

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม
อําเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2547

นายวิวัฒน์

ระเบียบ พิพัฒมงคล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารบริการสุขภาพ คณะเภสัชศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

พ.ศ. 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี



**PATIENT'S SATISFACTION ON SERVICES OF
NOM HEALTH CENTER AT ATSAMART, ROI-ET.**

RABIAB PIPATTAMONGKOL

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE**

MAJOR IN HEALTH CARE MANAGEMENT

FACULTY OF PHARMACEUTICAL SCIENCES

UBON RAJATHANEU UNIVERSITY

YEAR 2005

COPYRIGHT OF UBON RAJATHANEU UNIVERSITY



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ^๑
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
บริษัทฯ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจสุขภาพ คณะเภสัชศาสตร์

เรื่อง ความพึงพอใจในการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง อำเภออาจสามารถ
จังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ. 2547

ผู้จัด นางระเบียบ พิพัฒน์มงคล

“ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวดี เสาหิน)

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมมนา มูลสาร)

กรรมการ

(นายประวัติ บุญโกลมุด)

คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร.นงนิษฐ์ ชีระวัฒนสุข)

(ศาสตราจารย์ ดร.ประกอบ วีโรจน์ภูริ)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2548

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้สำเร็จด้วยความกรุณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวดี เสาหิน และ อาจารย์ศักดิ์สิทธิ์ ศรีภาน ที่ช่วยเหลือให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นในการศึกษา เป็นอย่างคีมأتตลอดระยะเวลาที่ทำการศึกษา

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมมนา มูลสาร ที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะในการศึกษา ตลอดระยะเวลาการศึกษาในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ขอขอบคุณ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด นักวิชาการจากสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดร้อยเอ็ด ที่ได้ให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ ของการวิจัยมาโดยตลอด และขอขอบคุณ อาสาสมัครสาธารณสุขตำบลหนองน้ำ ที่ช่วยในการเก็บข้อมูล ตลอดจนผู้รับบริการที่สูญเสียภาพชุมชนหนองน้ำ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษา

(นางระเบียบ พิพัฒมงคล)

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด

โดย : นางระเบียบ พิพัฒนมงคล

ชื่อปริญญา : ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : การบริหารบริการสุขภาพ

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวดี เสาหิน

ศัพท์สำคัญ : ความพึงพอใจ ผู้รับบริการ ศูนย์สุขภาพชุมชน

การวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและประสบการณ์การรักษาพยาบาลกับความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม จำนวน 384 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.9) อายุเฉลี่ย 41.15 ปี จบประถมศึกษา (ร้อยละ 58.3) สถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 79.9) จำนวนสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 5 คน อาชีพหลักของครอบครัวทำเกษตรกรรม (ร้อยละ 91.4) รายได้ของครอบครัวต่อปีส่วนใหญ่น้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 46.9) สิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล เป็นบัตรทอง 30 บาท (ร้อยละ 58.4) เมื่อสมาชิกของครอบครัวเมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อยจะไปรับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน (ร้อยละ 97.9) ในช่วง 4 เดือนที่ผ่านมาผู้ป่วยได้รับบริการติดตามเยี่ยม/ให้คำแนะนำที่บ้าน (ร้อยละ 53.4) และเวลาในการเข้ารับบริการตั้งแต่เดินทางมาถึงจนได้กลับบ้านล้วนมากใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที ความพึงพอใจด้านสถานที่ ด้านเครื่องมือแพทย์ ด้านเวชภัณฑ์ ด้านบุคลากร และด้านการให้บริการพึงพอใจระดับมากที่ ร้อยละ 88.8, 88.8, 80.2, 81.8 และ 86.4 ตามลำดับ ในภาพรวมแต่ละด้านและเฉลี่ยทุกด้านอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 93.0)

กลุ่มตัวอย่างที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจในบริการต่ำกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี และ อายุ 51 ปี ขึ้นไป (p -value = 0.01) กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มที่จบการศึกษาอื่น (p -value = 0.01) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยก มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีสถานภาพสมรส คู่ (p -value = 0.009) และโสด (p -value = 0.009) กลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีอาชีพรองใดๆ มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีอาชีพรองอื่นๆทุกอาชีพ (p -value =

0.01) กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปีน้อยกว่า 15,000 บาทมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงกว่า ($p\text{-value} = 0.01$) กลุ่มตัวอย่างเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพหลักแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.963$) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลที่ไม่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.542$) กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการ 6 ครั้ง ในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา มีความพึงพอใจในบริการน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ ($r = -0.231$, $p\text{-value} = 0.01$) สถานที่ที่ได้รับการรักษาพยาบาลเจ็บป่วยหนัก ที่แตกต่างกันกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.686$) กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการที่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.12$) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.93$) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาในการเดินทางมากนัดเดินทางมากนัดได้กลับบ้านที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.83$)

ABSTRACT

TITLE : PATIENT'S SATISFACTION ON SERVICES AT NOM HEALTH CENTER IN ATSAMART DISTRICT, ROI-ET PROVINCE.
BY : RABIAB PIPATTANAMONGKOL
DEGREE : MASTER OF SCIENCE
MAJOR : HEALTH CARE MANAGMENT
CHAIR : ASST. PROF. WIPAWEE SAOHN, Ph.D

KEYWORDS : SATISFACTION / PATIENT / HEALTH CENTER

The purposes of this research were to examine the patient's satisfaction level on services received at Nom Primary Care Unit (PCU) in Atsamart District, Roi-et Province and to determine the relationship between the lavel of patient's satisfaction, personal factors and health care experience. The sample group included 384 villagers, most of which were female (58.9%) with the average age of 41.15 years old, married (79.9%) and came from the family of 5 members. The career of the majority was farming (91.4%) with the annual income of less than 15,000 baht (46.9%). In reference to the health insurance coverages, 58.4% of the subjects had 30 baht gold card's right. They usually went to PCU for common illnesses (97.9%). In the past 4 months, 53.4% of the subjects received health services at home. The average amount of service time at Nom PCU was within 20 minutes. Satisfaction levels on place, medical equipments, medicines, personal officers, and services were high with the percentage of satisfaction at 88.8%, 88.8%, 80.2%, 81.8%, 86.4% respectively while the overall satisfaction level of each of these aspects was also high (averaged out to 93.0%).

The subjects aged not over than 30 years old were less satisfied than the subjects aged between 31- 40 years old and the subjects aged over 51 years old (p -value = 0.01). The subjects who obtained a bachelor degree were less satisfied than the others (p -value = 0.01). The satisfaction levels of widowed, divorced and separated subjects were higher than those of single (p -value = 0.009) and married subjects (p -value = 0.009). The subjects who did not have any side occupations had higher satisfaction levels than those who has side occupations (p -value = 0.01).

The subjects who had annual income of less than 15,000 baht were less satisfied than those who earned higher income ($p\text{-value} = 0.01$). Males had more satisfaction rates than females. The subjects who had different careers did not have the different satisfaction levels ($p\text{-value} = 0.963$). The subjects who used their rights for health care had the same satisfaction levels ($p\text{-value} = 0.542$). The subjects who received health care services 6 times during the past 4 months had less satisfaction level than the others($r = -0.231, p\text{-value} = 0.01$). The subjects who received different types of health care when they had serious illnesses had the same satisfaction levels ($p\text{-value} = 0.686$). Those who received the health services at home had the same satisfaction rates($p\text{-value} = 0.12$). The subjects who spent different amounts of time travelling to Nom PCU were similarly satisfied ($p\text{-value} = 0.93$). The subjects who spent different amounts of service time at Nom PCU did not have the different satisfaction levels ($p\text{-value} = 0.83$).

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัจจุหานิยม	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์	4
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา	5
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 โครงการ 30 นาทรรักษ์ทุกโรค	8
2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	11
2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
3. วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 รูปแบบการศึกษา	19
3.2 ประชากรเป้าหมาย	19
3.3 กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง	19
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
3.6 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	21
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ลักษณะส่วนบุคคล	24
4.2 ประสบการณ์การรักษาพยาบาล	27
4.3 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในด้านต่างๆ	29
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในบริการ ของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมกับปัจจัยต่างๆ	34
5. อภิปรายผล	
5.1 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในด้านต่างๆ	42
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมกับลักษณะส่วนบุคคล	45
5.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน หน่อมกับประสบการณ์การรักษาพยาบาล	50
6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ	
6.1 สรุปผลการวิจัย	53
6.2 ข้อเสนอแนะ	54
เอกสารอ้างอิง	57
ภาคผนวก	
แบบสัมภาษณ์การทำวิจัย	58
ประวัติผู้วิจัย	64

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประเภทสิทธิ์รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม	4
2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนก เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว	23
3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำแนก อาชีพหลักและอาชีพรองของครอบครัว รายได้ ของครอบครัวต่อปี และสิทธิ์ในการเข้ารับการรักษาพยาบาล	25
4 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามประสบการณ์การรักษาพยาบาล	26
5 จำนวน ร้อยละ จำแนกตามความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพหน่อมรวมทุก ด้าน	29
6 จำนวน ร้อยละ ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม	30
7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับกลุ่มอายุ	33
8 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มอายุ	34
9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับระดับการศึกษา	34
10 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับระดับการศึกษา	34
11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับสถานภาพสมรส	35
12 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับสถานภาพสมรส	35
13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับจำนวนสมาชิกในครอบ ครัว	35
14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับอาชีพหลักของครอบครัว	36
15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับอาชีพรองของครอบครัว	36
16 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับอาชีพรองของครอบครัว	36
17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับรายได้ของครอบครัวต่อปี	37
18 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับรายได้ของครอบครัวต่อปี	37
19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับสิทธิ์ในการเข้ารับการ รักษาพยาบาล	37
20 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับเพศ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่

