสาท	1(8.3)	-	6(50.0)	5(41.7)	-	12(100.0)
-เลือด	-	-	1(7.7)	12(92.3)	-	13(100.0)
-ไต	-	-	1(7.7)	12(92.3)	-	13(100.0)
<u>คลินิกANC</u>	66(84.6)	5(6.4)	5(6.4)	2(2.5)	-	78(100.0)
<u>คลินิกนรีเวช</u>	46(45.1)	-	31(30.4)	21(20.6)	4(3.9)	102(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมทั่วไป</u>	-	2(3.3)	20(32.7)	39(63.9)	-	61(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง</u>						
-ระบบสืบสาวะ	-	2(3.1)	3(4.6)	60(92.3)	-	65(100.0)
-ศัลยกรรมเด็ก	-	-	1(7.1)	13(92.8)	-	14(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมกระดูก</u>	-	2(3.4)	1(1.7)	54(93.1)	1(1.7)	58(100.0)
<u>คลินิกจักษุ</u>	-	-	6(8.0)	69(92.0)	-	75(100.0)
<u>คลินิก โสต ศอ นาสิก</u>	-	-	11(23.9)	35(76.1)	-	46(100.0)
รวม	209(21.2)	37(3.7)	276(28.0)	456(46.3)	7(0.7)	985(100.0)

ในกลุ่มที่เป็นบริการส่งเสริมสุขภาพ/การป้องกันโรค ได้แก่ คลินิก WBC และคลินิก ANC ส่วนใหญ่เห็นว่าสามารถดูแลได้เหมาะสมโดยเจ้าหน้าที่สถานีนามัย

ในแผนกตรวจทั่วไป พบว่าห้องตรวจนรีเวชเห็นว่าเจ้าหน้าที่สถานีนามัยสามารถดูแลได้ในสัดส่วนที่สูงกว่าแผนกอื่นๆ (ร้อยละ 45.1) รองลงมาคือกุมารเวชกรรมทั่วไป (ร้อยละ 38.3) เวชปฏิบัติทั่วไป (ร้อยละ 22.8) ในกลุ่มห้องตรวจเหล่านี้เห็นว่ามีความจำเป็นที่แพทย์เฉพาะทางต้องตรวจเป็นสัดส่วนที่น้อยกว่าแผนกอื่นๆ บุคลากรที่ควรเป็นผู้ให้การดูแลมารองลงมาคือ แพทย์ทั่วไป

ในห้องตรวจศัลยกรรมออร์โธปิดิกส์ และศัลยกรรมทั่วไป แพทย์เห็นว่าควรให้แพทย์เฉพาะทางเป็นผู้ดูแลในสัดส่วนที่มากที่สุดในกลุ่มที่เป็นการตรวจทั่วไปที่มีคลินิกเฉพาะทางพิเศษ

คลินิกเฉพาะทางในแต่ละแผนกมีสัดส่วนที่ต้องการแพทย์เฉพาะทางเป็นผู้ให้การดูแลมากกว่าแผนกทั่วไป ซึ่งเป็นไปตามระบบคัดกรองและการนัดหมายของโรงพยาบาล

ทั้งหมดนี้แสดงถึงระดับความรุนแรงของผู้ป่วยที่มาตรวจที่ห้องบริการแต่ละกลุ่ม

3. 2 บุคคลที่เหมาะสมในการดูแล จำแนกตามพื้นที่อาศัย

เมื่อพิจารณาถึงลักษณะปัญหาสุขภาพของผู้มาใช้บริการแยกตามพื้นที่พักอาศัย และตามความเห็นของผู้ตรวจว่าใครควรเป็นผู้ดูแลที่เหมาะสม พบว่า พื้นที่นอกเขตอำเภอเมืองใน จ.ขอนแก่น และนอกเขตจ.ขอนแก่น มีสัดส่วนที่ควรดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางมากที่สุด (ร้อยละ 62.1 และร้อยละ 60.4) ซึ่งแสดงถึงระบบการคัดกรองและการส่งต่อจากโรงพยาบาลชุมชนดีพอสมควร แต่ก็ยังมีกลุ่มที่สามารถดูแลโดยแพทย์ทั่วไปถึงประมาณ 1 ใน 4 ในขณะที่ผู้ใช้บริการในพื้นที่เขตอำเภอเมืองต้องการแพทย์เฉพาะทางน้อยกว่าครึ่งหนึ่ง (ร้อยละ 37.9 และ 30.2) ดังตารางที่ 3.2 และในพื้นที่นี้ปัญหาสุขภาพสามารถดูแลได้โดยเจ้าหน้าที่สถานีนามัยเกือบ 1 ใน 3 อีกประมาณ 1 ใน 3 ดูแลได้โดยแพทย์ทั่วไป

ตารางที่ 3.2 บุคคลที่ควรให้การดูแลได้เหมาะสม ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล
จำแนกตามที่พักอาศัย

แผนก	ผู้ที่จะสามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรืออื่นๆ	
ในเขตเทศบาลขอนแก่น	56(28.7)	10(5.1)	54(27.6)	74(37.9)	1(0.5)	195(100.0)
นอกเขตเทศบาลขอนแก่น	99(30.8)	17(5.3)	105(32.7)	97(30.2)	3(0.9)	321(100.0)
นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น	21(7.9)	7(2.6)	71(26.8)	164(62.1)	1(0.4)	264(100.0)
นอกเขต จ.ขอนแก่น	27(14.0)	3(1.5)	44(22.9)	116(60.4)	2(1.0)	192(100.0)
รวม	203(20.8)	37(3.8)	274(28.2)	451(46.4)	7(0.7)	972(100.0)

3.3 ปัญหาสุขภาพที่ประชาชนมาใช้บริการครั้งนี้

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของปัญหาสุขภาพที่ทำให้ผู้ป่วยมาใช้บริการครั้งนี้แยกตามแผนก/ห้องตรวจแต่ละห้อง เพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ตรวจต่อการตัดสินใจว่าใครควรเป็นผู้ดูแลที่เหมาะสม ซึ่งอาจมีมาตรฐานที่ต่างกันได้ แสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ลักษณะปัญหาสุขภาพของประชาชน จำแนกตามความคิดเห็นของแพทย์ต่อบุคลากรที่สามารถดูแลปัญหานี้ได้เหมาะสม แยกรายแผนก

3.3.1 เวชปฏิบัติทั่วไป(OP)

โรค / กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.พึงผลเลือด ขอบใบส่งตัว ตรวจสุขภาพ	-	-	3(50.0)	3(50.0)	-	6(100.0)
2.กลุ่มโรคติดเชื้อ	1(33.3)	-	1(33.3)	1(33.3)	-	3(100.0)
3.กลุ่มโรคต่อมไทรอยด์ และ โภชนาการ	1(12.5)	-	5(62.5)	2(25.0)	-	8(100.0)
4.กลุ่มโรคจิตใจและสติ ปัญญา	-	-	3(75.0)	1(25.0)	-	4(100.0)
5.ระบบประสาท สมอง อวัยวะรับรู้	4(22.2)	2(11.1)	7(38.9)	5(27.8)	-	18(100.0)
6.โรคหัวใจ เส้นเลือด ระบบน้ำเหลือง	1(12.5)	-	5(62.5)	2(25.0)	-	8(100.0)
7.กลุ่มโรคทางเดินหายใจ	7(30.4)	4(17.4)	10(43.5)	2(8.7)	-	23(100.0)
8.กลุ่มโรคทางเดินอาหาร	13(40.6)	2(6.3)	13(40.6)	4(12.5)	-	32(100.0)
9.กลุ่มโรคระบบทางเดิน ปัสสาวะและอวัยวะสืบพันธุ์	4(30.7)	2(15.4)	7(53.8)	-	-	13(100.0)
10.ผิวหนัง	-	-	1(50.0)	1(50.0)	-	2(100.0)
11.กระดูกและข้อ	2(8.0)	2(8.0)	15(60.0)	4(16.0)	2(8.0)	25(100.0)
12.บาดเจ็บและการเป็นพิษ	-	-	1(100.0)	-	-	1(100.0)
13.นรีเวช	-	-	1(100.0)	-	-	1(100.0)
ไม่ทราบ ไม่ตอบ	1(16.7)	-	4(66.7)	1(16.7)	-	6(100.0)
รวม	34(22.8)	12(8.1)	75(50.3)	26(17.4)	2(1.3)	149(100.0)

3.3.2 คลินิกอายุรกรรมทั่วไป

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.กลุ่มโรคติดเชื้อ	1(25.0)	1(25.0)	2(50.0)	-	-	4(100.0)
2.tumor	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
3.กลุ่มโรคต่อมไทรอยด์ และ โภชนาการ	-	-	2(50.0)	2(50.0)	-	4(100.0)
4.ภูมิแพ้	-	-	2(50.0)	2(50.0)	-	4(100.0)
5.เบาหวาน	2(5.3)	2(5.3)	26(68.4)	8(21.1)	-	38(100.0)
6.กลุ่มโรคเลือด	-	-	1(100.0)	-	-	1(100.0)
7.กลุ่มโรคจิตใจและสติ ปัญญา	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
8.ระบบประสาท สมอ อวัยวะรับรู้	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
9.โรคหัวใจ เส้นเลือด ระบบน้ำเหลือง	1(6.3)	1(6.3)	10(62.5)	4(25.0)	-	16(100.0)
10.กลุ่มโรคทางเดินหายใจ	1(6.7)	-	7(46.7)	7(46.7)	-	15(100.0)
11.กลุ่มโรคทางเดินอาหาร	1(33.3)	-	2(66.7)	-	-	3(100.0)
12.กลุ่มโรคระบบทางเดิน ปัสสาวะและอวัยวะสืบพันธุ์	-	-	3(75.0)	1(25.0)	-	4(100.0)
13.ผิวหนัง	-	-	7(87.5)	1(12.5)	-	8(100.0)
14.กระดูกและข้อ	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
15.นรีเวช	-	-	1(33.3)	2(66.7)	-	3(100.0)
16.ไม่ทราบ ไม่ตอบ	2(14.3)	-	6(42.8)	6(42.8)	-	14(100.0)
รวม	8(6.7)	4(3.4)	69(58.5)	37(31.4)	-	118(100.0)

3.3.3 คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง

-แผนกหัวใจ

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.กลุ่มประสาทสมองและ อวัยวะรับรู้	1(50.0)	1(50.0)	-	-	-	2(100.0)
2.กลุ่มโรคหัวใจ เส้นเลือด และระบบน้ำเหลือง	-	4(44.4)	1(11.1)	4(44.4)	-	9(100.0)
3.ไม่ทราบ ไม่ตอบ	-	-	-	7(100.0)	-	7(100.0)
รวม	1(5.6)	5(27.8)	1(5.6)	11(61.1)	-	18(100.0)

-แผนกผิวหนัง

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.ภูมิแพ้	-	-	3(50.0)	3(50.0)	-	6(100.0)
2.กลุ่มโรคผิวหนัง	4(28.6)	-	6(42.8)	4(28.6)	-	14(100.0)
รวม	4(20.0)	-	9(45.0)	7(35.0)	-	20(100.0)

-แผนกอายุรกรรมอื่นๆ

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.กลุ่มโรค ไร้ท้อ และ โกซนาการ	-	-	1(100.0)	-	-	1(100.0)
2.ภูมิแพ้	-	-	1(33.3)	2(66.7)	-	3(100.0)
3.กลุ่มโรคเลือด	-	-	-	5(100.0)	-	5(100.0)
4.ระบบประสาทสมอง และอวัยวะรับรู้	1(14.3)	-	3(42.8)	3(42.8)	-	7(100.0)
5.กลุ่มโรคทางเดินหายใจ	-	-	2(100.0)	-	-	2(100.0)
รวม	1(5.6)	-	7(38.9)	10(55.6)	-	18(100.0)

3.3.4 คลินิกสุขภาพเด็กดี

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.ตรวจสุขภาพเด็กดี	24(92.3)	1(3.8)	1(3.8)	-	-	26(100.0)
รวม	24(92.3)	1(3.8)	1(3.8)	-	-	26(100.0)

3.3.5 คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.ตรวจสุขภาพ	-	-	2(100.0)	-	-	2(100.0)
2.กลุ่มโรคติดเชื้อ	2(33.3)	-	1(16.7)	3(50.0)	-	6(100.0)
3.กลุ่มโรคต่อมไทรอยด์ และ โภชนาการ	1(100.0)	-	-	-	-	1(100.0)
4.ระบบประสาท สมอง อวัยวะรับรู้	2(50.0)	-	1(25.0)	1(25.0)	-	4(100.0)
5.กลุ่มโรคทางเดินหายใจ	11(36.7)	1(3.3)	11(36.7)	7(23.3)	-	30(100.0)
6.กลุ่มโรคทางเดินอาหาร	3(60.0)	1(20.0)	1(20.0)	-	-	5(100.0)
7.ผิวหนัง	-	-	1(25.0)	3(75.0)	-	4(100.0)
8.กระดูกและข้อ	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
9.ความผิดปกติแต่กำเนิด	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
10.ทานอาหารได้น้อย	1(50.0)	1(50.0)	-	-	-	2(100.0)
11.บาดเจ็บและการเป็นพิษ	1(50.0)	1(50.0)	-	-	-	2(100.0)
12.ไม่ทราบ ไม่ตอบ	2(100.0)	-	-	-	-	2(100.0)
รวม	23(38.3)	4(6.7)	17(28.3)	16(26.7)	-	60(100.0)

3.3.6 คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง

- โรคหัวใจในเด็ก

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.กลุ่มโรคหัวใจ เส้นเลือด ระบบน้ำเหลือง	1(6.3)	-	6(37.5)	9(56.3)	-	16(100.0)
2.ไม่ทราบ ไม่ตอบ	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
รวม	1(5.9)	-	6(35.3)	10(58.8)	-	17(100.0)

- โรคหอบหืดในเด็ก

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.URI (ติดเชื้อทางเดิน หายใจส่วนบน)	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
2.หอบหืด	-	-	5(23.8)	16(76.2)	-	21(100.0)
รวม	-	-	5(22.7)	17(77.3)	-	22(100.0)

-ประสาท

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.ปัญญาย่อน	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
2.Epilepsy	-	-	4(80.0)	1(20.0)	-	5(100.0)
3.Febrile convulsion	-	-	1(50.0)	1(50.0)	-	2(100.0)
4.Myasthenia Gravis	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
5.URI	1(33.3)	-	1(33.3)	1(33.3)	-	3(100.0)
รวม	1(8.3)	-	6(50.0)	5(41.7)	-	12(100.0)

-โรคเลือด

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.กลุ่มโรคเลือด	-	-	1(7.7)	12(92.3)	-	13(100.0)
รวม	-	-	1(7.7)	12(92.3)	-	13(100.0)

-โรคไต

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1. SLE	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
2. โรคทางเดินปัสสาวะ Nephrotic syndromeS	-	-	1(9.1)	10(90.9)	-	11(100.0)
3. RTA (renal tubular acidosis)	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
รวม	-	-	1(7.7)	12(92.3)	-	13(100.0)