21	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับสถานที่ที่ไปรักษาพยาบาลเมื่อคุณในครอบครัวเจ็บป่วยหนัก	38
22	ความสัมพันธ์ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับจำนวนครั้งที่ไปรับการรักษาพยาบาลในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา	39
23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับการได้รับบริการที่บ้าน	39
24	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับเวลาในการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม	40
25	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับเวลาในการเข้ารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมตั้งแต่เดินทางมาถึงจนได้กลับบ้าน	40

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของบัญชา

จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 3 ว่า ด้วยสิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา 26 บัญญัติไว้ว่า “การใช้อำนาจโดยองค์กรของรัฐ ทุกองค์กรต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิและเสรีภาพตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญนี้” มาตรา 52 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอแนะในการรับบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้ มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานพยาบาลของรัฐ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” มาตรา 54 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และมีรายได้ไม่เพียงพอแก่การยังชีพมีสิทธิได้รับความช่วยเหลือจากรัฐ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ” และมาตรา 55 บัญญัติไว้ว่า “บุคคลซึ่งพิการหรือทุพพลภาพมีสิทธิได้รับสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณสุขและความช่วยเหลืออื่นจากรัฐ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ” ซึ่งจากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญหมวด 3 ทั้ง 4 มาตรานี้แสดงให้เห็นว่าองค์กรของรัฐทุกองค์กรจะต้องให้บริการเก็บภาษีอย่างมีศักดิ์ศรี โดยเฉพาะการบริการทางสาธารณสุขของรัฐ ต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องส่งเสริมให้องค์กรประกอบส่วนท้องถิ่นและเอกชนมีส่วนร่วมด้วยเท่าที่จะกระทำได้ การป้องกันและจัดโรคติดต่ออันตราย รัฐต้องจัดให้แก่ประชาชนโดยไม่คิดมูลค่าและทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ จากบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ มาตรา 52 นี้ มีประดิనที่สำคัญ (นัยนา เกิดวิชัย, 2540) ดังนี้

1.1.1 การรับบริการด้านสุขภาพ เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่บุคคลจะได้รับไม่ใช่เป็นสิ่งที่รัฐจัดให้ หรือให้แบบลงทะเบียน

1.1.2 ความเสมอภาค ทุกคนย่อมมีสิทธิเสนอแนะในการได้รับบริการด้านสุขภาพไม่ว่าจะมีสถานะใดในสังคม

1.1.3 เด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี ผู้สูงอายุ ผู้ยากจน คนพิการ ฯลฯ จะต้องได้รับบริการด้านรักษาพยาบาล จากสถานพยาบาลของรัฐ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ

1.1.4 ประชาชน ต้องได้รับบริการด้านสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานและจัดให้มีการประเมินคุณภาพมาตรฐานของสถานบริการด้านสุขภาพ เพื่อเป็นหลักประกันว่า ประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพมาตรฐานตามที่กำหนด

ในการเลือกตั้งทั่วไป ปี 2544 พระคริสต์ไทย ได้นำบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 หมวด 3 มาตรา 52 มากำหนดเป็นนโยบายของพระคริสต์ที่ทรงกันโดยทั่วไป คือ “โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค” และผลการเลือกตั้งพระคริสต์ได้รับเลือกเป็นเสียงข้างมากและเป็นแก่นนำในการจัดตั้งรัฐบาล ต่อมาในปี 2545 รัฐบาลได้จัดงบประมาณสนับสนุนเป็นเงิน 1,202.40 บาท ต่อประชากร 1 คน เพื่อให้สถานพยาบาลสามารถจัดบริการแก่ประชาชนได้ ในโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค นอกจากจะส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการด้านการรักษาพยาบาล ที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ได้มาตรฐานแล้ว โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ยังเน้นในเรื่อง การสร้างสุขภาพ โดยเฉพาะการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค ทั้งรายบุคคลและครอบครัว เพื่อลดการเจ็บป่วยและลดภาระค่าใช้จ่ายในการให้บริการรักษาพยาบาล ในอนาคต

จังหวัดร้อยเอ็ด ได้เข้าร่วมโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544 เป็นผลให้สถานบริการสาธารณสุขของรัฐทุกแห่งในจังหวัด ต้องให้บริการแก่ประชาชน ตามโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ซึ่งได้มีการจัดเครือข่ายของการให้บริการ หลายเครือข่ายตามลักษณะพื้นที่เขตการปกครอง ทั้งนี้เน้นการให้ประชาชน ได้รับบริการที่สถานพยาบาลใกล้บ้าน (ใกล้บ้านใกล้ใจ)

รูปแบบระบบประกันสุขภาพในอนาคต จะแสดงถึงแนวคิดที่ต้องการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกระดับและเป็นเจ้าของโครงการร่วมกัน โดยประชาชนจะได้รับการคุ้มครองสิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพในสถานพยาบาลระดับต้นที่ตนเป็นผู้ตัดสินใจเลือกขึ้นทะเบียน สถานพยาบาลทุกแห่งที่ร่วมโครงการจะต้องมีมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพ หน่วยบริการระดับต้น หรือระดับปฐมภูมิ (primary care) ระดับทุติยภูมิ (secondary care) และระดับตertiay (tertiary care) เน้นให้บริการร่วมกันในลักษณะเครือข่าย ระบบการเงินการคลังต้องเป็นระบบที่สามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ กลไกการจ่ายเงินให้กับสถานพยาบาลจะเป็นการจ่ายเงินแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์การดำเนินงาน (performance related payment) กลไกการจ่ายเงินแก่ผู้ให้บริการหรือสถานพยาบาลต้องเป็นรูปแบบเดียวกันในส่วนของรูปแบบเครือข่ายมีหลักการจัดบริการที่มีคุณภาพกระจายอย่างทั่วถึงและประชาชนสามารถเข้าถึงได้จริง นี้ระบบที่มี ประสิทธิภาพ นูรณาการ และมีการส่งต่อในระดับต่างๆ ได้อย่างไม่มีซ่องว่าง ไม่ซ้ำซ้อนและสามารถจัดบริการที่คุ้มค่าแก่ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ครอบคลุมบริการสุขภาพพื้นฐานตามสิทธิประโยชน์ของประชาชนภายใต้ระบบประกันสุขภาพด้วย หน้า ดังนั้นศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นสถานบริการด้านรักษาพยาบาลระดับต้น ซึ่งร่วมเป็นเครือข่ายกับโรงพยาบาลอาจสามารถและโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลหน่อม อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ดำเนินงาน

ตามโครงการ “30 นาที รักษาทุกโรค” มาเป็นเวลาประมาณ 2 ปีแล้ว ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมจึงมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลหน่อม อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่างๆ ดังนี้

1.2.1.1 ด้านสถานที่

1.2.1.2 ด้านเครื่องมือแพทย์

1.2.1.3 ด้านยาและเวชภัณฑ์

1.2.1.4 ด้านบุคลากร

1.2.1.5 ด้านการให้บริการ

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ใน การใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ซึ่งปัจจัยลักษณะบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว อัชีพหลักและอาชีพรองของครอบครัว รายได้ ของครอบครัวต่อปี สิทธิที่ใช้ในการเข้ารับการรักษาพยาบาล สถานที่ที่ไปรับการรักษาพยาบาลเมื่อมีบุคคลในครอบครัวเข้าบวาย ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางจากบ้านมารับบริการและเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการ

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 กลุ่มประชากรเป้าหมายของการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมที่อยู่ ในเขตตำบลหน่อมที่มีอายุ 15 ปีถึง 60 ปี และรับบริการระหว่างเดือนพฤษภาคม 2547 ถึงเดือน สิงหาคม 2547 โดยจำแนกตามประเภทสิทธิที่ใช้ในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาล ราย ละอียดดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประเภทสิทธิของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง

ประเภทสิทธิ	ผู้รับบริการอายุ 15-60 ปี ระหว่างเดือน พฤษภาคม – สิงหาคม 2547	
	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	185	6.34
ประกันสังคม	25	0.86
บัตรทอง 30 บาท	2,185	74.93
บัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม	521	17.87
รวม	2,916	100

1.3.2 ระยะเวลาในการทำวิจัยระหว่างเดือนมีนาคม 2547 ถึงเดือนกันยายน 2547

1.3.3 การศึกษาครั้งนี้ศึกษาความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองในด้านต่างๆ 5 ด้าน คือ

- 1.3.3.1 ด้านสถานที่
- 1.3.3.2 ด้านเครื่องมือแพทย์
- 1.3.3.3 ด้านยาและเวชภัณฑ์
- 1.3.3.4 ด้านบุคลากร
- 1.3.3.5 ด้านการให้บริการ

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการทางด้านสุขภาพจากศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง ทั้งบริการที่สำนักงาน และบริการนอกสำนักงาน(ที่บ้านของผู้ป่วย) ในงานบริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 1.4.1.1 บริการรักษาพยาบาล
- 1.4.1.2 บริการส่งเสริมสุขภาพ
- 1.4.1.3 บริการป้องกันโรค
- 1.4.1.4 บริการพื้นฟูสุขภาพ

1.4.2 หลักประกันสุขภาพ หมายถึง สิทธิที่ใช้แสดงเมื่อเข้ารับการรักษาหรือรับบริการสุขภาพ

1.4.3 บัตรทอง หมายถึง บัตรประกันสุขภาพ ตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ซึ่งมี 2 ประเภทคือ

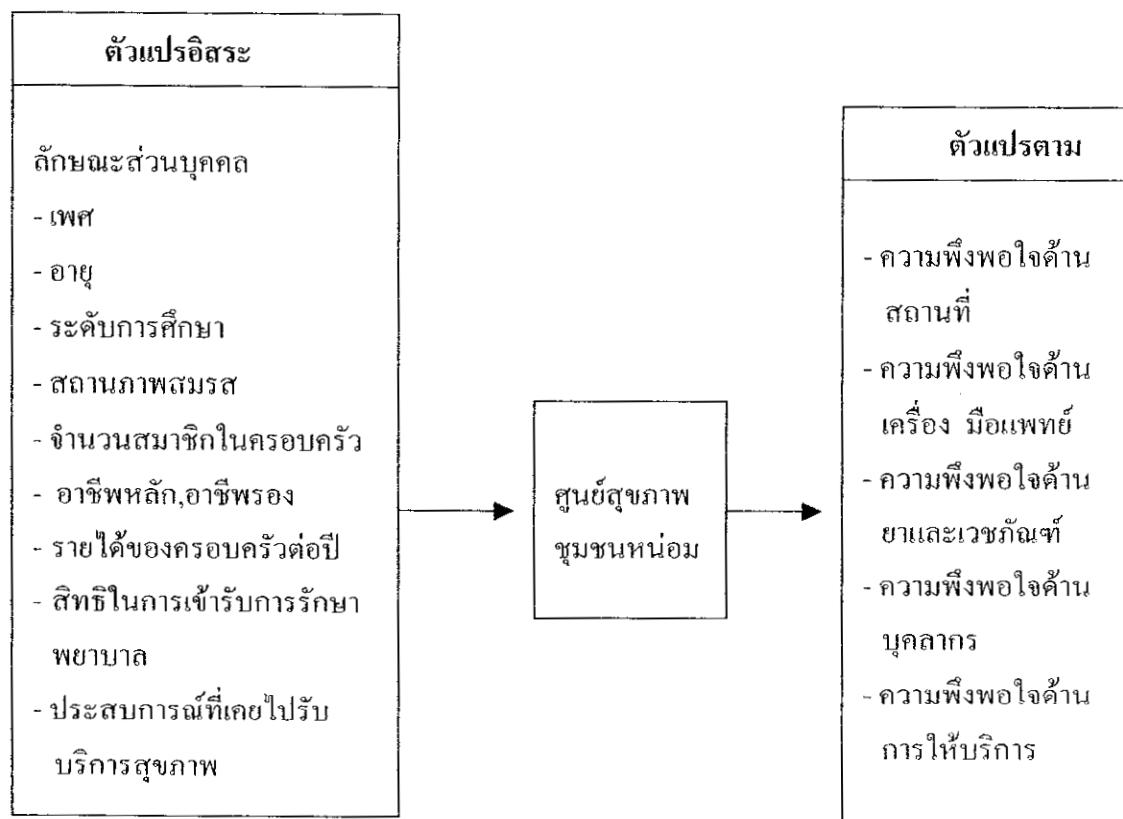
1.4.3.1 บัตรทองฟรี หมายถึง บัตรประกันสุขภาพ สำหรับเด็กอายุต่ำกว่า 12 ปี ผู้สูงอายุ คนพิการ พระภิกษุ/สามเณร/นักบวช ทหารผ่านศึก ผู้มีรายได้น้อย อาสาสมัครสาธารณสุข และผู้นำชุมชน

1.4.3.2 บัตรทอง 30 บาท หมายถึงบัตรประกันสุขภาพตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค เมื่อไปรับบริการ ต้องจ่ายค่าธรรมเนียม ครั้งละ 30 บาท

1.4.4 ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกของผู้รับบริการ ถึงความรู้สึก พฤติกรรม หรือ ทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นสิ่งเร้า เช่น สิ่งแวดล้อม การบริการ โดยสิ่งเรานี้สามารถตอบสนอง ตามความรู้สึกและความปรารถนาของบุคคลนั้นได้

1.4.5 ปัจจัยอื่นๆ หมายถึง ปัจจัยที่ต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชากรกลุ่มตัวอย่าง อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว รายได้ของครอบครัวต่อปี อาชีพหลักและอาชีพรองของครอบครัว

1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา



1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- อาชีพหลักและอาชีพรอง
- รายได้ของครอบครัวต่อปี
- สิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล

1.6.2 ประสบการณ์ที่เคยไปใช้บริการเมื่อเจ็บป่วย

- สถานที่ที่ไปรักษาพยาบาลเมื่อป่วยเล็กน้อย
- สถานที่ที่ไปรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วยหนัก
- การใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน
- ระยะเวลาในการเดินทางไปศูนย์สุขภาพชุมชน
- เวลาที่ใช้ในการรับบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการสุขภาพ ได้แก่

- ความพึงพอใจด้านสถานที่
- ความพึงพอใจด้านเครื่องมือแพทย์
- ความพึงพอใจด้านยาและเวชภัณฑ์
- ความพึงพอใจด้านบุคลากร
- ความพึงพอใจด้านการให้บริการ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 เจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วย ได้รับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจ

1.7.2 ผู้ศึกษานำผลการศึกษาไปปรับปรุง พัฒนาด้านอาคารสถานที่ บุคลากร เครื่องมือแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ และระบบบริการ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อเอื้ออำนวยต่อการให้บริการแก่ประชาชน

1.7.3 ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาสำหรับผู้ที่สนใจนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่อื่นๆ

บทที่ 2

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม สำราญสามารถจังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ.2547 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

2.1.1 วัตถุประสงค์ของโครงการ

จากการประมวลกรอบแนวความคิดของกระทรวงสาธารณสุขสามารถสรุปได้ว่า โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ซึ่งอยู่ภายใต้การดำเนินงานประกันสุขภาพถ้วนหน้านี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น ถือเป็นสิทธิ公民的基本 rights ที่สำคัญที่สุดของประชาชนมีเป้าหมายการดำเนินงานให้ประชาชนมีสุขภาพดีซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของระบบสุขภาพ ประชาชนจะต้องสามารถพึ่งพาตนเองทางด้านสุขภาพได้มากขึ้น และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมดูแลและบริหารจัดการระบบสุขภาพได้ โดยถือว่า “สุขภาพ” เป็นเรื่องของประชาชนทุกคน และ เพื่อประชาชนทุกคน (All for Health and Health for All) เน้นระบบที่สร้างสุขภาพมากกว่า การซ้อมสุขภาพ หรือที่พูดกันว่า “สร้างนำซ้อม” ในการทำหน้าที่ ความคิดของกระทรวงสาธารณสุขได้ให้ความหมายของหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าว่า หมายถึง “สิทธิของประชาชนคนไทยทุกคนที่จะได้รับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติศักดิ์ศรี ที่เท่าเทียมกัน โดยที่การดำเนินค่าใช้จ่ายไม่เป็นอุปสรรคที่จะได้รับสิทธินี้” จากกรอบแนวคิดตามหลักการและเหตุผลดังกล่าว สำนักงานประกันสุขภาพกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดเป็นวิสัยทัศน์ “ประชาชนไทยทุกคน มีหลักประกันสุขภาพ ที่ได้มาตรฐาน และเสมอภาค”

2.1.2 การดำเนินงานตามโครงการ

กระทรวงสาธารณสุขมีภารกิจในการสร้างหลักประกันสุขภาพ ได้มีการทดลองดำเนินการในปี 2544 เป็น 2 ระยะ ในระยะที่ 1 ทดลองดำเนินการในพื้นที่จังหวัดพะเยา นครศรีธรรมราช ปทุมธานี สมุทรสาคร และยะลา รวม 6 จังหวัด มีโรงพยาบาลภาครัฐทั้งในและนอกสังกัด กระทรวงเข้าร่วมโครงการ และในระยะที่ 2 ได้ดำเนินการเต็มรูปแบบในพื้นที่ 15 จังหวัด คือ นนทบุรี สระบุรี สารแก้ว เพชรบุรี นครราชสีมา สุรินทร์ หนองบัวลำภู อุบลราชธานี อรัญประเทศ เสือภัย แพร่ เชียงใหม่ ภูเก็ต และ นราธิวาส ต่อมาในปี 2545 ได้ขยายการดำเนินงานไปยังทุกจังหวัดและใช้วิธีดำเนินการเต็มรูปแบบเช่นเดียวกับระยะที่ 2 ทั้งนี้ให้ แต่ละจังหวัดประเมินตนเองในเรื่องของความพร้อม และเตรียมการรองรับการดำเนินการ สำนักงานประกันคุณภาพ กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเป็นองค์กรบริหารระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้าในส่วนกลาง จะมีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดครุปแบบวิธีการในการขึ้นทะเบียนและออกบัตร การจัดสรรงบประมาณ และการบริหารจัดการโครงการภายใต้คณะกรรมการหลักประกันสุขภาพ และคณะกรรมการบริหารเงินทุนหมุนเวียนบัตรประกันสุขภาพ สำหรับในส่วนของจังหวัด จะมีคณะกรรมการเพื่อดำเนินการในพื้นที่ประกอบด้วยหน่วยงานของรัฐ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนฝ่ายวิชาชีพ ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนประชาชนหรือภาคประชาสังคม โดยมีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาสุขภาพ ของพื้นที่ให้สอดคล้องกับนโยบาย จัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการและจัดสรตรพยากรณ์ ด้านสุขภาพให้แก่หน่วยบริการตามกรอบนโยบายที่กำหนด เนื่องจากกระบวนการบริหารจัดการงบประมาณภายใต้โครงการ 30 นาที ใช้วิธีการจัดสรรเงินตามรายหัวประชากรที่มีสิทธิโดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักตามบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด, 2545)