3.3.7.คลินิก ANC

โรค /กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.ANC	60(95.2)	2(3.2)	1(1.5)	-	-	63(100.0)
2.กลุ่มโรคเนวรีเวช	6(40.0)	3(20.0)	4(26.7)	2(13.3)	-	15(100.0)
รวม	66(84.6)	5(6.4)	5(6.4)	2(2.6)	-	78(100.0)

3.3.8. นรีเวช

โรค / กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1. มารับยา	1(50.0)	-	1(50.0)	-	-	2(100.0)
2. กลุ่มโรคสูติ นรีเวช	41(45.6)	-	28(31.1)	21(23.3)	-	90(100.0)
3. ANC	3(37.5)	-	1(12.5)	-	4(50.0)	8(100.0)
4. ไม่ทราบ ไม่ตอบ	1(50.0)	-	1(50.0)	-	-	2(100.0)
รวม	46(45.1)	-	31(30.4)	21(20.6)	-	102(100.0)

3.3.9 ศัลยกรรมทั่วไป

โรค / กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1. เนื้องอก	-	-	-	7(100.0)	-	7(100.0)
2. กลุ่มโรคต่อมไทรอยด์และ โภชนาการ	-	1(10.0)	3(30.0)	6(60.0)	-	10(100.0)
3. ภูมิแพ้	-	-	1(100.0)	-	-	1(100.0)
4. กลุ่มโรคหัวใจ เส้นเลือด ระบบน้ำเหลือง	-	1(12.5)	4(50.0)	3(37.5)	-	8(100.0)
5. กลุ่มทางเดินหายใจ	-	-	1(100.0)	-	-	1(100.0)
6. กลุ่มโรคทางเดินอาหาร	-	-	1(16.7)	5(83.3)	-	6(100.0)
7. กลุ่มโรคทางเดินปัสสาวะ และอวัยวะสืบพันธุ์	-	-	3(60.0)	2(40.0)	-	5(100.0)
8. กลุ่มโรคสูติ นรีเวช	-	-	2(66.7)	1(33.3)	-	3(100.0)
9. Injury และการเป็นพิษ	-	-	2(28.6)	5(71.4)	-	7(100.0)
10. ไม่ทราบ ไม่ตอบ	-	-	3(15.0)	17(85.0)	-	20(100.0)
รวม	-	2(3.3)	20(32.7)	39(63.9)	-	61(100.0)

3.3.10 คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง

-ระบบประสาท

โรค / กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.ศอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1. มาพึ่งผลเลือด	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
2. เนื้องอก	-	-	-	2(100.0)	-	2(100.0)
3. เบาหวาน	-	1(50.0)	1(50.0)	-	-	2(100.0)
4. กลุ่มโรคทางเดิน อาหาร	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
5. กลุ่มโรคทางเดิน ประสาท และอวัยวะสืบ พันธุ์	-	-	2(4.3)	45(95.7)	-	47(100.0)
6. ไม่ทราบ ไม่ตอบ	-	1(8.3)	-	11(91.7)	-	12(100.0)
รวม	-	2(3.1)	3(4.6)	60(92.3)	-	65(100.0)

-ศัลยกรรมเด็ก

โรค / กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.ศอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1. เนื้องอก	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
2. กลุ่มโรคระบบทางเดิน ประสาท และอวัยวะสืบพันธุ์	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
3. ผิวหนัง	-	-	1(50.0)	1(50.0)	-	2(100.0)
4. กระดูกและข้อ	-	-	-	4(100.0)	-	4(100.0)
5. ความผิดปกติแต่กำเนิด	-	-	-	5(100.0)	-	5(100.0)
6. ไม่ทราบ ไม่ตอบ	-	-	-	1(100.0)	-	1(100.0)
รวม	-	-	1(7.1)	13(92.8)	-	14(100.0)

3.3.11. คลินิกศัลยกรรมกระดูก

โรค / กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.ศอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1. กลุ่มโรคกระดูกและข้อ	-	2(3.5)	4(7.0)	51(89.5)	-	57(100.0)
2. Injury และการเป็นพิษ	-	-	1(100.0)	-	-	1(100.0)
รวม	-	2(3.4)	5(8.6)	51(87.9)	-	58(100.0)

3.3.12 คลินิกจักษุ

โรค / กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.ระบบประสาท สมอ และอวัยวะรับรู้(ตา)	-	-	6(8.2)	67(91.7)	-	73(100.0)
2.ไม่ทราบ ไม่ตอบ	-	-	-	2(100.0)	-	2(100.0)
รวม	-	-	6(8.0)	69(92.0)	-	75(100.0)

3.3.13 คลินิกโสต ศอ นาสิก

โรค / กลุ่มโรค ที่มาใช้บริการครั้งนี้	ผู้ที่สามารถดูแลได้ ตามความคิดเห็นของแพทย์/พยาบาล					รวม
	จนท.สอ.	พยาบาล	GP	Specialist	เภสัชกรหรือ อื่นๆ	
1.กลุ่มโรค ต่อมไทรอยด์ และ โภชนาการ	-	-	1(25.0)	3(75.0)	-	4(100.0)
2.หู	-	-	4(17.4)	19(82.6)	-	23(100.0)
3.กลุ่มโรคหัวใจ เส้นเลือด ระบบน้ำเหลือง	-	-	4(23.5)	13(76.5)	-	17(100.0)
4.ไม่ทราบ ไม่ตอบ	-	-	2(100.0)	-	-	2(100.0)
รวม	-	-	11(23.9)	35(76.1)	-	46(100.0)

3.4 การตรวจทางห้องปฏิบัติการ /การตรวจพิเศษ

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการเพียงร้อยละ 39.7 ซึ่งในแต่ละห้องตรวจมีส่วนการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ/การตรวจพิเศษต่างๆ ที่แตกต่างกัน คลินิกกุมารฯ โรคเลือด โรคไตมีการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการทุกคน ที่สูงรองลงมาคือ คลินิกนรีเวช ศัลยกรรมระบบปัสสาวะ (ตารางที่ 3.4) ห้องที่ส่งตรวจน้อยที่สุด คือกุมารเวชกรรมทั่วไป กุมารฯโรคหัวใจ ศัลยกรรมกระดูก อายุรกรรมโรคหัวใจ

จำนวนการตรวจส่วนใหญ่เป็นการตรวจเพียง 1 วิธี (ร้อยละ 81.4) มีการตรวจ 2 วิธีร้อยละ 15.4 (ตารางที่ 3.5) ห้องที่มีการตรวจ 2 วิธีมากคือ คลินิกอายุรกรรมโรคผิวหนัง ศัลยกรรมระบบปัสสาวะ จักษุ ศัลยกรรมเด็ก และเวชปฏิบัติทั่วไป

ตารางที่ 3.4 การตรวจทางห้องปฏิบัติการแยกสายแผนก

แผนก	ส่ง Lab (จำนวน/ร้อยละ)	ไม่ได้ส่ง Lab (จำนวน/ร้อยละ)	รวม (จำนวน/ร้อยละ)
<u>เวชปฏิบัติทั่วไป</u>	43(28.5)	108(71.5)	151(100.0)
<u>คลินิกอายุรกรรมทั่วไป</u>	63(52.1)	58(47.9)	121(100.0)
<u>คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง</u>			
-หัวใจ	3(14.3)	18(85.7)	21(100.0)
-ผิวหนัง	5(22.7)	17(77.3)	22(100.0)
-อื่นๆ	8(42.1)	11(57.8)	19(100.0)
WBC	-	26(100.0)	26(100.0)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป</u>	3(5.0)	57(95.0)	60(100.0)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง</u>			
-หัวใจ	1(5.3)	18(94.7)	19(100.0)
-หอบหืด	-	22(100.0)	22(100.0)
-ประสาท	3(23.1)	10(76.9)	13(100.0)
-เลือด	14(100.0)	-	14(100.0)
-ไต	13(100.0)	-	13(100.0)
ANC	27(34.6)	51(65.3)	78(100.0)
นรีเวช	95(85.6)	16(14.4)	111(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมทั่วไป</u>	24(38.1)	39(61.9)	63(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง</u>			
-ระบบสืบสาวะ	42(61.7)	26(38.2)	68(100.0)
-ศัลยกรรมเด็ก	3(21.4)	11(78.6)	14(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมกระดูก</u>	8(13.6)	51(86.4)	59(100.0)
<u>คลินิกจักษุ</u>	38(50.7)	37(49.3)	75(100.0)
<u>คลินิก โสต ศอ นาสิก</u>	10(21.7)	36(78.2)	46(100.0)
รวม	403(39.7)	612(60.3)	1015(100.0)

ตารางที่ 3.5 จำนวนของการตรวจทางห้องปฏิบัติการ แยกตามรายแผนก

แผนก	ส่งตรวจ 1 วิธี (จำนวน/ร้อยละ)	ส่งตรวจ 2 วิธี (จำนวน/ร้อยละ)	ส่ง 3 วิธีหรือมากกว่า ขึ้นไป	รวม (จำนวน/ร้อยละ)
<u>เวชปฏิบัติทั่วไป</u>	24(55.8)	14(32.6)	5(11.6)	43(100.0)
<u>อายุรกรรมทั่วไป</u>	56(88.9)	5(7.9)	2(3.2)	63(100.0)
<u>อายุรกรรมเฉพาะทาง</u>				
-หัวใจ	3(100.0)	-	-	3(100.0)
-ผิวหนัง	2(40.0)	2(40.0)	1(20.0)	5(100.0)
-อื่นๆ	6(75.0)	2(25.0)	-	8(100.0)
<u>กุมารเวชกรรมทั่วไป</u>	3(100.0)	-	-	3(100.0)
<u>กุมารเวชกรรมเฉพาะทาง</u>				
-หัวใจ	1(100.0)	-	-	1(100.0)
-ประสาท	3(100.0)	-	-	3(100.0)
-เลือด	14(100.0)	-	-	14(100.0)
-ไต	13(100.0)	-	-	13(100.0)
<u>ANC</u>	25(92.6)	2(7.4)	-	27(100.0)
<u>นรีเวช</u>	89(93.6)	4(4.2)	2(2.1)	95(100.0)
<u>ศัลยกรรมทั่วไป</u>	19(79.2)	2(8.3)	3(12.5)	24(100.0)
<u>ศัลยกรรมเฉพาะทาง</u>				
-ระบบปัสสาวะ	26(61.9)	16(38.1)	-	42(100.0)
-ศัลยกรรมเด็ก	2(66.7)	1(33.3)	-	3(100.0)
<u>ศัลยกรรมกระดูก</u>	8(100.0)	-	-	8(100.0)
<u>คลินิกจักษุ</u>	25(65.7)	13(34.2)	-	38(100.0)
<u>คลินิก โสต ศอ นาสิก</u>	9(90.0)	1(10.0)	-	10(100.0)
รวม	328(81.4)	62(15.4)	13(3.2)	403(100.0)

ตารางที่ 3.6 วิธีการตรวจทางห้องปฏิบัติการ แยกรายแผนก

แผนก	EKG	U/A CBC	BLD.CHEM	X-RAY	ULTRA SOUND	SCOPE	VA	วัดความ ดันตา	วัดการได้ยิน	PAP SMEAR	FBS	STOOL	วัดสายตา	วัดฟังก์ชันlab	อื่นๆ	รวมจำนวนที่ส่ง ห้องปฏิบัติการ	รวมจำนวนผู้รับ บริการ
เวชปฏิบัติทั่วไป	2(4.6)	10(23.3)	10(23.3)	11(25.6)	1(2.3)	-	1(2.3)	-	-	1(2.3)	4(9.3)	1(2.3)	-	-	2(4.6)	43	43(100.0)
อายุรกรรมทั่วไป	1(1.6)	9(14.2)	8(12.7)	5(7.9)	-	-	1(1.6)	-	-	-	36(57.1)	-	-	-	4(6.3)	64	63(100.0)
อายุรกรรมเฉพาะทาง																	
-หัวใจ	1(33.3)	-	-	-	-	-	-	1(33.3)	-	-	1(33.3)	-	-	-	-	3	3(100.0)
-ผิวหนัง	-	4(80.0)	-	-	-	-	-	-	-	-	1(20.0)	-	-	-	-	5	5(100.0)
-อื่นๆ	-	7(87.5)	1(12.5)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8(100.0)
กุมารเวชกรรมทั่วไป	-	-	-	1(33.3)	-	-	1(33.3)	-	-	-	1(33.3)	-	-	-	-	3	3(100.0)
กุมารเวชกรรมเฉพาะทาง																	
-หัวใจ	-	-	-	-	-	-	-	1(100.0)	-	-	-	-	-	-	-	1	1(100.0)
-ประสาท	-	1(33.3)	2(66.7)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3(100.0)
-โรคเลือด	-	14(100.0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	14	14(100.0)
-ไต	-	13(100.0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	13(100.0)
ANC	-	1(3.7)	-	-	5(18.5)	-	-	-	-	2(7.4)	-	-	18(66.7)	-	2(7.4)	28	27(100.0)
นรีเวช	1(1.1)	5(5.3)	-	-	1(1.1)	-	-	-	-	76(80.0)	-	-	1(1.0)	2(2.1)	10(10.5)	96	95(100.0)
ศัลยกรรมทั่วไป	1(4.2)	4(16.7)	3(12.5)	6(25.0)	2(8.3)	-	-	-	-	1(4.1)	-	-	-	4(16.7)	6(25.0)	27	24(100.0)
ศัลยกรรมเฉพาะทาง																	
ระบบประสาท	3(7.1)	5(11.9)	2(4.7)	11(26.2)	-	2(4.7)	-	-	-	-	-	-	6(14.3)	9(21.4)	5(11.9)	43	42(100.0)
ศัลยกรรมกระดูก	-	-	-	8(100.0)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	8(100.0)
ศัลยกรรมเด็ก	1(33.3)	1(33.3)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2(66.7)	4	3(100.0)
คลินิกทันต	-	-	-	1(2.6)	-	-	36(94.7)	-	1(2.6)	-	-	-	-	-	-	38	38(100.0)
คลินิกโรค ตอ นาสิก	-	1(10.0)	-	2(20.0)	-	-	-	-	4(40.0)	-	-	-	-	2(20.0)	2(20.0)	11	10(100.0)
รวม	10(2.5)	75(18.6)	26(6.5)	45(11.2)	9(2.2)	2(0.5)	39(9.7)	2(0.5)	5(1.2)	80(19.8)	43(10.6)	1(0.2)	25(6.2)	17(4.2)	33(8.2)	412	403(100.0)

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ต่อการบริการที่ได้รับในครั้งนี้

4.1 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการต่อการตรวจร่างกาย คุณดูแล และการอธิบายโรคของแพทย์

ตารางที่ 4.1 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ต่อการตรวจร่างกายและดูแล และการอธิบายโรค ของแพทย์

แผนก	ความคิดเห็นต่อการตรวจร่างกายและดูแล			รวม จำนวน (ร้อยละ)	ความคิดเห็นต่อการอธิบายโรค			รวม จำนวน (ร้อยละ)
	เหมาะสม	ปานกลาง	ไม่ดี/ ปรับปรุง		ไม่ได้ อธิบาย	อธิบาย ไม่เข้าใจ	อธิบายเข้าใจ	
<u>เวชปฏิบัติทั่วไป</u>	105(70.9)	32(21.6)	11(7.4)	148(100.0)	32(21.5)	16(10.7)	101(67.0)	149(100.0)
<u>คลินิกอายุรกรรมทั่วไป</u>	97(82.2)	19(16.1)	2(1.7)	118(100.0)	24(20.2)	13(10.9)	82(68.9)	119(100.0)
<u>คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง</u>								
-หัวใจ	17(80.9)	4(19.0)	-	21(100.0)	2(9.5)	1(4.8)	18(85.7)	21(100.0)
-ผิวหนัง	20(90.9)	1(4.5)	1(4.5)	22(100.0)	5(22.7)	-	17(77.3)	22(100.0)
-อื่นๆ	15(78.9)	4(21.0)	-	19(100.0)	2(10.5)	2(10.5)	15(79.0)	19(100.0)
<u>WBC</u>	24(92.3)	2(7.7)	-	26(100.0)	8(30.7)	1(3.8)	17(65.5)	26(100.0)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป</u>	51(85.0)	7(12.7)	2(3.3)	60(100.0)	12(20.3)	5(8.5)	42(71.2)	59(100.0)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง</u>								
-หัวใจ	19(100.0)	-	-	19(100.0)	2(10.5)	-	17(89.5)	19(100.0)
-หอบหืด	22(100.0)	-	-	22(100.0)	2(9.1)	1(4.5)	19(86.4)	22(100.0)
-ประสาท	9(75.0)	3(25.0)	-	12(100.0)	3(23.1)	1(7.6)	9(69.2)	13(100.0)
-เลือด	10(76.9)	1(7.7)	2(15.4)	13(100.0)	3(23.1)	-	10(76.9)	13(100.0)
-ไต	11(84.0)	2(15.4)	-	13(100.0)	-	2(15.4)	11(84.6)	13(100.0)
<u>คลินิกANC</u>	70(89.7)	8(10.3)	-	78(100.0)	6(7.7)	5(6.4)	67(85.9)	78(100.0)
<u>คลินิกนรีเวช</u>	98(88.3)	10(9.0)	3(2.7)	111(100.0)	27(18.7)	18(12.5)	99(68.7)	111(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมทั่วไป</u>	52(82.5)	9(14.2)	2(3.2)	63(100.0)	17(26.9)	9(14.3)	37(58.7)	63(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง</u>								
-ระบบสืบสาวะ	49(74.2)	14(21.2)	3(4.5)	66(100.0)	9(13.6)	10(15.2)	47(71.2)	66(100.0)
-ศัลยกรรมเด็ก	14(100.0)	-	-	14(100.0)	-	2(14.3)	12(85.7)	14(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรม</u>	52(88.1)	6(10.2)	1(1.4)	59(100.0)	11(18.6)	-	48(81.4)	59(100.0)
<u>กระดูก</u>								
<u>คลินิกจักษุ</u>	67(89.3)	7(9.3)	1(1.4)	75(100.0)	12(16.0)	8(10.7)	55(73.3)	75(100.0)
<u>โสต ศอ นาสิก</u>	40(83.7)	5(13.3)	1(2.8)	46(100.0)	8(17.4)	3(6.5)	35(76.9)	46(100.0)
รวม	842 (83.8)	134 (13.3)	29 (2.9)	1005 (100.0)	185 (18.4)	97 (9.6)	725 (72.0)	1007 (100.0)

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าแพทย์ตรวจร่างกายและดูแลเหมาะสมดีแล้ว (ร้อยละ 83.8) แต่จะมีระดับแตกต่างกันไปตามแต่ละแผนก ห้องตรวจที่มีสัดส่วนคุณดูแลเหมาะสมน้อยกว่าร้อยละ 80 (ต่ำเฉลี่ยรวม) คือห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป คลินิกกุมารเวชระบบประสาท คลินิกกุมารโรคเลือด ในส่วนของการอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่เป็นของผู้มารับบริการ พบว่าร้อยละ 72.0 เข้าใจดี มีจำนวน 18.4 ที่แพทย์ไม่ได้อธิบาย โดยห้องตรวจที่ไม่อธิบายมากที่สุด คือ คลินิก WBC (ร้อยละ 30.7) รองลงมาคือ ศัลยกรรมทั่วไป (ร้อยละ 26.9) คลินิกกุมารโรคเลือด และคลินิกโรคระบบประสาท ส่วนห้องตรวจที่มีสัดส่วนการอธิบายเข้าใจดีมากที่สุด

คือ คลินิกกุมารโรคหัวใจ (ร้อยละ 89.5) รองลงมาคือ คลินิกกุมารหอบหืด (ร้อยละ 86.4) คลินิก ANC(ร้อยละ 85.9) ศัลยกรรมเด็ก (ร้อยละ 85.7) อายุรกรรมโรคหัวใจ (85.7)

ในกรณีที่แพทย์ไม่ได้อธิบาย หรืออธิบายแล้วไม่เข้าใจ ผู้ที่ให้ข้อมูลแทนเป็นส่วนใหญ่ คือ พยาบาล (ตารางที่ 4.2) และเภสัชกรในขณะที่ยังรับยา

ตารางที่ 4.2 ผู้ที่ให้ข้อมูลแทนในกรณีที่แพทย์ไม่ได้อธิบายเรื่องโรคที่ผู้ป่วยเป็นหรือมีปัญหา หรืออธิบายแล้วผู้ป่วยไม่เข้าใจ

ผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พยาบาล	192	68.0
เภสัชกร	24	8.51
อื่นๆ	25	8.86
ไม่ทราบไม่ตอบ	41	14.5
รวม	282	100.00

4.2 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ต่อแพทย์ในการอธิบายเรื่องการปฏิบัติตนของคนไข้

ตารางที่ 4.3 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ต่อแพทย์ในการอธิบายเรื่องการปฏิบัติตนของคนไข้

แผนก	ความคิดเห็นต่อการอธิบายเรื่องการปฏิบัติตนของคนไข้(คน/ร้อยละ)			รวม
	ไม่ได้อธิบาย	อธิบายแต่ไม่เข้าใจ	อธิบายเข้าใจดี	
เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)	35(23.7)	17(25.2)	96(64.9)	148(100.0)
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	25(20.7)	15(1.4)	81(66.9)	121(100.0)
คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง				
-หัวใจ	3(15.0)	-	17(85.0)	20(100.0)
-ผิวหนัง	4(18.2)	-	18(81.8)	22(100.0)
-อื่นๆ	3(15.8)	1(5.2)	15(78.9)	19(100.0)
WBC	7(26.9)	2(7.6)	17(65.3)	26(100.0)
คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป	14(24.0)	6(10.3)	38(66.0)	58(100.0)
คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง				
-หัวใจ	2(10.5)	-	17(89.5)	19(100.0)
-หอบหืด	2(9.0)	1(4.5)	19(86.3)	22(100.0)
-ประสาท	4(30.7)	1(7.6)	8(66.2)	13(100.0)
-เลือด	2(15.4)	1(7.6)	10(76.9)	13(100.0)
-ไต	-	2(15.4)	11(84.6)	13(100.0)
คลินิกANC	7(18.9)	1(1.2)	70(89.7)	78(100.0)
คลินิกนรีเวช	31(27.9)	11(9.9)	69(62.1)	111(100.0)
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	16(24.2)	8(13.1)	37(60.6)	61(100.0)
คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง				
-ระบบสืบสาวะ	16(24.2)	7(10.6)	43(65.2)	66(100.0)
-ศัลยกรรมเด็ก	2(14.2)	1(7.2)	11(78.5)	14(100.0)
คลินิกศัลยกรรมกระดูก	8(13.7)	1(1.7)	49(84.4)	58(100.0)
คลินิกจักษุ	17(22.6)	8(10.6)	50(66.7)	75(100.0)
คลินิก โสต ศอ นาสิก	8(17.39)	2(4.3)	36(78.2)	46(100.0)
รวม	206/20.5	85/8.5	712/71.0	1003/100.0

ส่วนใหญ่ผู้รับบริการมีความเห็นว่าแพทย์ให้การอธิบายต่อการปฏิบัติตนของคนไข้ได้เข้าใจดี (ร้อยละ 71) โดยห้องตรวจที่อธิบายในประเด็นนี้ในสัดส่วนที่สูงเป็นกลุ่มเดียวกับที่อธิบายเรื่องโรคในหัวข้อ 4.1 และในกรณีที่แพทย์ไม่อธิบายหรืออธิบายแล้วไม่เข้าใจ เป็นพยาบาลมากที่สุดเช่นเดียวกัน (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 ผู้ที่ให้ข้อมูลแทน ในกรณีที่แพทย์ไม่ได้อธิบายเรื่องการปฏิบัติตัว หรือ ผู้ป่วยไม่เข้าใจ

ผู้ให้ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
พยาบาล	196	67.35
เภสัชกร	13	4.46
อื่นๆ	28	9.62
ไม่ทราบ ไม่ตอบ	54	18.55
รวม	291	100.00

4.3 การไปใช้สถานบริการอื่น นอกจากการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่น

พบว่า ร้อยละ 36.6 ไม่ไปใช้บริการที่อื่น รองลงมาคือร้อยละ 20.4 ไปใช้บริการที่โรงพยาบาลทั่วไป, โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และใช้คลินิกร้อยละ 16.2 (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5 การไปใช้สถานบริการอื่น นอกจากการมาใช้บริการที่ โรงพยาบาลขอนแก่น (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

สถานบริการอื่น	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ไป	369	36.6
สถานีอนามัย	130	12.8
โรงพยาบาลชุมชน	119	11.8
รพ.ท. ,รพ.มหาวิทยาลัย	206	20.43
คลินิก	163	16.17
รพ.เอกชน	5	0.49
อื่นๆ	16	1.58
รวม	1008	100.0

4.4 ความคิดเห็นต่อบริการทางเลือกใหม่

1).ศูนย์แพทย์ชุมชน

ตารางที่ 4.6 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ หากมีการย้าย OPD ไปให้บริการนอกโรงพยาบาลในลักษณะของ ศูนย์แพทย์ชุมชน

ความคิดเห็น	ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ยินดีไปแน่นอน	97	49.0	166	50.8	130	47.4	99	48.8	492	49.1
ไป แต่มีเงื่อนไข	43	21.7	76	23.2	65	23.7	47	23.2	231	23.1
ไม่ไปใช้บริการ	45	22.7	76	23.2	58	21.2	48	23.6	227	22.7
ไม่ทราบ ไม่ตอบ	13	6.6	9	2.8	21	7.7	9	4.4	52	5.2
รวม	198	100.0	327	100.0	274	100.0	203	100.0	1002	100.0

จากการสอบถามความคิดเห็นพบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่ ยินดีไปรับบริการศูนย์แพทย์ชุมชน แนนอน (ร้อยละ 49.1) และยินดีไปแต่มีเงื่อนไข ร้อยละ 23.1 ไม่คิดไปใช้บริการร้อยละ 22.7 สัดส่วนนี้ในแต่ละพื้นที่ มีลักษณะใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 4.7 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ กรณีที่จะไปใช้บริการศูนย์แพทย์ฯ แต่มีเงื่อนไข และไม่ไปใช้บริการ

ไปใช้บริการ แต่มีเงื่อนไข			ไม่ไปใช้บริการ		
ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
-ใกล้ สะดวก ใช้สิทธิได้หรือเป็นคู่สัญญาประกันสังคม	124	53.6	-ที่เก่าคืออยู่แล้ว ไม่อยากไป	105	46.2
-เบิกได้ ไม่แพง	14	6.0	-ไม่สะดวก ใกล้	31	13.6
-มีแพทย์เชี่ยวชาญ, เครื่องมือทันสมัย, ยาเหมือนโรงพยาบาล	21	9.0	-ไม่มีแพทย์เชี่ยวชาญ	10	4.4
-ถ้ามีคนนิยมนไป	2	0.8	กลัวบริการและยา ไม่เหมือนโรงพยาบาล	37	16.2
-รักษาดี, หายเร็ว, บริการดีรวดเร็ว	35	15.1	-ไม่อยากเริ่มต้นที่ใหม่	9	3.9
-กรณีป่วยเล็กน้อยหรือฉุกเฉิน	10	4.3	-แพทย์นัดคนไข้ให้มาที่โรงพยาบาลอยู่แล้ว	6	2.6
-รพ.ส่งให้ไปปรึกษา, แพทย์ส่งต่อ	9	3.8	-เป็นหนักไม่อยากไป	1	0.4
-ถ้าผู้ให้บริการเป็นแพทย์	7	3.0	มีประกันสังคม กับโรงพยาบาลอยู่แล้ว ,กลัวแพง	8	3.5
-ไม่ระบุเหตุผล	9	3.8	ไม่ระบุเหตุผล	22	8.8
รวม	231	100.0	รวม	227	100.0

ในกลุ่มที่ไปใช้บริการแต่มีเงื่อนไขจากการสอบถามความคิดเห็น พบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่คิดว่าหากศูนย์แพทย์ ใกล้ สะดวก ใช้สิทธิได้ หรือเป็นคู่สัญญาประกันสังคม ยินดีไปใช้ร้อยละ 53.6 รองลงมาได้แก่หากรักษาดี หายเร็ว และบริการรวดเร็ว ร้อยละ 15.1

ในกลุ่มที่ไม่ไปใช้บริการ ส่วนใหญ่คิดว่า ที่เก่าคืออยู่แล้ว ไม่อยากไป(ร้อยละ 46.2)กลัวบริการและยาไม่เหมือนโรงพยาบาล(ร้อยละ 16.2)

2) การไปรับยาที่ร้านยาแทน

ตารางที่ 4.8 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ หากให้ผู้มารับบริการ ไปรับยาที่ร้านขายยาแทน การรับยาที่โรงพยาบาล

ความคิดเห็น	ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอกเขตเทศบาลนครขอนแก่น		นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
ยินดีไปแนนอน	35	17.7	61	18.7	64	23.4	52	25.6	212	21.2
ไป แต่มีเงื่อนไข	29	14.6	41	12.5	34	12.4	23	11.3	127	12.7
ไม่ไปใช้บริการ	132	66.7	220	67.3	164	59.9	122	60.1	638	63.7
ไม่ทราบ ไม่ตอบ	2	1.0	5	1.5	12	4.4	6	3.0	25	2.5
รวม	198	100.0	327	100.0	274	100.0	203	100.0	1002	100.0

จากการสอบถาม ความคิดเห็นของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ หากให้ผู้มาใช้บริการไปรับยา ที่ร้านขายยา แทนการรับยาที่โรงพยาบาล พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่คิดว่าไม่ไปใช้บริการ(ร้อยละ 63.6) มีกลุ่มที่ยินดีไป คิดเป็นร้อยละ 21.2 และไปโดยมีเงื่อนไขคิดเป็นร้อยละ 12.7 และสัดส่วนของผู้ยินดีไปแน่นอนในพื้นที่นอกเขต อำเภอเมืองสูงกว่าในเขต อ.เมือง

ตารางที่ 4.9 ความคิดเห็นของผู้มารับบริการ กรณีที่จะไปรับยาที่ร้านขายยา แต่มีเงื่อนไข และไม่ไปใช้บริการ