2.1.3 การบริการปฐมภูมิ (Primary Care)

ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของกระทรวงสาธารณสุข มีเป้าหมายให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการทางด้านสุขภาพได้ตามความจำเป็น โดยถือสิทธิขึ้นพื้นฐานของประชาชน มิใช่เป็นเรื่องที่รับส่งเคราะห์หรือช่วยเหลือประชาชน การที่ประชาชนมีสุขภาพดีนั้น ประชาชนจะต้องสามารถพึ่งตนเองได้ การให้บริการสาธารณสุขจึงมุ่งเน้นที่การสร้างสุขภาพมากกว่าซ่อมสุขภาพ การให้บริการปฐมภูมิ (primary care) เป็นจุดบริการค่านแรกที่มีความสำคัญยิ่งที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบผสมผสาน ทั้งการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการพื้นฟูสุขภาพ นอกจากจะดำเนินการบริการให้ครอบคลุมประชาชนแล้ว การให้บริการที่มีคุณภาพก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้เกิดความมั่นใจของผู้รับบริการ

การบริการปฐมภูมิ (บุญนา บัวผัน และ ดำรง รัตนเวพุ, 2546) หมายถึง บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขด้านแรกสำหรับบุคคล ครอบครัว ชุมชน (individual, family and community) เป็นแบบองค์รวม (holistic) ผสมผสาน (integrate) ต่อเนื่อง (continuous) เช้าถึงได้สะดวก (accessibility) มีระบบปรึกษาและส่งต่ออย่างเหมาะสม (consultation and referral system) รวมทั้งประสานกับองค์กรชุมชนในท้องถิ่นเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาและพัฒนาสุขภาพประชาชน ให้มีสุขภาพดี เป็นการบริการประชาชนทุกคนในพื้นที่รับผิดชอบ ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยครอบคลุม บริการดังต่อไปนี้

- บริการด้านการสร้างสุขภาพ ในกลุ่มประชาชนทั่วไป กลุ่มด้อยโอกาส กลุ่มเสี่ยง ตามช่วงอายุตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เพื่อลดปัจจัยเสี่ยง ป้องกันการเจ็บป่วย ส่งเสริมศักยภาพ ประชาชนในการคุ้มครอง ครอบครัว ชุมชน ให้มีสุขภาพดีแบบยั่งยืน

- บริการด้านป้องกันโรค เป็นการเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อและไม่ติดต่อ ในกลุ่มเสี่ยง กลุ่มด้อยโอกาส เพื่อลดภาวะเสี่ยง ป้องกันการเกิดโรค ตรวจคัดกรองเพื่อค้นหา ผู้ป่วย ควบคุมเพื่อลดความรุนแรงและการแพร่ระบาดของโรค

- บริการด้านการรักษาพยาบาล พื้นฟูสภาพ การรักษาพยาบาลเป็นต้นส่งต่อ กรณีฉุกเฉินและอุบัติเหตุร้ายแรงเพื่อให้ผู้ป่วยหายจากโรคไม่มีกลับเป็นข้ามและป้องกันโรคแทรกซ้อน

- บริการด้านทันตกรรมพื้นฐาน เป็นการจัดบริการส่งเสริมสุขภาพและป้องกัน โรคในช่องปากและรักษาเบื้องต้น

- สนับสนุนกิจกรรมและพัฒนาศักยภาพของชุมชนในการคุ้มครองสุขภาพของตนเอง (self care) โดยการจัดตั้งชุมชน การจัดตั้งบุรุษและอื่น ๆ ตามสภาพท้องถิ่น

- บริการให้คำปรึกษา เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นให้ผู้รับบริการรู้จักและเข้าใจ ตนเอง ยอมรับความเป็นจริงที่เกิดขึ้น สามารถพัฒนาตนเอง เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและ สามารถจัดการปัญหาต่าง ๆ ด้วยศักยภาพของตนเองอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

- บริการระบบให้คำปรึกษาและส่งต่อในกลุ่มผู้ป่วยฉุกเฉิน อุบัติเหตุและอื่น ๆ เพื่อให้ได้รับการบริการที่ถูกต้องเหมาะสม

- การจัดบริการอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาของพื้นที่และความต้องการ ของประชาชนเป็นการป้องกันและควบคุมโรคที่พบบ่อยในท้องถิ่น มีระบบการติดตามและเฝ้าระวัง โรคในชุมชน

การดำเนินงานตามโครงการ 30 นาทีรักษาทุกโรคนี้ รัฐบาลได้กำหนดให้เป็นมาตรฐานค่าตัวที่ต่างๆเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานด้านการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อเป็นเกล็คก์ประกอบว่าประชาชนจะ ได้รับบริการที่ได้มาตรฐานโดยเท่าเทียมกันจากสถานพยาบาลที่เข้มแข็งเป็นหน่วยบริการตาม

โครงการนี้ทั้งสถานพยาบาลในภาครัฐและภาคเอกชน และรัฐบาลได้กำหนดให้หน่วยบริการต่างๆ ที่เข็นทะเบียน ต้องมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และ ประเมินผลความพึงพอใจให้บริการของสถานพยาบาลต่างๆตามโครงการ 30 นาทรรษยาทุกโรค อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในอนาคตต่อไป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด, 2545)

2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (David, 1967 อ้างอิงมาจาก ไมตรี แสงวิเศษ, 2545) ได้ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของผู้มารับบริการต่อด้านบริการตามประสบการณ์ ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ และ ได้รับบริการตามความต้องการของผู้ป่วย นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนซึ่งมีประสบการณ์กับระบบการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งเป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการสถานที่นั้นๆ ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการขึ้นพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขัดความตึงเครียด ความกระวนกระวาย หรือสภาวะความไม่สงบด้วยร่างกาย เมื่อสามารถจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะมีความพึงพอใจ

อัมพร เจริญชัย (2536) (อ้างอิงมาจาก ไมตรี แสงวิเศษ, 2545) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สิ่งที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทั้งด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความสดชื่นอิ่มเอมใจ ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

2.2.1.2 ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ (กุลธน ธนาพงศ์, 2530)

- 1) ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของบุคคลต่อสิ่งต่างๆในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้

เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับการตอบแทนที่แตกต่างกันไป ในสถานการณ์บริการกีเข่นเดียวกัน การรับรู้ helysting หลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้บริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวัง ก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจ

2) ความพึงพอใจจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการได้ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีແخلافข้างอิงมาจากคุณค่าหรือเขตติที่ยึดถือต่อการประสบการณ์ดังเดิมที่เคยใช้บริการ การออกเสียงผู้อื่น การรับทราบข้อมูลการรับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความเป็นจริง

2.2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกต่อการได้รับบริการซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สำคัญมีดังนี้ (กุลชนธนาพงศ์ชร, 2530)

1) ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อมีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการความเอาใจใส่ขององค์กรบริการใน การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่วิเคราะห์ความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และดำเนินถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนที่สำคัญยิ่งในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาก่าบริการที่ผู้รับบริการยินยอมหรือพิจารณาว่าเหมาะสมสมกับคุณภาพของการบริการ ความเดื๋มใจที่จะจ่าย (Willingness to Pay) ของผู้รับบริการ ที่นี้เขตติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาก่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนก็แตกต่างกันออกไป

3) สถานบริการ การเข้าถึงสถานบริการ ได้สะท้อนเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อบริการ ทำแล้วที่ตั้งและการกระจายสถานบริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการก็ขึ้นได้จาก การได้รับข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวหาถึงคุณภาพของการบริการในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ ก็จะรู้สึกพอใจกับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจลักษณะให้มีความต้องการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานการบริการ ส่วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการเพื่อทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพอใจ ผู้บริหารการบริการที่วางแผนนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักรถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจอย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการให้บริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยายกาศของ การบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพสิ่งแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และ การให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น ถุงหูหิ้วใส่ของ กระดาษ ของจดหมาย ฉลากสินค้า เป็นต้น

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล เช่น การสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องรับ-ฝากเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ในการรับสายในการติดต่อองค์กรต่างๆ เป็นต้น