ไปใช้บริการ แต่มีเงื่อนไข			ไม่ไปใช้บริการ		
ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ	ความคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
-ถ้าฟรี,เบิกได้	9	7.0	-กลัวไม่เหมือนโรงพยาบาล,ไม่มั่นใจ	289	45.2
-ยาต้องเหมือนโรงพยาบาลทั้งตัวยา และราคา	16	12.5	-ไม่ยากไปหลายที่	114	17.8
-ถ้าแพทย์สั่งและเบิกได้	39	30.7	-ไม่ได้พบแพทย์	4	0.6
-ถ้าใกล้และเดินทางสะดวก	30	23.6	-ต้องการรับยาที่โรงพยาบาล	45	7.0
-บริการรวดเร็ว	11	8.6	-ไม่มีเภสัชกร,ไม่ใช่ของรัฐบาล	1	0.1
-ถ้าโรงพยาบาลไม่มีบริการ	1	0.7	-กลัวยาแพง,เบิกไม่ได้	13	2.0
-ถ้าอาการไม่หนัก	1	0.7	-กลัวจ่ายยาผิด,กลัวแพ้ยา	65	10.0
-ถ้ามีเภสัชกรคุมอยู่	4	3.1	-ไม่เคยซื้อยากินเอง	13	2.0
-ต้องไม่แพง	2	1.5	-ไม่มีเงิน,กลัวเสียเงิน	54	8.4
-ไม่ระบุเหตุผล	14	11.0	-ไม่ระบุเหตุผล	40	6.3
รวม	127	100.0	รวม	638	100.0

เหตุผลของผู้มารับบริการที่ไม่ไปใช้บริการ รับยาที่ร้านขายยาแทนนั้น เนื่องจากผู้มารับบริการส่วนใหญ่ กลัว ไม่มั่นใจ กลัวไม่เหมือนยาที่โรงพยาบาล(ร้อยละ 44.2)และร้อยละ 17.8 คิดว่าไม่ต้องการไปหลายที่ มารับบริการครั้งเดียวที่โรงพยาบาลเสร็จครั้งเดียว

สำหรับในกลุ่มที่ไม่ไปใช้บริการ แต่มีเงื่อนไข นั้น พบว่าส่วนใหญ่ยินดีไปรับยาที่ร้านขายยา ถ้าแพทย์สั่งและเบิกได้(ร้อยละ 30.7)ใกล้ และเดินทางสะดวก(ร้อยละ 23.6)

4.5 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลครั้งนี้ (ส่วนที่โรงพยาบาลคำนวณค่าใช้จ่ายตามราคาของรพ.)

ข้อมูลค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลส่วนนี้เป็นส่วนที่ได้จากห้องจ่ายเงินที่คำนวณราคาค่าใช้จ่ายตาม ราคาที่โรงพยาบาลตั้งไว้ ซึ่งรวมทั้งกลุ่มที่มีสิทธิบัตรต่างๆ และผู้ที่ต้องจ่ายเงินด้วย ในกลุ่มที่มีสิทธิประเภทต่างๆ หรือไม่สมารถจ่ายเงินได้ โรงพยาบาลก็จะไม่เก็บเงินซึ่งมีจำนวน ทั้งหมด ร้อยละ 63.3 (ตารางที่ 4.12) ที่จ่าย เงินจริงมีเพียงร้อยละ 25.9 กลุ่มที่ไม่มีการคิดค่าบริการหมายถึงกลุ่มที่ไม่มียา และโรงพยาบาลไม่ได้คิดค่าบริการ ใดๆ

คลินิกเฉพาะทางที่เป็นสาขาย่อยในแผนกต่างๆ มีแนวโน้มค่าใช้จ่ายสูงกว่าผู้ป่วยทั่วไปของแต่ละแผนก และในคลินิกอายุรกรรมทั่วไปและศัลยกรรมทั่วไปมีสัดส่วนผู้ที่มีราคาค่าใช้จ่ายมากกว่า 500 บาทมากกว่าผู้ป่วย ทั่วไปในแผนกอื่นๆ (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จำแนกตามห้องตรวจ

แผนก	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (บาท)									รวม จำนวนร้อยละ
	ไม่คิดค่าบริการ	1-50	51-100	101-200	201-300	301-500	501-1000	1001-2000	2001 ขึ้นไป	
<u>เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)</u>	6(4.1)	24(16.4)	33(22.6)	46(31.5)	20(13.7)	9(6.2)	5(3.4)	3(2.1)	-	146(100.0)
<u>คลินิกอายุรกรรมทั่วไป</u>	1(0.9)	5(4.7)	15(14.0)	26(24.3)	19(17.8)	17(15.9)	16(15.0)	6(5.6)	2(1.9)	107(100.0)
<u>คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง</u>										
-หัวใจ	1(5.6)	-	2(11.1)	2(11.1)	1(5.6)	4(22.2)	5(27.8)	2(11.1)	1(5.6)	18(100.0)
-ผิวหนัง	-	-	4(18.2)	8(36.4)	7(31.8)	1(4.5)	2(9.1)	-	-	22(100.0)
-อื่นๆ	-	2(11.8)	1(5.9)	3(17.6)	1(5.9)	4(23.5)	4(23.5)	-	2(11.8)	17(100.0)
WBC	19(100.0)	-	-	-	-	-	-	-	-	19(100.0)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป</u>	1(1.8)	20(36.4)	24(43.6)	7(12.7)	-	1(1.8)	-	1(1.8)	1(1.8)	55(100.0)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง</u>										
-หัวใจ	-	2(10.5)	10(52.6)	3(15.8)	1(5.3)	3(15.8)	-	-	-	19(100.0)
-หอบหืด	1(4.8)	1(4.8)	2(9.5)	1(4.8)	4(19.0)	9(42.9)	3(14.3)	-	-	21(100.0)
-ประสาท	1(7.7)	2(15.4)	3(23.1)	3(23.1)	1(7.7)	1(7.7)	1(7.7)	1(7.7)	-	13(100.0)
-เลือด	2(15.4)	3(23.1)	4(30.8)	3(23.1)	-	-	1(7.7)	-	-	13(100.0)
-ไต	-	4(36.4)	2(18.2)	-	2(18.2)	-	-	3(27.3)	-	11(100.0)
<u>คลินิกANC</u>	18(24.0)	39(52.0)	4(5.3)	4(5.3)	7(9.3)	1(1.3)	2(2.7)	-	-	75(100.0)
<u>คลินิกสูติเวช</u>	27(24.8)	16(14.7)	12(11.0)	36(33.0)	5(4.6)	7(6.4)	2(1.8)	3(2.8)	1(0.9)	109(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมทั่วไป</u>	2(3.9)	10(19.6)	12(23.5)	16(31.4)	1(2.0)	-	7(13.7)	3(5.9)	-	51(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง</u>										
-ระบบสืบสาวะ	4(6.3)	5(7.9)	4(6.3)	20(31.7)	18(28.6)	6(9.5)	6(9.5)	-	-	63(100.0)
-ศัลยกรรมเด็ก	-	3(42.9)	1(14.3)	1(14.3)	1(14.3)	1(14.3)	-	-	-	7(100.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมกระดูก</u>	14(31.1)	6(13.3)	8(17.8)	11(24.4)	2(4.4)	1(2.2)	3(6.7)	-	-	45(100.0)
<u>คลินิกจักษุ</u>	3(4.1)	9(12.3)	14(19.2)	23(31.5)	10(13.7)	11(15.1)	3(4.1)	-	-	73(100.0)
<u>คลินิก โสต ศอ นาสิก</u>	2(4.5)	3(6.8)	4(9.1)	18(40.9)	7(15.9)	7(15.9)	3(6.8)	-	-	44(100.0)
รวม	102(11.0)	154(16.6)	159(17.1)	231(24.9)	107(11.5)	83(8.9)	63(6.8)	22(2.4)	7(0.8)	928(100.0)

ตารางที่ 4.11 สรุปราคาค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลครั้งนี้ จำแนกตามแผนก(บาท)

แผนก	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด.	จำนวน
รวมทั้งหมด	215.4	333.3	0	3801	927
เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)	180.1	222.9	0	1450	146
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	366.2	436.1	0	3370	106
คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง					
-หัวใจ	604.7	660.4	0	2810	18
-ผิวหนัง	224.5	140.8	70	580	22
-อื่นๆ	617.1	671.5	45	2400	17
WBC	0	0	0	0	19
คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป	138.2	365.2	0	2400	55
คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง					
-หัวใจ	140	124.7	35	485	19
-ทอมนิด	325.7	186.8	0	775	21
-ประสาท	275.7	422.6	0	1570	13
-เลือด	93.5	131.8	0	510	13
-ไต	455.9	613.8	30.0	1430	11
คลินิกANC	74.2	112.5	0	550	75
คลินิกวีรเวช	179.5	421.1	0	3801	109
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	258.6	376.7	0	1650	51
คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง					
-ระบบสืบสาวะ	224.7	183.9	0	850	63
-ศัลยกรรมเด็ก	123.7	109.1	35	310	7
คลินิกศัลยกรรมกระดูก	107.7	149.5	0	650	45
คลินิกจักษุ	184.1	154.6	0	685	73
คลินิก โสต ศอ นาสิก	220.3	167.6	0	700	44

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย พบว่าค่ารักษาพยาบาล สำหรับแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวม คิดเป็น 233.7 บาท(SD. 650) สำหรับค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่ายในแต่ละแผนก จะแตกต่างกัน แผนกที่มีค่าเฉลี่ยสำหรับค่าใช้จ่ายต่ำสุด คือ WBC(ไม่ได้เสียค่าใช้จ่าย) รองลงมาคือคลินิก ANC และ คลินิกโรคเลือดของเด็ก และแผนกที่ค่าใช้จ่ายสูงสุด คือ คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง อื่นๆ(ตกแต่ง) 617.1 บาท(SD.671.5) สูงรองมาคือ คลินิกอายุรกรรมโรคหัวใจ คลินิกอายุรกรรมทั่วไป และคลินิกโรคไตเด็ก

ตารางที่ 4.12 การจ่าย/ไม่จ่ายเงินของผู้มารับบริการ

การจ่ายเงิน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
จ่ายเงิน	263	25.9
ไม่จ่ายเงิน	642	63.3
ไม่ทราบ ไม่ตอบ	110	10.8
รวม	1015	100.00

ราคาค่าใช้จ่ายกับสิทธิ/สวัสดิการรักษายาบาลประเภทต่าง ๆ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มที่จะต้องชำระเงินให้กับโรงพยาบาลเป็นกลุ่มที่เบิกจ่ายไม่ได้มีเพียงร้อยละ 25.0 และกลุ่มที่ใช้สิทธิทำให้ไม่ต้องจ่ายเงินเป็นกลุ่มที่มีบัตรประกันสุขภาพมากที่สุด (ร้อยละ 34.0) รองลงมาคือบัตรสงเคราะห์ (ร้อยละ 32.2)

ค่าใช้จ่ายส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 101-200 บาท กลุ่มที่เบิกจ่ายไม่ได้มีแนวโน้มราคาค่าใช้จ่ายต่ำกว่ากลุ่มที่เบิกจ่ายไม่ได้ (ตารางที่ 4.13 และ 4.15) กลุ่มที่มีบัตรสงเคราะห์มีราคาค่าใช้จ่ายสูงที่สุด รองลงมาคือกลุ่มบัตรสุขภาพ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยของราคาค่าใช้จ่ายในการบริการตามสิทธิในการรักษา

สิทธิในการรักษา	ค่าเฉลี่ย	SD	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	จำนวน
กลุ่มที่ต้องจ่ายเงิน					
เบิกจ่ายได้	159.83	133.43	40	100	37
เบิกจ่ายไม่ได้	208.29	331.43	0	3801	226
กลุ่มที่ไม่ต้องจ่ายเงิน					
ประกันสังคม	206.43	238.74	0	1090	35
กองทุนทดแทน	600.50	849.24	0	1201	2
ประกันสุขภาพ	235.70	387.53	0	3370	307
บัตรสงเคราะห์	271.11	1056.64	0	17225	279
ประกันสุขภาพเอกชน	170	0	170	170	1
อื่นๆ	10	17.32	0	30	3

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่าย ในการจ่าย ค่ารักษายาบาลแยกตามพื้นที่พักอาศัย

จำนวนคนที่มา/ ที่อยู่	ในเขตเทศบาล นครขอนแก่น	นอกเขตเทศบาล นครขอนแก่น	นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น	นอกเขต จ.ขอนแก่น	รวม
ในกลุ่มที่ไม่ได้ เสียเงิน	220.45 (SD.386.81)	219.59 (SD.349.45)	308.92 (SD.1329.66)	269.52 (SD398.42)	249.05 (SD.752.94)
กลุ่มที่เสียเงิน	244.09 (SD.564.97)	226.09 (SD.262.29)	206.74 (SD.210.46)	180 (SD.182.34)	210.03 (SD.318.49)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของค่าใช้จ่าย ค่ารักษายาบาลแยกตามพื้นที่พักอาศัย พบว่า ค่าเฉลี่ยในพื้นที่ต่างๆ ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งอาจเป็นเพราะการผสมผสานสภาพการเจ็บป่วย และการมีสิทธิต่างๆที่ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลควรจะให้จ่าย จำแนกตามสิทธิในการรักษาขณะชำระเงิน

สิทธิในการรักษา	ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล (บาท)									รวม จำนวน(ร้อยละ)
	ไม่ได้เสีย	1-50	51-100	101-200	201-300	301-500	501-1000	1001-2000	2001 ขึ้นไป	
เบิกจ่ายได้(สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ)	3(8.1)	4(10.8)	4(10.8)	14(37.8)	5(13.6)	3(8.1)	3(8.1)	1(2.7)	-	30(4.1)
เบิกจ่ายไม่ได้	1(0.4)	40(17.7)	47(20.8)	80(35.4)	24(10.6)	16(7.1)	13(5.8)	4(1.8)	1(0.4)	226(25.0)
สิทธิประกันสังคม	4(11.4)	5(14.3)	6(17.1)	8(22.9)	6(17.1)	2(5.7)	3(8.6)	1(2.9)	-	35(3.9)
กองทุนทดแทน	1(33.3)	-	-	-	-	-	-	2(66.7)	-	3(0.3)
ประกันสุขภาพ	40(13.0)	56(18.2)	42(13.6)	68(22.1)	40(13.0)	27(8.8)	22(7.1)	9(2.9)	4(1.3)	308(34.0)
บัตรทอง	36(12.3)	47(16.2)	56(19.2)	58(19.9)	31(10.6)	35(12.0)	21(7.2)	5(1.7)	2(0.6)	291(32.2)
ประกันสุขภาพของเอกชน	-	-	-	1(100.0)	-	-	-	-	-	1(0.1)
ประกัน พรบ.คุ้มครองภัย	1(100.0)	-	-	-	-	-	-	-	-	1(0.1)
จากกรณ										
รพ.คู่สัญญา	2(66.7)	1(33.3)	-	-	-	-	-	-	-	3(0.3)
รวม	88(9.7)	153(16.9)	155(17.1)	229(25.3)	106(11.7)	83(9.2)	62(6.9)	22(2.4)	7(0.8)	905(100.0)

ราคาค่าใช้จ่ายกับความรู้สึกของผู้รับบริการ

ในกลุ่มที่เบิกจ่ายได้ ประมาณเกือบครึ่ง (ร้อยละ 44) ไม่รู้สึกอย่างไรกับค่าใช้จ่าย และประมาณเกือบครึ่ง (ร้อยละ 42) รู้สึกว่าเหมาะสม แต่ในกลุ่มเบิกจ่ายไม่ได้พบว่ารู้สึกส่วนใหญ่รู้สึกว่าแพงเมื่อราคาเกิน 500 บาท หากราคา 1- 500 บาทรู้สึกว่าราคาเหมาะสม สำหรับราคาถูก คือ 1- 50 บาท (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16 ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล จำแนกตามความรู้สึกในการจ่ายเงิน

กลุ่มที่เบิกจ่ายได้	ความรู้สึกต่อการจ่ายเงิน (จำนวน/ร้อยละ)				
	ไม่รู้สึกอย่างไร	ถูก	เหมาะสม	แพง	รวม
ราคาค่าใช้จ่าย (บาท)					
1. ไม่ได้เสีย	3(100.0)	-	-	-	3(100.0)
2. 1-50	2(50.0)	1(25.0)	1(25.0)	-	4(100.0)
3. 51-100	2(66.7)	-	1(33.3)	-	3(100.0)
4. 101-200	5(35.7)	1(7.1))	7(50.0)	1(7.1)	14(100.0)
5. 201-300	2(40.0)	-	3(60.0)	-	5(100.0)
6. 301-500	-	1(33.3)	1(33.3)	1(33.3)	3(100.0)
7. 501-1000	1(33.3)	-	2(66.7)	-	3(100.0)
8. 1001-2000	1(100.0)	-	-	-	1(100.0)
9. 2001 ขึ้นไป	-	-	-	-	-
จำนวน (ร้อยละ)	16(44.4)	3(8.3)	15(41.6)	2(5.5)	36(100.0)

กลุ่มที่เบิกจ่ายไม่ได้	ความรู้สึกต่อการจ่ายเงิน				
	ไม่รู้สึกอย่างไร	ถูก	เหมาะสม	แพง	รวม
ราคาค่าใช้จ่าย (บาท)					
1. ไม่ได้เสีย	1(100.0)	-	-	-	1(100.0)
2. 1-50	2(5.1)	12(30.7)	23(58.9)	2(5.1)	39(100.0)
3. 51-100	-	6(13.9)	35(81.4)	2(4.6)	43(100.0)
4. 101-200	2(2.5)	9(11.5)	54(69.2)	13(16.7)	78(100.0)
5. 201-300	4(18.2))	1(4.5)	13(59.1)	4(18.2)	22(100.0)
6. 301-500	-	2(12.5)	10(62.5)	4(25.0)	16(100.0)
7. 501-1000	-	-	5(41.7)	7(58.7)	12(100.0)
8. 1001-2000	-	-	-	3(100.0)	3(100.0)
9. 2001 ขึ้นไป	-	-	-	1(100.0)	1(100.0)
จำนวน (ร้อยละ)	9(4.2)	30(14.0)	140(65.1)	36(16.7)	215(100.0)

4.16 ระยะเวลาในการให้บริการทั้งหมด

พบว่า ส่วนใหญ่จะใช้เวลาทั้งหมดในการมารับบริการครั้งนี้ ระหว่าง 121-181 นาที(ร้อยละ 24.7) รองลงมาคือ 61-120 นาที (ร้อยละ 21.4) แต่ละแผนกมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ร้อยละ 41 ของผู้มารับบริการ แผนกเวชปฏิบัติทั่วไป ต้องใช้เวลาทั้งหมด 3 ชั่วโมง และร้อยละ 64.6 ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมง คลินิก ANC, WBC เป็นคลินิกที่ใช้เวลาน้อยกว่าแผนกอื่นๆ (ตารางที่ 4.17-4.18)

คลินิกนรีเวช จักษุ โสต ศอ นาสิก เป็นคลินิกที่ส่วนใหญ่เสร็จภายใน 3 ชั่วโมง คลินิกระบบทางเดินปัสสาวะเป็นคลินิกที่ใช้เวลามากที่สุด

ตารางที่ 4.17 ระยะเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยมาถึงโรงพยาบาล รับบริการ จนถึงสิ้นสุดกระบวนการให้บริการ แยกตามแผนก

แผนก	ค่าเฉลี่ย	SD	ระยะเวลาดำสุด	ระยะเวลานานที่สุด	จำนวน
รวมทั้งหมด	204.58	129.10	12	1170	972
เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)	246.27	138.12	60	998	144
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	283.89	112.46	60	495	115
คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง					
-หัวใจ	231.90	101.97	75	480	21
-ผิวหนัง	210.00	229.82	55	1170	20
-อื่นๆ	298.78	107.26	140	495	18
WBC	139.23	106.58	27	374	26
คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป	158.19	128.00	20	935	59
คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง					
-หัวใจ	151.32	47.34	85	250	19
-หอบหืด	154.41	33.22	97	220	22
-ประสาท	165.77	42.37	105	225	13
-เลือด	197.29	94.54	37	420	14
-ไต	194.00	79.03	100	403	13
คลินิกANC	106.19	72.59	20	422	78
คลินิกนรีเวช	131.16	81.08	12	440	101
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	216.17	108.76	25	520	60
คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง					
-ระบบปัสสาวะ	362.97	111.77	50	590	64
-ศัลยกรรมเด็ก	202.00	151.02	50	480	10
คลินิกศัลยกรรมกระดูก	203.75	107.12	35	458	57
คลินิกจักษุ	152.70	87.89	40	605	74
คลินิก โสต ศอ นาสิก	158.39	97.83	20	445	44

ตารางที่ 4.17 ระยะเวลาที่ใช้บริการจำแนกตามแผนก (ตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาล จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ)

แผนก	ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ(นาที)											รวม จำนวนร้อยละ
	0-60	61-120	121-180	181-240	241-300	301-360	361-420	421-480	481-540	541-600	601 ขึ้นไป	
<u>เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)</u>	2(1.4)	19(13.2)	38(26.4)	34(23.6)	11(7.6)	18(12.5)	9(6.3)	6(4.2)	3(2.1)	2(1.4)	2(1.4)	144(14.8)
<u>คลินิกอายุรกรรมทั่วไป</u>	1(0.9)	7(6.1)	21(18.3)	15(13.5)	19(16.5)	17(14.8)	21(18.3)	10(8.7)	4(3.5)	-	-	115(11.8)
<u>คลินิกอายุรกรรมเฉพาะทาง</u>												
-หัวใจ	-	3(14.3)	3(14.3)	10(47.6)	-	2(9.5)	2(9.5)	1(4.8)	-	-	-	21(2.2)
-ผิวหนัง	1(5.0)	2(10.0)	13(65.0)	2(10.0)	1(5.0)	-	-	-	-	-	1(5.0)	20(2.1)
-อื่นๆ	-	-	3(16.7)	3(16.7)	4(22.2)	3(16.7)	2(11.1)	2(11.1)	1(5.6)	-	-	18(1.9)
WBC	8(30.8)	8(30.8)	2(7.7)	3(11.5)	2(7.7)	2(7.7)	1(3.8)	-	-	-	-	26(2.7)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป</u>	8(13.6)	15(25.4)	23(39.0)	7(11.9)	2(3.4)	1(1.7)	2(3.4)	-	-	-	1(1.7)	59(6.1)
<u>คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง</u>												
-หัวใจ	-	6(31.6)	8(42.1)	4(21.1)	1(5.3)	-	-	-	-	-	-	19(2.0)
-หอบหืด	-	4(18.2)	13(59.1)	5(22.7)	-	-	-	-	-	-	-	22(2.3)
-ประสาท	-	2(15.4)	5(38.5)	6(46.2)	-	-	-	-	-	-	-	13(1.4)
-เลือด	1(7.1)	1(7.1)	5(35.7)	4(28.6)	1(7.1)	1(7.1)	1(7.1)	-	-	-	-	14(1.4)
-ไต	-	2(15.4)	6(46.2)	2(15.4)	2(15.4)	-	1(7.7)	-	-	-	-	13(1.3)
<u>คลินิกANC</u>	21(26.9)	33(42.3)	12(15.4)	8(10.3)	2(2.6)	1(1.3)	-	1(1.3)	-	-	-	78(8.0)
<u>คลินิกนรีเวช</u>	17(16.8)	39(38.6)	23(22.8)	12(11.9)	5(5.0)	4(4.0)	-	1(1.0)	-	-	-	101(10.4)
<u>คลินิกศัลยกรรมทั่วไป</u>	4(6.7)	8(13.3)	16(26.7)	11(18.3)	7(11.7)	6(10.0)	7(11.7)	-	1(1.7)	-	-	60(6.2)
<u>คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง</u>												
-ระบบสืบสาวะ	1(1.6)	-	2(3.1)	6(9.4)	13(20.3)	8(12.5)	9(14.1)	18(28.1)	4(6.3)	3(4.7)	-	64(6.6)
-ศัลยกรรมเด็ก	1(10.0)	3(30.0)	2(20.0)	1(10.0)	1(10.0)	-	-	2(20.0)	-	-	-	10(1.0)
<u>คลินิกศัลยกรรมกระดูก</u>	2(3.5)	14(24.6)	12(21.1)	10(17.5)	9(15.8)	3(5.3)	5(8.8)	2(3.5)	-	-	-	57(5.9)
<u>คลินิกจักษุ</u>	8(10.8)	25(33.8)	22(29.7)	9(12.2)	5(6.8)	4(5.4)	-	-	-	-	1(1.4)	74(7.6)
<u>คลินิก โสต ศอ นาสิก</u>	4(9.1)	17(38.6)	11(25.0)	4(9.1)	1(2.3)	5(11.4)	1(2.3)	1(2.3)	-	-	-	44(14.5)
รวม	79(8.1)	208(21.4)	240(24.7)	156(16.0)	86(8.8)	75(7.7)	61(6.3)	44(4.5)	13(1.3)	5(0.5)	5(0.5)	972(100.0)

4.7 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อคิดเห็นด้านอื่นๆของผู้มารับบริการ พบว่า ร้อยละ 17 คิดว่าดีอยู่แล้ว ร้อยละ 3 คิดว่าต้องปรับปรุง ด้านสถานที่ ร้อยละ 9 เห็นว่าควรปรับปรุงบริการ และร้อยละ 7 เห็นว่าปรับปรุงระบบบริการให้รวดเร็ว ดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ข้อคิดเห็นด้านดี	171	16.84
-ให้บริการดีอยู่แล้ว	167	97.66
-อยากให้มีโรงพยาบาลสาขา	1	0.58
-อยากให้มีเรือนพักญาติเพิ่ม	2	1.16
-อยากให้เพิ่มคนให้บริการ จะได้ดีขึ้น	1	0.58
ข้อคิดเห็นด้านสถานที่	28	2.75
-ห้องน้ำไม่สะอาด	6	21.42
-ที่นั่งรอไม่เพียงพอ	5	17.85
ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
-แออัด	12	42.85
-อากาศร้อน	4	14.28
-กลิ่นไม่ดี	1	3.57
ข้อคิดเห็นด้านการบริการ	91	8.96
-แพทย์บริการไม่ประทับใจ	20	21.97
-พยาบาลบริการไม่ประทับใจ	7	7.69
-แพทย์มาช้า	7	7.69
-การจัดระบบไม่ดี	20	21.97
-อยากให้มีแพทย์มากขึ้น	27	29.67
-อื่นๆ	10	10.98
ข้อคิดเห็นด้านเวลา	71	6.99
-ช้า	58	81.69
-ช้าที่ห้องบัตร	5	7.04
-ช้าที่ห้องตรวจ	1	1.4
-ช้าที่ห้องยา	6	8.4
-ช้าที่ห้องLAB	1	1.4
ไม่ทราบ ไม่ตอบ	654	64.43
รวม	1015	100.00

บทที่ 5

อภิปราย สรุป และข้อเสนอแนะ

ข้อจำกัดของการศึกษา

ในส่วนความคิดเห็นของแพทย์ต่อบุคลากรที่เหมาะสมในการดูแลสุขภาพการเจ็บป่วยครั้งนี้ ว่าเป็นบุคคลกลุ่มใดนั้น เป็นการศึกษาโดยใช้ฐานความคิดประสบการณ์ ของแพทย์ผู้ตรวจเป็นหลัก ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันได้ในการรับรู้ถึงข้อมูลสถานการณ์ ศักยภาพของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย และพยาบาล รวมทั้งต่างกันในด้านมาตรฐานการตัดสินใจ แต่ข้อมูลส่วนนี้สามารถแสดงถึงทัศนะของแพทย์ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลว่ามีความเห็นอย่างไร ต่อสภาพปัญหาของผู้ที่มาใช้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ในการใช้พัฒนาบริการในโรงพยาบาลนั้นๆ เองต่อไปได้ รวมทั้งเป็นข้อมูลเบื้องต้นอย่างหยาบในการบอกถึงลักษณะปัญหาสุขภาพของผู้มารับบริการว่ามีความรุนแรง ชับซ้อนระดับใด แม้ว่าจะมีความคลาดเคลื่อนบางส่วนที่มีความเห็นแตกต่างกันระหว่างแพทย์แต่ละคน แต่คิดว่าเป็นส่วนน้อยของปัญหาสุขภาพที่พบที่โรงพยาบาล

ข้อมูลในส่วนที่เป็นคลินิก พิเศษที่เป็นเฉพาะทางสาขาย่อยๆ นั้นมีจำนวนตัวอย่างน้อยที่อาจทำให้ความแม่นยำของข้อมูลในส่วนนี้น้อยกว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยในส่วนที่เป็นสาขาเฉพาะทางทั่วไป

ลักษณะของผู้ใช้บริการที่ห้องตรวจต่าง ๆ

1. บริการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค

เมื่อพิจารณาบริการที่เป็นงานส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคในรายบุคคล อันได้แก่คลินิก WBC (คลินิกเด็กดี) คลินิก ANC (คลินิกดูแลหญิงมีครรภ์) พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่พักอาศัยในพื้นที่อำเภอเมืองเป็นส่วนใหญ่ เวลาที่ใช้ในการมารับบริการนี้อยู่ในระหว่าง 1-2 ชั่วโมงเป็นส่วนใหญ่ และหากรวมเวลาการเดินทางอีก ครึ่งถึง 1 ชั่วโมง รวมเป็น 1.5 - 3 ชั่วโมง