2.1.4 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และการประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับจริงจากการบริการ ในแต่ละสถานการณ์การบริการ หนึ่งๆ ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจจะไม่คงที่ มีการผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ (กุลธน ธนาพงศ์ชร, 2530)

2.1.4.1 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการผู้รับบริการจะรับรู้ว่า ผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด

2.1.4.2 องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอการบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่า วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการ

ตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อ
งานการภายาสื่อความหมายและการปฏิบัตินในการให้บริการ

2.2.1.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการ ทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประสบการณ์ที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการ และแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ (ไมตรี แสงวิเศษ, 2545)

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมี
ความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบลืม
หรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ความสะดวกสบาย
ต่างๆ แก่บุคคล (ไมตรี แสงวิเศษ, 2545)

ลักษณะการเข้าถึงการใช้บริการในระบบสุขภาพที่เหมาะสมระหว่างผู้ป่วยและ
ระบบของการให้บริการสุขภาพ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ (วุฒิพร พระมหาภูร, 2536)

1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการ
ที่มีอยู่กับความต้องการของผู้ป่วย

2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (accessibility) คือความสามารถที่จะไปใช้แหล่ง
บริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง และการเดินทางเป็นต้น

3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการ
ที่ผู้ป่วยยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ หรือการมี
ประกัน สุขภาพ (affordability)

5) ความยอมรับคุณภาพของการบริการ (acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการ
ยอมรับลักษณะของการให้บริการ โดยสรุปว่า แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการเป็นสิ่งที่สำคัญ
สำหรับนโยบายทางด้านสุขภาพ เพราะเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการให้บริการและความพึงพอใจของผู้
ป่วย (ไมตรี แสงวิเศษ, 2545)

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งอยู่กับองค์ประกอบที่เกือบหนุนให้เกิดความพอใจ
ความประทับใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ มีความพอดี ความเชื่อมั่น ความประทับใจ คือสิ่ง

ที่ได้คาดหวังว่าจะได้รับสิ่งนั้น ๆ ที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและเกิดความประทับใจอย่างมาก ใช้บริการอีกซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบที่สำคัญคือ

2.2.2.1 ค้านผู้ให้บริการ

บุคลากรค้านสาธารณสุข ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติกรรมในการให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งการให้ความรู้ คำแนะนำ กระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความตระหนักและเห็นความสำคัญในการปฏิบัติตนให้ถูกต้องและแสดงความมั่นใจ เนื่องด้วยความพึงพอใจต่อการมารับบริการนี้ ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการให้บริการที่มีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความสามารถมีทักษะในการปฏิบัติงาน มีความมั่นใจในการทำงาน มีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้มารับบริการอย่างจริงจัง มีเวลาให้กับผู้รับบริการ

จะเห็นได้ว่า ผู้ให้บริการมีความสำคัญมากในการที่จะปรับปรุงคุณภาพ ในการให้บริการดังนี้ การปรับปรุงคุณภาพการบริการ จำเป็นจะต้องเริ่มต้นแต่การพัฒนาผู้ให้บริการ (ไมตรี แสงวิเศษ, 2545)

2.2.2.2 ค้านผู้รับบริการ

การพัฒนาจะไม่สมบูรณ์หากไม่นำมุมมองหรือความต้องการของผู้มารับบริการมาพิจารณาผู้รับบริการมีความคาดหวังถึงบริการที่ตนเองจะได้รับในฐานะลูกค้า ซึ่งต้องมีโอกาสร่วมในการตัดสินใจในเรื่องการคุ้มครองสุขภาพ ประเมินต้องการพัฒนาผู้ให้บริการ ต้องการได้รับการยอมรับในภาวะที่ต้องเพ่งพาอาศัย ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง พัฒนาผู้ให้บริการให้รับความช่วยเหลือให้เข้าใจในสุขภาพของตนเอง และการคุ้มครองสุขภาพของคนอื่น

ผู้ป่วยที่มารับบริการได้คาดหวังถึงบริการที่ตนเองจะได้รับว่ามาจากจะได้รับการตรวจร่างกายทั่วไปตามหลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ป่วยที่ถูกต้องแล้วสิ่งที่คาดหวังตามมาเก็คือ ผู้ให้บริการเห็นความสำคัญ ดูแลเอาใจใส่ ให้บริการที่นุ่มนวลเป็นกันเอง การมีอธิบายที่ดี และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนขณะเจ็บป่วยพร้อมทั้งมีโอกาสได้ซักถามและแสดงความคิดเห็นได้ ได้รับการช่วยเหลือในสิ่งที่ต้องขอ

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ก็ลข ยีหลัก แคล วันดี ชนะศิทธิ์ (2544) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานห้องบัตร โรงพยาบาลศรีง พนว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนในการทำบัตรมากที่สุดร้อยละ 90.3 รองลงมาพึงพอใจเรื่องความยุติธรรมในการจัดคิวและลงทะเบียนรับบัตรร้อยละ 85.5 และเมื่อแบ่งผู้รับบริการตามระดับความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดร้อยละ 53.2 และพอๆ กันค่าร้อยละ 44.2 ความพึงพอใจด้านพฤติกรรมบริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายมากที่สุดร้อยละ 98.4 รองลงมา มีความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพในการซักถามร้อยละ 92.4 และเมื่อแบ่งผู้รับบริการตามระดับความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากกว่า 50.3 และระดับปานกลางร้อยละ 43.9 ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องความชัดเจน ของป้ายและเครื่องหมายห้องบัตรมากที่สุดร้อยละ 88.1 รองลงมาพึงพอใจในเรื่องการเตรียมแบบฟอร์ม ตัวอย่างและอุปกรณ์ในการทำบัตรร้อยละ 87.1 และเมื่อแบ่งผู้รับบริการตามระดับความพึงพอใจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 59.7 และระดับมากกว่า 36.1 ความพึงพอใจรวม 3 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางร้อยละ 52.6 และระดับมากกว่า 43.2 และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ กับกลุ่มตัวเปรียศะที่ศึกษาโดยรวมและในแต่ละด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาร์พ ที่อยู่ปัจจุบัน ฐานะทางครอบครัว เวลาที่มารับบริการและสิทธิ์ค่ารักษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่องานห้องบัตรไม่แตกต่างกัน ($p = 0.05$)

แสงมณี มงคลชู (2545) "ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ในเขตอำเภอปทุมรัตต์ จังหวัดร้อยเอ็ด ปี 2545 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.4 อายุเฉลี่ย 38.5 ปี และมีสถานภาพสมรส คู่ ร้อยละ 78.3 อาร์พทำงาน ร้อยละ 77.1 มีรายได้สุทธิของครอบครัวเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่าย ไม่พอใช้ ร้อยละ 51.1 มีบัตรประกันสุขภาพประเภทไม่เสียค่าธรรมเนียม(30บาท) ร้อยละ 54.2 กลุ่มตัวอย่างใช้บริการเฉลี่ย 4 ครั้ง และใช้บริการที่สถานบริการแห่งนี้ เพราะอยู่ใกล้บ้าน ร้อยละ 48.9 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนมากมีความพึงพอใจมากในเรื่องความสะอาดของห้องให้บริการ ความสะอาดของตัวอาคารและสถานที่ ขั้นตอนการทำบัตรตรวจโรค และความสะอาดของอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ส่วนที่ไม่พึงพอใจในเรื่อง บุคลิกภาพและกิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำในการปฏิบัติหนังสือรักษา และการพูดจาของเจ้าหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าเพศหญิง($p < 0.05$) และผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพประเภทเสียค่าธรรมเนียม(30บาท) มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพไม่เสียค่าธรรมเนียม ($p < 0.05$) กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยก จะ มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ ต่ำกว่า ผู้มีสถานภาพสมรสโสดและคู่ ($p < 0.05$) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการทางการแพทย์เพราจะในบริการ จะมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์สูงกว่าผู้มารับบริการเพราจะใกล้บ้านและเพราจะนุ่วในบัตร($p < 0.05$) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษากลางๆ อาร์พแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน ($p > 0.05$) กลุ่มตัวอย่าง

ที่มารับบริการหลายครั้งจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากขึ้นด้วย ($p < 0.05$) ส่วนอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ ($p > 0.05$)

บุญบา บัวผัน และ ดำรง รัตนเวช (2546) ได้ประเมินผลโครงการ 30 นาทีรักษาทุกโรค จังหวัดร้อยเอ็ด ปี 2546 พบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนพบว่า ส่วนใหญ่จะเลือกสถานีอนามัยหรือศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นแห่งแรก ร้อยละ 51.0 เพราะสะดวก ถ้าเลือกสถานบริการได้ต้องการไปรับบริการที่โรงพยาบาล ร้อยละ 70.0 เพราะพอใจในบริการ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในบริการสุขภาพ ร้อยละ 84 การเลือกสถานบริการส่วนใหญ่แม่บ้านจะเป็นผู้เลือกสถานบริการร้อยละ 65.0 และเมื่อไปโรงพยาบาลต้องการพบแพทย์ ร้อยละ 35.0 ช่วงเวลาที่สะดวกไปรับบริการคือ ช่วงเช้า 08.00-12.00 น. ร้อยละ 51.0 เพราะได้พบแพทย์ สาเหตุที่ไปส่วนใหญ่ต้องการไปร้องขอรักษาพยาบาล ร้อยละ 73.0 ต้องการบริการที่รวดเร็ว ร้อยละ 17.0 สิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุดคือการพูดจา กริยามารยาท ร้อยละ 15.0