ผู้ใช้บริการในคลินิก WBC ร้อยละ 45.8 อยู่ในเขตเทศบาล และร้อยละ 37.5 อยู่นอกเขตเทศบาล ทั้งนี้เพราะในเขตเทศบาลมีสถานพยาบาลระดับปฐมภูมิที่เป็นบริการของรัฐจำนวนน้อยทำให้ประชาชนต้องมาใช้บริการนี้ที่โรงพยาบาลมาก ซึ่งหากจะให้กลุ่มนี้ใช้บริการที่โรงพยาบาลลดลงก็ต้องมีการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีบริการผสมผสานในเขตเทศบาลเพิ่มมากขึ้น แต่กลุ่มที่มาจากนอกเขตเทศบาลควรพิจารณารายละเอียดต่อว่าเพราะอะไรจึงไม่ใช้บริการที่สถานีนอนามัย หรือเป็นผู้ที่พักอาศัยในเขตรอยต่อที่มาโรงพยาบาลได้สะดวกมากนักน้อยเพียงใด ทั้งนี้เพื่อวางแผนในการส่งต่อให้กลับไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยแทน เพราะบริการสุขภาพในกลุ่มนี้ผู้ตรวจให้ความเห็นว่าร้อยละ 93 สามารถดูแลได้โดยเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย การให้บริการกลุ่มนี้โรงพยาบาลไม่คิดค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นเงื่อนไขประกอบส่วนหนึ่งในการกระจายผู้ป่วยกลับไปใช้บริการที่สถานพยาบาลอื่น

ส่วนคลินิก ANC เป็นกลุ่มที่อยู่นอกเขตเทศบาลมากกว่าคือร้อยละ 60.0 ในเขตเทศบาลร้อยละ 22.7 ทั้งที่นอกเขตเทศบาลมีสถานีนอนามัยที่ให้บริการได้เช่นกัน และแพทย์ก็เห็นว่าเจ้าหน้าที่สถานี

อนามัยสามารถให้การดูแลที่เหมาะสมได้ แสดงว่าบริการที่สถานอนามัยนั้นไม่มีคุณภาพเพียงพอที่ทำให้ประชาชนพอใจ ส่วนหนึ่งประชาชนต้องการพบแพทย์ และอีกส่วนหนึ่งพักอยู่ในพื้นที่รอตอ ซึ่งหากจะพัฒนาแก้ไขเรื่องนี้ต่อ ควรจะมีการศึกษาถึงเหตุปัจจัยในการมาใช้บริการที่ชัดเจนในกลุ่มนอกเขตเทศบาล พร้อมทั้งกับดำเนินการพัฒนาบริการที่สถานอนามัยให้มีมาตรฐานเดียวกับโรงพยาบาล เพื่อส่งผู้ป่วยกลับไปทีสอ. ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการในเขตเทศบาล เห็นว่ามีเหตุปัจจัยเช่นเดียวกับกลุ่ม WBC และมีแนวทางแก้ไขในลักษณะเดียวกันได้

2. บริการรักษาโรคทั่วไปที่ห้องตรวจแผนกต่าง ๆ

2.1 เวชปฏิบัติทั่วไป

ผู้มาใช้บริการที่ห้องตรวจนี้ส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยใหม่ที่ไม่มีความรุนแรงมาก เป็นปัญหาสุขภาพทางด้านระบบทางเดินอาหาร ทางเดินหายใจ กระดูกและข้อเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งสามารถดูแลได้โดยแพทย์ทั่วไป ร้อยละ 50 ดูแลได้โดยเจ้าหน้าที่สอ.และพยาบาลร้อยละ 31 เป็นเพศหญิงและชายพอๆกัน เป็นกลุ่มที่อยู่ในวัยเจริญพันธุ์ค่อนข้างมาก และเป็นกลุ่มที่ไม่มีประกันสุขภาพประเภทใดๆ ถึงร้อยละ 40 พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองในสัดส่วนกว่าครึ่ง ใช้เวลาในการมารับบริการทั้งหมด 2-4 ชั่วโมง เวลาเดินทางประมาณครึ่งถึงหนึ่งชั่วโมง เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางประมาณ 40 บาท และเสียค่าอาหารประมาณ 30 บาท

ตารางที่ 5.1 ที่พักอาศัยของผู้มารับบริการจำแนกตามแผนกต่าง ๆ

แผนก/ที่อยู่	ในเขตเทศบาล		นอกเขตเทศบาล		นอก อ.เมือง		นอกเขต จ.ขอนแก่น		รวม	
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%
เวชปฏิบัติทั่วไป	31	20.5	56	37.1	35	23.2	29	19.2	151	100.0
อายุรกรรมทั่วไป	22	18.3	60	50.0	22	18.3	16	13.3	120	100.0
กุมารเวชกรรมทั่วไป	16	26.7	25	41.7	12	20.0	7	11.7	60	100.0
นรีเวช	21	19.1	36	32.7	24	21.8	29	26.4	110	100.0
ศัลยกรรมทั่วไป	13	21.0	4	6.5	27	43.5	18	29.0	62	100.0
ศัลยกรรมกระดูก	8	14.0	19	33.3	19	33.3	11	19.3	57	100.0
จักษุ	13	17.3	25	33.3	23	30.7	14	18.7	75	100.0
โสต ศอ นาสิก	12	26.1	8	17.4	18	39.1	8	17.4	46	100.0
อายุรกรรมเฉพาะทาง	12	19.4	21	33.9	15	24.2	14	22.6	62	100.0
คลินิกกุมารเวชกรรมเฉพาะทาง	12	15.0	17	21.3	31	38.8	20	25.0	80	100.0
คลินิกศัลยกรรมเฉพาะทาง	10	12.5	2	2.5	37	46.3	31	38.8	80	100.0
ANC	17	22.7	45	60.0	8	10.7	5	6.7	75	100.0
WBC	11	45.8	9	37.5	3	12.5	1	4.2	24	100.0
รวม	198	19.8	327	32.6	274	27.3	208	20.3	1002	100.0

2.2 อายุรกรรมทั่วไป

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มาจากในเขตอำเภอเมือง โดยที่มาจากนอกเขตเทศบาลมากที่สุด (ร้อยละ 50.0) มาจากพื้นที่นอกเขตอำเภอเมืองในสัดส่วนที่น้อยกว่าแผนกอื่นๆ ทั้งนี้เพราะปัญหาสุขภาพที่มาตรวจที่แผนกนี้ส่วนใหญ่เป็นโรกระบบทางเดินหายใจ และโรคเบาหวานที่โรงพยาบาลชุมชนซึ่งอยู่นอกเขตอำเภอเมืองสามารถให้การดูแลได้ จึงมีการส่งต่อมารักษาที่ส่วนนี้น้อยกว่าแผนกอื่น ผู้ตรวจเห็นว่าปัญหาสุขภาพที่พบส่วนใหญ่สามารถดูแลได้เหมาะสมโดยแพทย์ทั่วไปร้อยละ 59 รองลงมาคือแพทย์เฉพาะทาง (ร้อยละ 31.4) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปีค่อนข้างมาก (ร้อยละ 22.3) เป็นผู้ที่มีการประกันสุขภาพประเภทใดๆ เพียงร้อยละ 12.4 เหตุผลที่มาใช้บริการที่นี่เพราะเป็นผู้ป่วยเก่าประมาณครึ่งหนึ่ง และเพราะเห็นว่ามีความเชี่ยวชาญ และเดินทางสะดวก ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมด 4-5 ชั่วโมง (เฉลี่ย 284 นาที)

2.3 กุมารเวชกรรมทั่วไป

ผู้ให้บริการที่ห้องตรวจนี้ส่วนใหญ่มาจากในเขตอำเภอเมืองเช่นเดียวกัน โดยเป็นนอกเขตเทศบาลร้อยละ 41.7 และในเขตเทศบาลร้อยละ 26.7 ปัญหาสุขภาพที่พบส่วนใหญ่เป็นโรกระบบทางเดินหายใจที่ผู้ตรวจเห็นว่าส่วนใหญ่สามารถดูแลได้เหมาะสมโดยเจ้าหน้าที่สอ.และพยาบาลถึงร้อยละ 48 และแพทย์ทั่วไปร้อยละ 28.3 จำเป็นต้องการดูแลจากแพทย์เฉพาะทางเพียงร้อยละ 26.7 เด็กที่เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 1-4 ปี (ร้อยละ 63.3) ไม่มีระบบประกันสุขภาพร้อยละ 21.7 เหตุผลใช้บริการส่วนใหญ่เพราะสะดวก ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมด 2.5 ชั่วโมง (เฉลี่ย 158 นาที)

2.4 นรีเวช

ผู้ให้บริการมาจากในเขตอำเภอเมืองประมาณครึ่งหนึ่งและนอกเขตอีกครึ่งหนึ่ง กลุ่มผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัยเจริญพันธุ์อายุ 15-34 ปีมากที่สุด เป็นกลุ่มที่ไม่มีระบบประกันสุขภาพใดๆ ร้อยละ 28.8 ซึ่งมาจากรองจากห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป ปัญหาสุขภาพที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาทางสูติ-นรีเวชซึ่งสามารถดูแลได้เหมาะสมโดยเจ้าหน้าที่สถานอนามัยร้อยละ 45 และแพทย์ทั่วไปร้อยละ 30.4 มาใช้บริการเพราะส่วนใหญ่เห็นว่าสะดวก (ร้อยละ 80) ใช้เวลาบริการทั้งหมดประมาณ 2 ชั่วโมง (เฉลี่ย 131 นาที)

2.5 ศัลยกรรมทั่วไป

ผู้ให้บริการมีส่วนมาจากนอกเขตอำเภอเมืองและนอกจังหวัดขอนแก่นมากกว่าแผนกอื่น ซึ่งส่วนใหญ่มาด้วยปัญหาเกี่ยวกับเนื้องอก (Tumor) ระบบทางเดินอาหาร และอุบัติเหตุ ซึ่งจำเป็นต้องดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางร้อยละ 63.9 ดูแลได้โดยแพทย์ทั่วไปร้อยละ 32.7 มาด้วยเหตุผลว่ามีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญมากที่สุด รองลงมาคือเป็นผู้ป่วยเก่า กลุ่มนี้ไม่มีระบบประกันสุขภาพใดๆ ร้อยละ 11.7 ใช้เวลาบริการประมาณ 3 ชั่วโมงครึ่ง (เฉลี่ย 216 นาที)

2.6 ศัลยกรรมกระดูก

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากนอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 33.3) และนอกเขตเทศบาล (ร้อยละ 33.3) มาด้วยปัญหาเรื่องกระดูกและข้อเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งต้องดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางเป็นส่วนใหญ่ (ร้อยละ 93.1) มาโรงพยาบาลนี้ด้วยเหตุผลว่า เดินทางสะดวกมากที่สุด เป็นกลุ่มที่ไม่มีระบบประกันสุขภาพใดๆ ร้อยละ 15.3 ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมดประมาณ 3 ชั่วโมง 20 นาที (เฉลี่ย 203 นาที)

2.7 จักษุ

ผู้ให้บริการมาจากนอกเขตเทศบาล (ร้อยละ 33.3) และนอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 30.7) มาด้วยปัญหาทางด้านสายตา ซึ่งผู้ตรวจเห็นว่าควรดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางเกือบทั้งหมด (ร้อยละ 91.7) ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ก่อนไปทางผู้สูงอายุ ไม่มีประกันสุขภาพใดๆ ร้อยละ 24.3 มาด้วยเหตุผลว่าเป็นผู้ป่วยเก่าและมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมดประมาณ 2.5 ชั่วโมง (เฉลี่ย 152 นาที)

2.8 โสต ศอ นาสิก

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากนอกเขตอำเภอเมืองมากที่สุด (ร้อยละ 39.1) รองมาคือในเขตเทศบาล (ร้อยละ 26.1) ส่วนใหญ่มีอายุในวัยกลางคน มาด้วยปัญหาทางหู และระบบน้ำเหลือง ซึ่งผู้ตรวจเห็นว่าควรดูแลได้เหมาะสมโดยแพทย์เฉพาะทางเป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 76.1 รองมาคือแพทย์ทั่วไป ร้อยละ 23.9 มาด้วยเหตุผลส่วนใหญ่คือเดินทางสะดวก และเป็นผู้ป่วยเก่า ใช้เวลาในการรับบริการทั้งหมดประมาณ 2.5 ชั่วโมง (เฉลี่ย 158 นาที)

2.9 คลินิกเฉพาะทางสาขาย่อยต่าง ๆ

กลุ่มผู้ให้บริการที่คลินิกพิเศษที่เป็นเฉพาะทางสาขาย่อยๆ ในแต่ละแผนกนั้นส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่นอกเขตอำเภอเมืองมากที่สุด โดยเฉพาะส่วนที่เป็นศัลยกรรมเฉพาะทาง เป็นกลุ่มโรคที่เฉพาะที่ ผู้ตรวจส่วนใหญ่เห็นว่าควรดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง รองมาคือแพทย์ทั่วไป ผู้ที่มาส่วนใหญ่เป็นผู้ป่วยเก่าที่มาจากนัด และในส่วนศัลยกรรมเฉพาะทางส่วนใหญ่มาเพราะเห็นว่ามีความรู้ทันสมัยและมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ การใช้เวลารับบริการนานที่สุดในกลุ่มที่มาใช้บริการที่คลินิกศัลยกรรมระบบประสาท (เฉลี่ย 363 นาที) คลินิกอื่นใช้เวลาในระหว่าง 2.5 - 3.5 ชั่วโมง

ภาพรวมการใช้บริการทั้งหมดที่ห้องตรวจแผนกต่าง ๆ (ข้อมูลที่ adjusted แล้ว) และข้อเสนอต่อการพัฒนา

เมื่อปรับข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้ตามโครงสร้างสัดส่วนผู้ให้บริการทั้งหมดที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลขอนแก่นในปีงบประมาณ 2540 โดยปรับตามสัดส่วนแผนกห้องตรวจ และพื้นที่พักอาศัย แสดงดังตารางที่ 5.2- 5.3

ตารางที่ 5.2 สัดส่วนของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทั้งหมดที่ควรดูแลได้เหมาะสมโดยบุคลากรระดับต่าง ๆ ตามความเห็นของแพทย์/พยาบาล จำแนกตามห้องตรวจบริการ (คำนวณปรับตามโครงสร้างผู้รับบริการทั้งหมดแยกตามแผนกในปีงบประมาณ 2540)

แผนก	ผู้รับบริการปี 2540		ผู้ที่ควรดูแลได้เหมาะสม (ร้อยละ)				
	จำนวน	ร้อยละ	จนท.สอ.	พยาบาล	แพทย์ ทั่วไป	แพทย์ เฉพาะทาง	อื่นๆ
เวชปฏิบัติทั่วไป(GP)	51,484	21.96	5.01	1.77	11.05	3.83	0.29
คลินิกอายุรกรรมทั่วไป	46,540	19.85	1.35	0.67	11.61	6.22	0.00
คลินิกกุมารเวชกรรมทั่วไป	30,787	13.13	5.03	0.88	3.72	3.50	0.00
คลินิกศัลยกรรมทั่วไป	37,946	16.18	0.00	0.53	5.31	10.35	0.00
คลินิกนรีเวช	18,147	7.74	3.49	0.00	2.35	1.59	0.30
คลินิกศัลยกรรมกระดูก	15,848	6.76	0.00	0.23	0.12	6.29	0.12
คลินิกจักษุ	21,776	9.29	0.00	0.00	0.74	8.54	0.00
คลินิก โสต ศอ นาสิก	11,954	5.10	0.00	0.00	1.22	3.88	0.00
รวม	234,482	100.00	14.88	4.08	36.11	44.21	0.71