อภิญญา แสงสิน และ ประวัติ บุญโภนดุ (2546) ได้ศึกษาความคาดหวัง ความคิดเห็น และความพึงพอใจของประชาชนต่อการของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ภายใต้โครงการ 30 นาที รักษาทุกโรคปี พ.ศ.2546 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังต่อการรับบริการของโรงพยาบาลร้อยเอ็ดอยู่ในระดับสูง กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มผู้ป่วยนอกจะมีความคาดหวังท่อนรับบริการต่ำกว่ากลุ่มผู้ป่วยใน ($p < 0.05$) และกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการตรวจ/รักษาโรคทั่วไป/รับยาตามนัดจะมีความคาดหวังก่อนรับบริการต่ำกว่ากลุ่มที่มารับการผ่าตัด/หันตกรรม ($p < 0.05$) กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจะมีความคาดหวังก่อนรับบริการสูงกว่ากลุ่มที่ไม่ได้เรียนหนังสือและกลุ่มที่มีการศึกษาระดับป्रิญญาตรีและสูงกว่า ($p < 0.05$) และกลุ่มตัวอย่างประเภทบุตรประกัน สุขภาพประเภทเสียค่าธรรมเนียมจะมีความคาดหวังก่อนรับบริการสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ($p < 0.05$) กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่โรงพยาบาลร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นต่อการรับบริการของโรงพยาบาลในภาพรวมอยู่ในระดับดี กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรรมจะมีความคิดเห็นต่อการรับบริการต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/บำนาญ ($p < 0.05$) กลุ่มตัวอย่างที่มีหลักประกันประเภทบุตรประกันสังคมและข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/บำนาญ จะมีความคิดเห็นต่อการรับบริการสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีหลักประกัน ($p < 0.05$) ความพึงพอใจด้านการจัดสถานที่/อุปกรณ์ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ในภาพรวม มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการรักษา อยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์อยู่ในระดับมากที่สุด และกลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ในภาพรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับดี กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/บำนาญ จะมีความพึงพอใจต่อการรับบริการในภาพรวมสูงกว่ากลุ่มที่มีอาชีพ หลัก

รับจ้างทั่วไปและนักเรียน/นักศึกษา ($p < 0.05$) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/บ้าน眷
จะมีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มไม่มีหลักประกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง อำเภอ อาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการเก็บข้อมูล ซึ่งวิธีการในการศึกษาได้ดำเนิน การตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบการศึกษา

เป็นการศึกษาภาคตัดขวาง (Cross-sectional study) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในบริการ ของศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง อำเภอ อาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด และความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล ประสบการณ์ในการเข้ารับรักษาพยาบาลกับระดับความพึงพอใจ เก็บข้อมูลโดย ใช้แบบสัมภาษณ์ ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมาย คือ ผู้ใช้บริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง ที่มีอายุ 15 ปีถึงอายุ 60 ปี และมีภูมิลำเนาอยู่ในตำบลหนอง ทั้งบริการในสำนักงานและนอกสำนักงาน (บริการที่บ้าน) ใน ช่วงระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2547 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2547 จำนวนทั้งสิ้น 2,916 คน

3.3 กลุ่มตัวอย่างและขนาดตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เป็นประชาชนที่รับบริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง จำนวน 384 คน

สูตร การคำนวณขนาดตัวอย่าง (Lwanga and Lemeshow, 1991)

$$n = \frac{Z^2}{4} \cdot \frac{\alpha_2 p(1-p)}{d^2}$$

โดยที่

$n = \text{ขนาดตัวอย่างที่จะใช้ศึกษา}$

$Z^2_{1-\alpha/2} = \text{ค่าวิกฤตที่ระดับความเชื่อมั่นหรือระดับนัยสำคัญ } \alpha/2 \text{ ซึ่งกำหนดให้ความเชื่อมั่นเท่ากับ } ร้อยละ 95 \text{ (} Z = 1.96 \text{)}$

$p = \text{สัดส่วนประชากรที่มีความพึงพอใจในบริการ ในการศึกษารั้งนี้ ใช้ค่าสัดส่วนร้อยละ } 50 \text{ (0.50) เพราะว่าค่านี้จะให้ขนาดตัวอย่างที่มากที่สุด}$

$d = \text{ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ในการศึกษา กำหนดให้เท่ากับ } ร้อยละ 5 \text{ (0.05)}$

แทนค่า

$$n = (1.96)^2 \times 0.50 (1-0.50) / (0.05)^2$$

$$n = 384 \text{ คน}$$

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากในการศึกษารั้งนี้ ประชากรจำนวนผู้ใช้บริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม พ.ศ. 2547 ถึง วันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2547 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,916 คน โดยการสุ่มสอบถาม ทุกคนที่ 7 จนครบ 384 คน โดย

3.4.1 ผู้เก็บข้อมูล ในการวิจัยครั้งนี้ คืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 13 คน (หมู่บ้านละ 1 คน)

3.4.2. ก่อนจะเก็บข้อมูลภาคสนาม ผู้เก็บข้อมูลทั้งหมดจะมีข้อตกลงร่วมกัน เพื่อให้การเก็บข้อมูลเป็นไปในแนวดียกัน เพื่อลดอคติที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในการสัมภาษณ์เก็บข้อมูล และทำความเข้าใจในข้อคำถามทุกข้อ ทุกประเด็น

3.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของ การวิจัย แบบสัมภาษณ์มี 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสักษะและส่วนบุคคล มี 9 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามเรื่อง เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว อาชีพหลักของครอบครัว อาชีพรองของ ครอบครัว รายได้ของครอบครัวต่อปี และสิทธิในการรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 ด้านประสบการณ์การรักษาพยาบาล มี 7 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งสอบถามความพึงพอใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย	
ด้านสถานที่	มีข้อคำถานทั้งหมด 11 ข้อ
ด้านเครื่องมือแพทย์	มีข้อคำถานทั้งหมด 3 ข้อ
ด้านยาและเวชภัณฑ์	มีข้อคำถานทั้งหมด 4 ข้อ
ด้านบุคลากร	มีข้อคำถานทั้งหมด 7 ข้อ
ด้านการให้บริการ	มีข้อคำถานทั้งหมด 7 ข้อ
ลักษณะเครื่องมือเป็นแบบเดือกดอน	6 ระดับ คือ
ดีมาก ดี พอดี ไม่ค่อยดี ไม่ดีเลย ไม่มีความเห็น/ไม่รู้	

3.6 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำไปทดลองใช้โดยการสัมภาษณ์ชาวบ้านในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีอนามัยตำบลหนองขนาด อําเภออาจสามารรถ จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบว่าผู้รับบริการเข้าใจในข้อคำถามหรือไม่ จากนั้นจึงนำข้อมูลในส่วนที่ 3 เรื่องความพึงพอใจมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารอนบาก (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยโปรแกรมมาตรฐาน ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

- ความพึงพอใจด้านสถานที่ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.87
- ความพึงพอใจด้านเครื่องมือแพทย์ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.91
- ความพึงพอใจด้านเวชภัณฑ์ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.85
- ความพึงพอใจด้านบุคลากร ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.92
- ความพึงพอใจด้านการให้บริการ ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.90
- ความพึงพอใจในภาพรวม ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89

จากนั้นจึงนำแบบสัมภาษณ์ไป ปรับปรุงแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านได้ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ครั้นนี้ประกอบด้วย

1. นายประวัติ บุญโกลมุก นักวิชาการสาธารณสุข 7 กลุ่มงานสนับสนุนวิชาการสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด
2. นายวินิจ ไสวภรณ นักวิชาการสาธารณสุข 7 กลุ่มงานประกันสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการรวมแบบสัมภาษณ์เสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ต่อไปนี้

3.7.1 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบข้อมูล

3.7.2 ทำรหัส บันทึกข้อมูล ประมาณ วิเคราะห์ผลในคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรม
มาตรฐาน

3.7.3 ประมาณผลข้อมูล โดยแบ่งการใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลตามแต่ละส่วนของ
แบบสัมภาษณ์ ดังนี้

3.7.3.1 ค่าสถิติเชิงพรรณ (descriptive statistics) เพื่อจัดหมวดหมู่และให้ทราบ
ลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยวิธีแจกแจงความถี่ (frequency) หากว่าร้อยละ
(percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ตามลักษณะตัวแปร
เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปของตัวแปร

3.7.3.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจ ใช้สถิติที (t-test) ในกรณี
ปัจจัยในการวิเคราะห์มี 2 กลุ่ม ส่วนที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA)
ภายใต้สมมุติฐานว่า ทุกปัจจัยเป็นอิสระต่อกัน (Independent)

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
ดีมาก	5 คะแนน
ดี	4 คะแนน
พอใช้	3 คะแนน
ไม่ค่อยดี	2 คะแนน
ไม่ดีเลย	1 คะแนน

การแปลความหมายของระดับความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม
แบ่งเป็น 5 ระดับ ต่อไปนี้ (บุญชุม ศรีสะภาค, 2535)

น้อย	มีค่าเท่ากับ	ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49
พอใช้	มีค่าเท่ากับ	ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49
ปานกลาง	มีค่าเท่ากับ	ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49
ดี	มีค่าเท่ากับ	ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49
ดีมาก	มีค่าเท่ากับ	ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุพหลักษณะและอาชีพของครอบครัว รายได้ของครอบครัวต่อปี สิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล และประสบการณ์การรักษาพยาบาลซึ่งประกอบด้วย สถานพยาบาลที่ไปรับการรักษาเมื่อนบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยเล็กน้อยและเจ็บป่วยหนัก จำนวนครั้งที่ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา การได้รับบริการที่บ้าน เวลาที่ใช้ในการเดินทาง มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม และเวลาในการเข้ารับบริการตั้งแต่เดินทางมาถึงจนแล้วเสร็จ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2547 ถึง 31 สิงหาคม 2547 จำนวน 384 ราย ผลการวิเคราะห์เชิงการบรรยาย และแสดงตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ประสบการณ์การรักษาพยาบาล

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อบริการ

3.1 ค้านสถานที่

3.2 ค้านครื่องมือแพทย์

3.3 ค้านยาและเวชภัณฑ์

3.4 ค้านบุคลากร

3.5 ค้านการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม

4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม กับลักษณะส่วนบุคคล

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม กับประสบการณ์การรักษาพยาบาล

4.1 สักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.9) อายุเฉลี่ย 41.15 ปี โดยส่วนมาก อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 28.9) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 58.3) สถานภาพสมรสสูง (ร้อยละ 79.9) มีสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4.95 คน โดยส่วนมากมี ไม่เกิน 4 คน (ร้อยละ 44.5) รายละเอียดดังแสดงใน ตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ			
- ชาย		158	41.1
- หญิง		226	58.9
2. อายุ			
- ไม่เกิน 30 ปี		87	22.7
- อายุ 31 – 40 ปี		111	28.9
- อายุ 41 – 50 ปี		93	24.2
- 51 ปี ขึ้นไป		93	24.2
$\bar{X} = 41.15, S.D. = 12.81$			
3. ระดับการศึกษา			
- ประถมศึกษา		224	58.3
- มัธยมศึกษา		126	32.9
- ปวช./ปวส.		9	2.3
- ปริญญาตรี		25	6.5

ตารางที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส		
- โสด	26	6.8
- คู่	307	79.9
- หม้าย/หย่า	51	13.3
5. จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
- ไม่เกิน 4 คน	171	44.5
- 5 – 7 คน	162	42.2
- 8 คนขึ้นไป	51	13.3
$\bar{X} = 4.95$, S.D. = 1.42		

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอาชีพหลักเกษตรกรรม (ร้อยละ 91.4) ส่วนอาชีพรองส่วนมาก
รับจ้าง (ร้อยละ 57.8) รายได้ของครอบครัวต่อปี ส่วนมาก น้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 46.9) ส่วน
สิทธิในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาล ส่วนมาก ใช้บัตรทอง 30 บาท (ร้อยละ 58.4) รายละเอียด
ดังแสดงใน ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับ อาชีพหลักและรองของครอบครัว รายได้ของครอบครัวต่อปี และสิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลหัวไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. อาชีพหลักของครอบครัว		
- เกษตรกรรม	351	91.4
- ค้าขาย	9	2.3
- รับจำนำ	9	2.1
- อื่นๆ	16	4.2
2. อาชีพรองของครอบครัว		
- รับจำนำ	222	57.8
- เกษตรกรรม	103	26.9
- ค้าขาย	34	8.9
- อื่นๆ	25	6.5
3. รายได้ของครอบครัวต่อปี		
- น้อยกว่า 15,000 บาท	180	46.9
- 15,000-29,999 บาท	143	37.2
- มากกว่า 29,999 บาท ขึ้นไป	61	15.9
4. สิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล		
- บัตรทอง 30 บาท	224	58.4
- บัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม	96	25.0
- ผู้ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	32	8.3
- ประกันสังคม	32	8.3

4.2 ประสบการณ์การรักษาพยาบาล

เมื่อบุคคลในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างเจ็บป่วยเล็กน้อย ส่วนมากจะไปรับบริการรักษาพยาบาลที่สูนย์สุขภาพชุมชน (ร้อยละ 97.9) ส่วนเมื่อเจ็บป่วยหนักจะไปรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลชุมชน (ร้อยละ 79.9) รองลงมา โรงพยาบาลทั่วไป และ คลินิก กิดเป็นร้อยละ 17.8 และ 2.3 ตามลำดับ ในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา ส่วนมากกลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการที่สูนย์สุขภาพชุมชน หน่อ้ม 1 ครั้ง (ร้อยละ 26.6) ส่วนในระยะเวลา 4 เดือน ที่ผ่านมาส่วนมากกลุ่มตัวอย่างเคยได้รับบริการจากสูนย์สุขภาพชุมชนหน่อ้มที่บ้าน (ร้อยละ 59.4) และบริการจากสูนย์สุขภาพชุมชนหน่อ้มที่บ้านนั้น ส่วนมากเป็นการติดตาม/ให้แนะนำ (ร้อยละ 53.4) ส่วนมากเวลาที่ใช้ในการเดินทางมารับบริการที่สูนย์สุขภาพชุมชนหน่อ้ม ไม่เกิน 10 นาที (ร้อยละ 87.0) เวลาในการเข้ารับบริการที่สูนย์สุขภาพชุมชนหน่อ้ม ตั้งแต่เดินทางมาถึงจนได้กลับบ้าน ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที (ร้อยละ 77.3) รายละเอียดดังแสดงใน ตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับ ประสบการณ์การรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง

ประสบการณ์การรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
1. เมื่อบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยเล็กน้อย จะไปรักษาพยาบาลที่ใด		
- สถานีอนามัย	376	97.9
- โรงพยาบาลชุมชน	8	2.1
2. เมื่อบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยหนัก จะไปรักษาพยาบาลที่ใด		
- โรงพยาบาลชุมชน	307	79.9
- โรงพยาบาลทั่วไป	68	17.8
- คลินิก	9	2.3

ตารางที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับ ประสบการณ์การรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ประสบการณ์การรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่าง		จำนวน	ร้อยละ
3. ในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา ท่านใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพ ชุมชนหน่อนมกีครึ่ง			
- 1 ครึ่ง		102	26.6
- 2 ครึ่ง		70	18.2
- 3 ครึ่ง		77	20.1
- 4 ครึ่ง		91	23.7
- 5 ครึ่ง		27	7.0
- 6 ครึ่ง		17	4.4
$\bar{X} = 4.15, S.D. 0.24$			
4. ในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับบริการจากศูนย์สุขภาพ ชุมชนหน่อนมที่บ้านหรือไม่			
- เคย		228	59.4
- ไม่เคย		156	40.6
5. ท่านเคยได้รับบริการอะไรจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อนมที่บ้าน			
- ตรวจรักษาโรค		96	42.2
- ปฐมพยาบาล/ทำแผล		10	4.4
- ติดตามเยี่ยม /ให้คำแนะนำ		122	53.4
6. ท่านใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน หน่อนมนานเท่าไร			
- เดินทางไม่เกิน 10 นาที		334	87.0
- เดินทางระหว่าง 11 – 15 นาที		26	6.7
- เดินทางระหว่าง 16-20 นาที		8	2.1
- เดินทางมากกว่า 20 นาที		16	4.2
7. ระยะเวลาในการรับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อนม ตั้งแต่เดิน ทางมาถึงจนได้กลับบ้าน			
- ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที		297	77.3
- ใช้เวลาระหว่าง 21-30 นาที		24	6.3
- ใช้เวลาระหว่าง 31-40 นาที		27	7.0
- ใช้เวลามากกว่า 40 นาที		36	9.4

4.3 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในด้านต่างๆ

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านสถานที่ในภาพรวม ส่วนมาก พึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 88.8) เมื่อพิจารณาในภาพรวม โดยเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.05) (ตามตารางที่ 5)

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านเครื่องมือแพทย์ในภาพรวม ส่วนมากพึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 88.8) เมื่อพิจารณาในภาพรวม โดยเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.07) (ตามตารางที่ 5)

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านเวชภัณฑ์ในภาพรวม ส่วนมากพึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 80.2) เมื่อพิจารณาในภาพรวม โดยเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.10) (ตามตารางที่ 5)

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านบุคลากรในภาพรวม ส่วนมากพึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 81.8) เมื่อพิจารณาในภาพรวม โดยเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.04) (ตามตารางที่ 5)

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านการให้บริการในภาพรวม ส่วนมากพึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 86.4) เมื่อพิจารณาในภาพรวม โดยเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.0) (ตามตารางที่ 5)

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในภาพรวมทุกด้าน ส่วนมาก พึงพอใจระดับมาก (ร้อยละ 93.0) เมื่อพิจารณาในภาพรวม โดยเฉลี่ย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมอยู่ในระดับมาก (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.02) (ตามตารางที่ 5) โดย มีรายละเอียดของความพึงพอใจแต่ละด้านรายข้อตามตารางที่ 6