ตารางที่ 5.3 สัดส่วนของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกทั้งหมดที่ควรดูแลได้เหมาะสมโดยบุคลากรระดับต่าง ๆ ตามความเห็นของแพทย์/พยาบาล จำแนกตามห้องตรวจบริการ (คำนวณปรับตามโครงสร้างผู้รับบริการทั้งหมดแยกตามพื้นที่ ในปีงบประมาณ 2540)

พื้นที่	กลุ่มตัวอย่าง		ปี 2539	บุคคลที่ควรดูแลได้เหมาะสม				
	จำนวน	ร้อยละ		ร้อยละ	จนท.สอ.	พยาบาล	แพทย์ ทั่วไป	แพทย์ เฉพาะทาง
ในเขตเทศบาลขอนแก่น	195	20.06	23.00	6.61	1.18	6.37	8.73	0.12
นอกเขตเทศบาลขอนแก่น	321	33.02	29.90	9.22	1.58	9.78	9.04	0.28
นอก อ.เมือง จ.ขอนแก่น	264	27.16	26.20	2.08	0.69	7.05	16.28	0.10
นอกเขต จ.ขอนแก่น	192	19.75	21.00	2.95	0.33	4.81	12.69	0.22
รวม	972	100.00	100.00	20.88	3.81	28.19	46.40	0.72

เมื่อพิจารณาในภาพรวมทั้งหมดของโรงพยาบาลว่าสัดส่วนของผู้ใช้บริการมาใช้ที่แผนกใด และพักอาศัยอยู่ในพื้นที่ใด และต้องการบุคคลระดับใดเป็นผู้ดูแล ดังแสดงในตารางที่ 5.2-5.3 พบว่าผู้ใช้บริการที่จำเป็นต้องใช้บริการที่โรงพยาบาลศูนย์ฯ จริงๆ มีเพียงร้อยละ 44.2-46.4 ซึ่งเป็นผู้ป่วยที่แผนกศัลยกรรมทั่วไป และมาจากนอกอำเภอเมืองมากที่สุด ซึ่งมีสัดส่วนที่ต้องดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางสูงกว่า

การศึกษาลักษณะของผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลอยุธยา (ร้อยละ 28, สุพัตรา ศรีวณิชชากรและคณะ, พ.ศ. 2540¹)

และหากพิจารณาว่าจะกระจายผู้ให้บริการที่ไม่ต้องดูแลโดยแพทย์เฉพาะทางนี้กลับไปยังสถานพยาบาลอื่นๆ ได้มากน้อยเพียงใด อย่างไร เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นในส่วนที่ 4.4 บทที่ 4 ที่คิดว่า หากมีการสร้างศูนย์แพทย์ฯ กลุ่มตัวอย่างยินดีจะไปใช้ในแน่นอนทั้งหมดร้อยละ 49 ไปแบบมีเงื่อนไขร้อยละ 23.1 ที่ไม่ต้องการมีเพียงร้อยละ 23 ซึ่งแสดงว่าส่วนใหญ่ผู้ให้บริการต้องการไปให้บริการในลักษณะที่ คล้ายกับศูนย์แพทย์ที่มีขนาดเล็กลง และมีความสะดวกมากกว่า และเมื่อพิจารณาจากการกระจายของพื้นที่ พักอาศัยของผู้ใช้บริการพบว่าในพื้นที่นอกอำเภอเมืองควรจะกระจายผู้ป่วยกลับไปสถานื่อนามัยและ โรงพยาบาลชุมชนในพื้นที่ได้ทั้งหมดร้อยละ 17.9 (ตารางที่ 5.3) ในพื้นที่นอกเขตเทศบาลสามารถ กระจายกลับได้เพียงร้อยละ 10.8 ที่ดูแลได้โดยสอ.และพยาบาล ไม่สามารถกระจายในส่วนร้อยละ 9.8 ได้ เพราะไม่มีแพทย์ทั่วไปให้บริการในสถานพยาบาลของรัฐในพื้นที่ดังกล่าว ยกเว้นแต่จะมีการพัฒนาให้ สถานพยาบาลที่มีแพทย์ให้บริการในพื้นที่ดังกล่าว หรือใช้วิธีการจัดเครือข่ายบริการร่วมกับคลินิกเอกชนที่ มีแพทย์ให้บริการด้วย แต่ในพื้นที่เขตเทศบาลถ้าไม่มีการพัฒนาสถานพยาบาลเวชปฏิบัติทั่วไปในลักษณะ ที่คล้ายกับสถานื่อนามัยเพิ่มขึ้นจะไม่สามารถกระจายผู้ป่วยร้อยละ 14.2 ออกไปได้เลย แต่หากมีการ พัฒนาดังกล่าวหรือมีการสร้างเครือข่ายบริการร่วมกับคลินิกเอกชนจะสามารถลดผู้ป่วยได้ร้อยละ 7.8- 14.2 ขึ้นกับหน่วยงานนี้มีแพทย์ทั่วไปหรือไม่ ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นว่ากลวิธีที่จะลดปริมาณผู้ให้บริการที่ โรงพยาบาลขอนแก่นนั้นต้องใช้กลวิธีหลายประเภท ซึ่งแต่ละวิธีก็ส่งผลกระทบต่อปริมาณที่ต่างกัน อย่างไรก็ตามการจะกระจายผู้ป่วยกลับไปสถานพยาบาลใกล้บ้านได้นั้นจำเป็นที่จะต้องพัฒนาสถาน พยาบาลนั้นๆให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น รวมทั้งพิจารณาถึงความสะดวกในการเดินทางจริงๆ และมีกระบวนการ เตรียม ผู้ให้บริการให้ยอมรับเพราะเหตุผลการใช้บริการส่วนใหญ่คือการเดินทางสะดวก การมีแพทย์ผู้ เชี่ยวชาญและเป็นผู้ป่วยเก่า

คุณภาพการบริการของโรงพยาบาล

ในการศึกษานี้พิจารณาได้จากระยะเวลาที่ผู้ให้บริการต้องรอในการมาใช้บริการ ค่าใช้จ่ายของการ มารับบริการ การได้รับการดูแลที่ดี และการให้ข้อมูลที่จำเป็นจากแพทย์ และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแก่ ผู้มารับบริการ

ในด้านระยะเวลาที่ใช้บริการทั้งหมดนั้น ผู้ให้บริการต้องใช้เวลาทั้งหมด (ตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาล จนถึงสิ้นสุดกระบวนการ) ในครั้งนี้เฉลี่ย 3 ชั่วโมง 25 นาที คือประมาณครึ่งวัน ทั้งนี้ยังไม่รวมเวลาที่ใช้ใน การเดินทางซึ่งมีค่าตั้งแต่ 30 นาทีถึง 160 นาที (เฉลี่ย 86 นาที) ซึ่งแปรตามระยะห่างจากที่พักถึงโรง พยาบาลและพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

¹ สุพัตรา ศรีวณิชชากร และคณะ รายงานการศึกษา การสำรวจสถานะของประชาชนที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลครั้งนี้ ผู้ป่วยต้องจ่ายเงินเองเพียงร้อยละ 26 (ซึ่งร้อยละ 14 ของจำนวนนี้สามารถเบิกจ่ายคืนได้) ราคาค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันระหว่างผู้ที่เสียเงินกับผู้ที่ไม่เสียเงิน กลุ่มที่มีสิทธิ์ประเภทต่างๆ ก็มีราคาค่าใช้จ่ายใกล้เคียงกัน แสดงว่าวิธีการบริการหรือการจ่ายยาไม่ได้มีความจำเพาะหรือแตกต่างตามสิทธิ์ของผู้ใช้บริการ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการเหมาะสมร้อยละ 65 และรู้สึกว่าแพงร้อยละ 16.7 ส่วนผู้ใช้บริการรู้สึกว่าแพงเมื่อจ่ายเงินมากกว่า 500 บาท

ในด้านผลลัพธ์บริการที่ได้รับนั้น หากพิจารณาจากความเห็นของผู้ใช้บริการต่อการตรวจร่างกาย และดูแลที่เหมาะสมของแพทย์ และการสื่อสารกับผู้รับบริการ พบว่า การบริการที่โรงพยาบาลขอนแก่นนี้ แพทย์ตรวจร่างกายและดูแลเหมาะสมเฉลี่ยร้อยละ 83.8 ซึ่งมีค่าสูงพอสมควร แต่ในแผนกเวชปฏิบัติทั่วไปดูแลเหมาะสมเพียงร้อยละ 71 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแผนกนี้ใช้วิธีการให้แพทย์เฉพาะทางในสาขาอื่นๆ มาหมุนให้บริการที่ห้องตรวจนี้ มิได้บริการที่แผนกนี้ประจำ ส่งผลให้ไม่คล่อง/ไม่ถนัดในการให้บริการได้ แต่อย่างไรก็ตามการถามลักษณะนี้ ค่าตอบย่อมขึ้นกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อแพทย์ที่ตรวจ หากผู้ใช้บริการคาดหวังน้อยก็ย่อมได้รับความพอใจสูงกว่าผู้คาดหวังสูง แต่ก็สามารถแสดงความพอใจของประชาชนที่ใช้บริการได้ระดับหนึ่ง

ส่วนการอธิบายโรคแก่ผู้ใช้บริการ พบว่ามีการอธิบายเข้าใจดีเฉลี่ยร้อยละ 72 ซึ่งน้อยกว่าความเห็นต่อการตรวจร่างกาย และเมื่อพิจารณารายแผนกห้องตรวจ พบว่าห้องตรวจเวชปฏิบัติทั่วไป อายุรกรรมทั่วไป ศัลยกรรมทั่วไป ซึ่งเป็นแผนกที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากที่สุด มีสัดส่วนการอธิบายเข้าใจดีค่อนข้างต่ำ ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเพราะมีผู้ใช้บริการจำนวนมาก ส่วนการอธิบายเรื่องการปฏิบัติตนของคนไข้ มีการอธิบายที่เข้าใจดีร้อยละ 71 ซึ่งมีค่ามากกว่าผลการศึกษาในโรงพยาบาลรัฐ 3 แห่งในกรุงเทพฯ เล็กน้อย แต่ต่ำกว่าโรงพยาบาลเอกชน และโรงพยาบาลเอกชนที่เป็นสาธารณกุศล (non-for profit hospital, Sukallaya Khongsawatt et al , 1996²) เมื่อพิจารณาแยกเป็นฝ่ายมีฝ่ายที่มีสัดส่วนของการไม่ได้อธิบายค่อนข้างมาก (มากกว่าร้อยละ 20) คือ ศัลยกรรมทั่วไป นรีเวช จักษุวิทยา กุมารฯ WBC เวชปฏิบัติทั่วไป อายุรกรรม ซึ่งมีหลายฝ่ายมาก ทั้งนี้ส่วนหนึ่งเนื่องจากปริมาณงานมาก และอีกส่วนหนึ่งน่าจะเป็นเพราะมิได้มีการกำหนดเป็นมาตรฐานหนึ่งของการให้บริการ แต่ก็พบว่ามิพยาบาลเป็นผู้ให้คำอธิบายแทนร้อยละ 67-68

โดยสรุปแล้ว ผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ส่วนใหญ่ไม่ต้องจ่ายเงิน แต่ต้องใช้เวลามารับบริการเฉลี่ยประมาณ 3.5 ชั่วโมง ได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมและได้รับข้อมูลการเจ็บป่วยจากผู้ให้บริการในระดับปานกลาง (ร้อยละ 70-80) ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับผลการศึกษาลักษณะเดียวกันนี้ที่โรงพยาบาลอยุธยา

² Sukallaya Khongsawatt et al Voice of the customers: Patient perceptions of hospital services, report volume 3, Phase I : Payment mechanisms: Efficiency and quality of care in the nine hospitals in Bangkok.

ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ

ราคาค่าใช้จ่ายด้านยาและการตรวจพิเศษต่างๆ ในการรับบริการครั้งนี้มีค่าเฉลี่ย 215 บาท แผนกที่มีค่าใช้จ่ายสูงสุด คือคลินิกอายุรกรรมทั่วไป (366 บาท) และคลินิกโรคหัวใจ(605 บาท) ซึ่งผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ และมีโรคเรื้อรัง มีการจ่ายยาเพื่อครอบคลุมการรักษาในระยะเวลาที่นานกว่าแผนกอื่น จึงทำให้ราคาค่าใช้จ่ายสูง ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประมาณ 1 ใน 3 รัฐเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย และอีก 1 ใน 3 ประชาชนจ่ายเงินก่อนในลักษณะของการประกันสุขภาพ อีก 1 ใน 3 เป็นการจ่ายเงินเองโดยตรงเมื่อมารับบริการ (ตารางที่ 1.3, 4.13)

ส่วนค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการนั้น การมาโรงพยาบาลแต่ละครั้งมีผู้มาใช้บริการ 1 คน และอีกครึ่งหนึ่งมีญาติ พี่น้องมาพร้อมกันด้วย ทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น จากการศึกษาพบว่าค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการเดินทาง 85 บาท แต่ถ้าพักในพื้นที่เขตเทศบาลเสียค่าใช้จ่าย 16 บาท นอกเขตเทศบาล 40 บาท นอกอำเภอเมืองเสียค่าใช้จ่าย 110-194 บาท ซึ่งค่าใช้จ่ายส่วนนี้ประชาชนต้องรับผิดชอบเองทั้งหมด รวมทั้งค่าใช้จ่ายด้านอาหารอีก 20- 95 บาท ฉะนั้นหากผู้ป่วยต้องมารับบริการบ่อยๆ แม้จะไม่ต้องเสียค่ารักษา แต่ต้องจ่ายเงินค่าเดินทาง ค่าอาหาร อีกจำนวนพอควร รวมทั้งค่าโอกาสที่เสียเวลาในการมารับบริการ 3-4 ชั่วโมง ในบางคนต้องเสียเวลาทั้งวัน ซึ่งค่าโอกาสนี้ย่อมแปรตามอาชีพของผู้ใช้บริการ ฉะนั้นหากทำให้ความถี่ในการมารับบริการลดลง หรือประชาชนไปใช้บริการใกล้บ้านได้ ย่อมจะลดค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทาง ค่าอาหาร และค่าเสียเวลาได้

ความเห็นต่อทางเลือกการจัดบริการใหม่

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่นยินดีไปใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชน ซึ่งเป็นลักษณะคลินิกบริการผสมผสานนอกโรงพยาบาล จำนวนเกือบครึ่ง และอีก 1 ใน 4 ยินดีไปใช้ถ้าใกล้สะดวก และใช้สิทธิได้เหมือนโรงพยาบาล ซึ่งแสดงว่าประชาชนยอมรับบริการในลักษณะศูนย์แพทย์ชุมชนค่อนข้างมาก หากจัดตั้งในสถานที่ที่เดินทางได้สะดวก ใกล้ชุมชน และมีบริการที่ดี ส่วนกลุ่มที่ไม่ต้องการใช้บริการมีประมาณ 1 ใน 4 ซึ่งเป็นเพราะรู้สึกคุ้นเคยกับโรงพยาบาล และสะดวก คืออยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นกลุ่มที่อยู่รอบโรงพยาบาลซึ่งอาจไม่ต้องแก้ไขได้ ส่วนที่เหลือ 3 ใน 4 มีความพร้อมและยอมรับต่อการพัฒนาบริการที่ใช้บริการของศูนย์แพทย์ชุมชนแทนบริการของโรงพยาบาล

ส่วนการให้ไปรับบริการที่ร้านยาแทน ปรากฏว่าประชาชนยอมรับได้เพียงร้อยละ 21-35 (ตารางที่ 4.8) หากร้านยานั้นอยู่ใกล้สะดวก และสามารถนำค่าใช้จ่ายไปเบิกได้ ที่ไม่มั่นใจเพราะเกรงว่ายากจะไม่เหมือนโรงพยาบาล และไม่สะดวกในการรับบริการหลายที่ ฉะนั้นทางเลือกให้ไปรับยาที่ร้านยาแทนคงจะต้องพิจารณาใหม่ถึงความสอดคล้อง เหมาะสม และใช้เวลาในการเตรียมพัฒนาร้านยา และเตรียมความพร้อมให้ประชาชนยอมรับค่อนข้างมาก

สรุป

การศึกษานี้แสดงถึงลักษณะประชากร การกระจายของที่พักอาศัยของผู้มารับบริการ การเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการมารับบริการ และเหตุผลที่เป็นปัจจัยกำหนดการมารับบริการ ตลอดจนแสดงระดับของ ปัญหาสุขภาพของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล แสดงถึงความคิดเห็น และความรู้สึกของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นบทสะท้อนถึงปัญหาการให้บริการของโรงพยาบาลส่วนหนึ่ง ตลอดจนได้เสนอฐานข้อมูลประกอบในการพัฒนาระบบบริการผู้ป่วยนอกให้ดีขึ้น และแนวทางในการลดปริมาณผู้มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็น เพื่อเอื้อให้เกิดการเข้าถึงบริการ และพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลในด้านอื่นที่จำเป็นต่อไป และ แสดงถึงมาตรฐานขั้นต้นด้านเวลาและค่าใช้จ่ายในการมารับบริการที่โรงพยาบาล

ในส่วนที่เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนานโยบายด้านระบบบริการสาธารณสุข คือ พบว่าผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลขอนแก่นซึ่งเป็นโรงพยาบาลศูนย์ในปัจจุบัน มีเพียงร้อยละ 44-46 ที่ต้องการการดูแลโดยแพทย์เฉพาะทาง ประมาณร้อยละ 28-36 สามารถดูแลได้โดยแพทย์ทั่วไป และประมาณร้อยละ 19-25 ดูแลได้โดยเจ้าหน้าที่สถานอนามัยหรือพยาบาล ซึ่งแสดงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างไม่คุ้มค่า ความไม่มีประสิทธิภาพของระบบบริการด้านแรกหรือบริการปฐมภูมิ ที่จำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบเครือข่ายบริการด้านแรกในพื้นที่อำเภอเมือง และพื้นที่ใกล้เคียงให้มีคุณภาพมากขึ้น ด้วยวิธีการทางการเงินการคลัง และการพัฒนาระบบส่งต่อ ตลอดจนแสดงถึงความจำเป็นในการจัดให้มีหน่วยบริการปฐมภูมิในพื้นที่เขตเทศบาลเมือง

หนังสืออ้างอิง

โรงพยาบาลขอนแก่น. สรุปผลการดำเนินการพัฒนาระบบบริการด้านหน้าโรงพยาบาลขอนแก่น ปี 2540.ขอนแก่น, 2540.

โรงพยาบาลขอนแก่น. รายงานประจำปี 2539 โรงพยาบาลขอนแก่น. ขอนแก่น :ขอนแก่นการพิมพ์ ,2540.

สุพัตรา ศรีวณิชชากร และคณะ. รายงานการศึกษา การสำรวจสถานะของประชาชนที่มาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ; 64 , 2540

Sukalaya Khongsawatt et al Voice of the cutomers: Patient perceptions of hospital services, report volume 3, Phase I : Payment mechanisms: Efficiency and quality of care in the nine hospitals in Bangkok

ภาคผนวก

แบบสอบถามผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลขอนแก่น

HN.....

ส่วนนี้สำหรับนักวิจัย วันที่สำรวจ.....เวลา.....
สัมภาษณ์โดย.....ฝ่าย.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มารับบริการ กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

- ผู้ให้ข้อมูล คือ () 1. ผู้ป่วยเอง () 2.ญาติของผู้ป่วย
1. ที่อยู่ปัจจุบัน () ในเขตเทศบาล () นอกเขตเทศบาล () อำเภอ..... จังหวัด.....
2. เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง
3. อายุ.....ปี 4. อาชีพ.....
5. การศึกษา () ไม่ได้เรียน () เรียนจบระดับ ระบุ..... () กำลังศึกษา ระบุ.....
6. ท่านมีประกันสุขภาพ หรือสวัสดิการรักษายาบาลอะไร (ตอบได้มากกว่า 1)
() 0. ไม่มี () 1. ประกันสังคม () 2. กองทุนทดแทนแรงงาน
() 3. สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () 4. ประกันสุขภาพ () 5. บัตรสงเคราะห์ต่าง ระบุ.....
() 6. ประกันสุขภาพของบริษัทเอกชน () 7. ประกันตาม พรบ.คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ
() 8. นายจ้างมีสัญญาการจ่ายค่ารักษาพยาบาลแก่โรงพยาบาล () 9. อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการครั้งนี้

7. ท่านมาโรงพยาบาลครั้งนี้มาด้วยกันทั้งหมด.....คน (รวมตัวเองด้วย)
ผู้มาด้วยเกี่ยวข้องเป็น () 1. พ่อแม่ () 2. บุตร () 3. ญาติพี่น้อง () 4. เพื่อนบ้าน () 5.สามี/ภรรยา () 6. อื่นๆ
8. ครั้งนี้ท่านเดินทางมาโรงพยาบาลโดย.....
ค่าใช้จ่าย (รวมใบไป-กลับของทุกคนที่มา) เรื่องค่าเดินทาง.....บาท เรื่องค่ากินอยู่.....บาท
ถ้ามีการแวะใบรถระบุ.....
เวลาที่ออกจากบ้าน.....น. เวลาที่ถึงโรงพยาบาล.....น.
9. ท่านมาด้วยปัญหาอะไร/ต้องการตรวจอะไร.....
10. ท่านเคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลนี้มาก่อนหรือไม่ () 1. ไม่เคย () 2. เคย.....ครั้ง
11. การมาครั้งนี้ของท่าน () 1. มาเอง () 2. มาตามนัด
() 3. ถูกส่งมาจาก () 3.1 สถานเฝ้าหมาย () 3.2 โรงพยาบาล () 3.3 คลินิก () 3.4 อื่น ๆ ระบุ.....
12. ทำไมท่านเลือกรับการรักษาที่โรงพยาบาลนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
() 1. เดินทางสะดวก () 7. บรรยากาศและสถานที่ของโรงพยาบาลสะดวกสบาย
() 2. มีเครื่องมือทันสมัย () 8. เคยเป็นผู้ป่วยเก่าที่นี่ (รับการรักษาเป็นประจำ)
() 3. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ () 9. เป็นโรงพยาบาลประกันสังคม
() 4. ค่ารักษาพยาบาลไม่แพง () 10. เป็นโรงพยาบาลที่มีสัญญาการจ่ายค่ารักษาพยาบาลไว้กับนายจ้าง
() 5. บริการรวดเร็วทันใจ () 11. ถูกส่งต่อมา
() 6. มีคนที่นี่รู้จักกันโรงพยาบาลนี้ () 12. อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 3 สำหรับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล

1. แผนกของผู้ป่วยที่มาตรวจครั้งนี้

- () OPD ท้วไบ (13) () อายุรศาสตร์ท้วไบ () เด็กท้วไบ () คลินิกเด็กดี WBC
() สูติ ANC () นรีเวช () ศัลยท้วไบ () ศัลยกรรมกระดูก () ตา () หู คอ จมูก
() คลินิกพิเศษ

แผนกศัลยกรรม () ศัลยกรรมระบบสืบสาวะ () ศัลยกรรมตกแต่ง () ศัลยกรรมเด็ก

แผนกอายุรกรรม () ผิวหนัง () ท้วไบ () ทางเดินหายใจ () โรคเลือด

() ระบบประสาท () ไต

แผนกเด็ก () โรคเลือด () ท้วไบ () หอบหืด () ไต () ระบบประสาท

ตอนที่ 4 สำหรับแพทย์พยาบาลผู้บันทึก

2. บัณฑิตสุขภาพ/โรคที่ผู้ป่วยเป็นครั้งนี้ (แพทย์ผู้ตรวจเป็นผู้บันทึก).....

3. แพทย์/ผู้ตรวจ คิดว่าการเจ็บป่วยครั้งนี้สามารถดูแลได้เหมาะสมโดย

- () 1. เจ้าหน้าที่สถานอนามัย () 2. พยาบาลวิชาชีพ/พยาบาลเวชปฏิบัติ
() 3. แพทย์ท้วไบ () 4. แพทย์เฉพาะทาง สาขา.....
() 5. รับยากส่งเภสัชกรแทนไม่ต้องพบแพทย์ () 6. อื่น ๆ ระบุ.....

4. การมารับบริการครั้งนี้มีการตรวจทางห้องปฏิบัติการ/ตรวจพิเศษ คือ

- () 1. ตรวจ EKG () 2. ตรวจ U/A () 3. ตรวจ Blood chemistry
() 4. X-ray () 5. Ultrasound () 6. Scope
() 7. วัดสายตา () 8. วัดความดันต่ำ () 9. วัดการได้ยิน
() 10. Pap smear () 11. อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นต่อการบริการผู้ป่วยนอกที่ท่านได้รับวันนี้ กรุณาทำเครื่องหมาย / ในช่องหน้าคำตอบ ที่ท่านเลือก

13. แพทย์ตรวจร่างกายและดูแลท่านเหมาะสมเพียงใด
 () 1. เหมาะสมดี () 2. ปานกลาง () 3. ไม่ดี ควรปรับปรุง.....
14. แพทย์ที่ตรวจอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นหรือไม่
 () 1. ไม่ได้อธิบาย () 2. อธิบายแต่ไม่ค่อยเข้าใจ () 3. อธิบายและเข้าใจดี
- 14.1 หากแพทย์ไม่อธิบาย มีบุคลากรอื่นอธิบายให้ท่านทราบหรือไม่
 () 1. ไม่มี
 () 2. มี () 2.1 พยาบาล () 2.2 เกสเซอร์ () 2.3 อื่น ๆ ระบุ.....
15. แพทย์ที่ตรวจอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวแก่ท่านหรือไม่
 () 1. ไม่ได้อธิบาย () 2. อธิบายแต่ไม่ค่อยเข้าใจ () 3. อธิบาย และเข้าใจดี
- 15.1 หากแพทย์ไม่อธิบาย มีบุคลากรอื่นอธิบายให้ท่านทราบหรือไม่
 () 1. ไม่มี
 () 2. มี () 2.1 พยาบาล () 2.2 เกสเซอร์ () 2.3 อื่น ๆ ระบุ.....
16. สถานพยาบาลอื่นนอกจากโรงพยาบาลนี้ท่านไปใช้บริการที่.....
17. ถ้ามีการให้บริการที่เป็นคลินิกหรือศูนย์บริการสุขภาพที่จะดูแลให้คำแนะนำสุขภาพ วัดความดัน เบาหวาน รับฝากห้อง
 ฉีดวัคซีน จ่ายยาคุม ฉีดวัคซีน ฯลฯ สิทธิทุกอย่างตามเงื่อนไขเหมือนโรงพยาบาลขอนแก่น ท่านยินดีใช้บริการงานที่ใหม่หรือไม่
 () 1. ยินดีไปใช้แน่นอน
 () 2. ไปใช้โดยมีเงื่อนไขคือ ระบุ.....
 () 3. ไม่ไปใช้บริการเพราะ เหตุผล ระบุ.....
18. หากให้อาาณสั่งยาที่แพทย์ผู้ตรวจได้เขียนให้ไปรับที่ร้านขายยาแทน ท่านเห็นด้วยหรือไม่
 () 1. เห็นด้วย () 2. เห็นด้วยโดยมีเงื่อนไข คือ..... () 3. ไม่เห็นด้วยเพราะ.....
19. ค่ารักษาพยาบาล
 จ่ายเงิน ระบุจำนวน.....บาท
 คิดว่าราคา () ราคาถูก () ราคาเหมาะสม () ราคาแพง ควรปรับปรุง
 ไม่จ่ายเงินเพราะ () ไม่ได้รับยา () ใช้สิทธิสวัสดิการการรักษาพยาบาล ระบุสิทธิ.....
20. ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นอื่น ๆ
 1.....
 2.....
 3.....
21. เวลาที่เสร็จจากบริการทั้งหมด.....น.

คณะผู้วิจัย

1. นายแพทย์วีระพันธ์ สุพรรณไชยมาตย์

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาวิทยาศาสตรการแพทย์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
- วุฒิบัตรฯ ศัลยศาสตร์ทั่วไป อนุมัติบัตรฯ เวชศาสตร์ป้องกัน แพทยสภา
- Diploma in Rural Policy and Project planning, ISS, The Hague, Netherlands.
- Certificate in Human Resource Development, Institute of Public Health, Tokyo, Japan.

ตำแหน่งปัจจุบัน รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ โรงพยาบาลขอนแก่น

2. แพทย์หญิงสุวรรณา กิตติศรีวรพจน์

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประกาศนียบัตร แพทย์ฝึกหัด โรงพยาบาลมหาราช จังหวัดนครราชสีมา

ตำแหน่งปัจจุบัน แพทย์ประจำ โรงพยาบาล ป.แพทย์ จังหวัดนครราชสีมา

3. นางสุภาพร ดันติพานิชธีระกุล

ประวัติการศึกษา

- ประกาศนียบัตรพยาบาลผดุงครรภ์และอนามัย
- วุฒิบัตรครูคลินิก
- ประกาศนียบัตรผู้บริหารการสาธารณสุขระดับต้น

ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้างานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขอนแก่น

4. แพทย์หญิงสุพัตรา ศรีวิมลชากร

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- วุฒิบัตรฯ ด้านวิชาชีพเวชกรรม สาขาเวชศาสตร์ป้องกัน
- ประกาศนียบัตรระบาควิทยา
- Master Degree of Public Health ประเทศเบลเยียม

ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลขอนแก่น

5.นายแพทย์ธานีทร หอมปลื้ม

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาแพทยศาสตรบัณฑิต
- วุฒิปัตร ด้านสัตวศาสตร์ตกแต่ง

ตำแหน่งปัจจุบัน หัวหน้ากลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลขอนแก่น

6.นางสาวปิยธิดา ศรีรักษา

ประวัติการศึกษา

- ปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาขาเวชศาสตร์ชุมชน) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการสาธารณสุข ศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อมเขต 6 ขอนแก่น