**ตารางที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม
ด้านต่างๆ และรวมทุกด้าน**

ความพึงพอใจ ด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ : จำนวนคน (ร้อยละ)						\bar{X}	S.D.		
	ปานกลาง		มาก		มากที่สุด					
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ				
1. ด้านสถานที่	9	2.3	341	88.8	34	8.9	4.05	0.32		
2. ด้านเครื่องมือแพทย์	8	2.1	341	88.8	35	9.1	4.07	0.32		
3. ด้านเวชภัณฑ์	17	4.4	308	80.2	59	15.4	4.10	0.43		
4. ด้านบุคลากร	27	7.0	314	81.8	43	11.2	4.04	0.42		
5. ด้านการให้บริการ	26	6.8	332	86.4	26	6.8	4.00	0.36		
6. รวมทุกด้าน	9	2.3	357	93.0	18	4.7	4.02	0.26		

หมายเหตุ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามตามทั้งหมด ไม่ได้ตอบในช่องระดับความพึงพอใจ
ไม่เดียว และ ไม่มีความเห็น / ไม่รู้ ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำมาวิเคราะห์ในตาราง

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านสถานที่ ที่มีความพึงพอใจใน
ระดับค่อนข้างมาก 3 ลำดับแรก คือมากที่สุดในเรื่อง ที่พักและเก้าอี้นั่งรองรับบริการเพียงพอ ร้อยละ 46.6
ความเป็นสัดส่วนของห้องให้บริการ ร้อยละ 26.6 และ ความสะอาดของอาคารสถานที่ ร้อยละ 26.3
(ตามตารางที่ 6)

ความพึงพอใจในบริการ ของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ด้านเครื่องมือแพทย์ ที่มีความ
พึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก 3 ลำดับแรก คือมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดของเครื่องมือ/เครื่องใช้ในการ
บริการ ร้อยละ 22.1 ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ/เครื่องใช้ ร้อยละ 11.7 และ ความพร้อมในการ
จัดเครื่องมือ/เครื่องใช้ ร้อยละ 11.2 (ตามตารางที่ 6)

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านเวชภัณฑ์ ที่มีความพึงพอใจ
ในระดับค่อนข้างมาก คือมากที่สุดในเรื่อง ความเพียงพอของยาในการรักษาพยาบาลมีจำนวนเท่ากันกับ
ความชัดเจนในการอธิบายเกี่ยวกับการใช้ยาของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 22.1 คุณภาพโดยรวมของการรับ
บริการครั้งนี้ ร้อยละ 13.5 และ ผลของยาในการรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วย ร้อยละ 13.3
(ตามตารางที่ 6)

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านบุคลากร ที่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คือมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือในเรื่อง ความยิ้มเย้มแจ่มใส เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 19.8 ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีจำนวนเท่ากันกับภาระทางของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อท่าน ร้อยละ 15.6 และ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ ร้อยละ 13.2 (ตามตารางที่ 6)

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านการให้บริการ ที่มีความพึงพอใจในระดับดีมาก คือมากที่สุด 3 ลำดับแรก คือในเรื่อง เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการ เป็นอย่างไร ร้อยละ 18.2 การซักประวัติอาการเจ็บป่วย ร้อยละ 15.4 และการให้บริการสุขภาพโดยเจ้าหน้าที่ที่บ้าน ร้อยละ 11.3 รายละเอียดดังแสดงใน ตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านรายข้อ

ความพึงพอใจต่อการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X} (SD)	แปลผล
	ดีมาก (ร้อยละ)	ดี (ร้อยละ)	พอใช้ (ร้อยละ)	ไม่ค่อย ดี (ร้อยละ)		
1. ด้านสถานที่						
1. ถนนทางเข้าสถานีอนามัย	60 (15.6)	215 (56.0)	100 (26.0)	9 (2.3)	3.84 (0.69)	ดี
2. การจัดบริเวณดอกไม้ประดับ	26 (6.8)	232 (60.4)	126 (32.8)	0	3.74 (0.57)	ดี
3. ความร่มรื่นบริเวณโดยรอบ	26 (6.8)	222 (57.8)	127 (33.1)	9 (2.3)	3.69 (0.63)	ดี
4. ความสะอาดบริเวณโดยรอบ	26 (6.8)	282 (73.4)	76 (19.8)	0	3.87 (0.49)	ดี
5. ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม	24 (6.3)	309 (80.5)	51 (13.3)	0	3.93 (0.43)	ดี
6. ความเป็นพอกของห้องน้ำห้องส้วม	52 (13.5)	315 (82.0)	17 (4.4)	0	4.09 (0.41)	ดี
7. ความสะอาดของอาคารสถานที่	101 (26.3)	265 (69.0)	18 (4.7)	0	4.21 (0.51)	ดี

ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมแต่ละด้านรายข้อ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	X (SD)	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)		
8. ความเป็นสัดส่วนของห้องให้บริการ	102 (26.6)	214 (55.7)	68 (17.7)	0	4.08 (0.66)	ดี
9. พื้นที่ให้ความรู้ / สุขศึกษา	94 (24.5)	265 (69.0)	25 (6.5)	0	4.18 (0.52)	ดี
10. มีที่พักและก้าอินั่งรอรับบริการเพียงพอ	179 (46.6)	205 (53.4)	0	0	4.46 (0.50)	ดี
11. มีน้ำดื่มให้บริการเพียงพอ	84 (21.9)	292 (76.0)	8 (2.1)	0	4.19 (0.44)	ดี
2. ด้านเครื่องมือแพทย์						
1. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ / เครื่องใช้	45 (11.7)	281 (73.2)	50 (13.0)	8 (2.1)	3.94 (0.57)	ดี
2. ความสะอาดของเครื่องมือ / เครื่องใช้ในการบริการ	85 (22.1)	299 (77.9)	0	0	4.22 (0.41)	ดี
3. ความพร้อมในการจัดเครื่องมือ / เครื่องใช้	43 (11.2)	324 (84.4)	17 (4.4)	0	4.06 (0.39)	ดี
3. ด้านเวชภัณฑ์						
1. ความเพียงพอของยาในการรักษาพยาบาล	85 (22.1)	265 (69.0)	34 (8.9)	0	4.13 (0.54)	ดี
2. ผลของยาในการรักษาพยาบาล อาการเจ็บป่วย	51 (13.3)	222 (57.8)	111 (28.9)	0	3.84 (0.63)	ดี
3. ความชัดเจนในการอธิบายเกี่ยวกับ การใช้ยาของเจ้าหน้าที่	85 (22.1)	290 (75.5)	9 (2.3)	0	4.19 (0.45)	ดี
4. คุณภาพโดยรวมของการรับบริการ ครั้งนี้	52 (13.5)	297 (77.3)	35 (9.1)	0	4.04 (0.47)	ดี

ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมแต่ละด้านรายชื่อ
(ต่อ)

ความพึงพอใจต่อบริการด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ					แปลผล
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	\bar{X}	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(SD)	
4. ด้านบุคลากร						
1. ความยื้มเยี่ยมแจ่มใส เป็นกันเอง ของเจ้าหน้าที่	76 (19.8)	222 (57.8)	86 (22.4)	0 (0.65)	3.97	ดี
2. ความเหมาะสมในการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่	60 (15.6)	324 (84.4)	0 (0.36)	0 (0.64)	4.15	ดี
3. กิริยามารยาทดีของเจ้าหน้าที่ที่ ปฏิบัติต่อท่าน	60 (15.6)	220 (57.3)	104 (27.1)	0 (0.64)	3.88	ดี
4. ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการ ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ	51 (13.2)	299 (77.9)	34 (8.9)	0 (0.46)	4.04	ดี
5. ความกระตือรือร้นในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่	43 (11.2)	228 (59.4)	113 (29.4)	0 (0.61)	3.81	ดี
6. ความเอาใจใส่และให้การช่วยเหลือ ของเจ้าหน้าที่	43 (11.2)	263 (68.5)	78 (20.3)	0 (0.55)	3.81	ดี
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยเพื่อเยี่ยม กัน มีความสนใจรับฟังปัญหาสุข ภาพหรือการเจ็บป่วยของท่าน	35 (9.1)	279 (72.6)	44 (11.5)	26 (6.8)	3.84 (0.67)	ดี
5. การให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับ บริการ	70 (18.2)	279 (72.7)	35 (9.1)	0 (0.51)	4.09	ดี
2. การซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย	59 (15.4)	307 (79.9)	18 (4.7)	0 (0.43)	4.10	ดี
3. การตรวจร่างกายผู้ป่วย	27 (7.0)	313 (81.5)	4 (11.5)	0 (0.42)	3.95	ดี
4. การได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับการเจ็บ ป่วยของท่าน	43 (11.2)	306 (79.7)	35 (9.1)	0 (0.45)	4.02	ดี

ตารางที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองแต่ละด้านรายข้อ (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการด้านต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					X (SD) แปลผล
	ตีมาก	ตี	พอใช้	ไม่ค่อย	ตี	
	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	(ร้อยละ)	
5. การให้คำแนะนำด้านต่างๆ ในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	43 (11.2)	297 (77.3)	4 (11.5)	0 (0.47)	3.99 (0.47)	ดี
6. ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	42 (10.9)	245 (63.8)	9 (25.3)	0 (0.58)	3.85 (0.58)	ดี
7. การให้บริการสุขภาพโดยเจ้าหน้าที่ที่บ้านของท่าน	43 (11.3)	290 (75.5)	4 (10.9)	9 (2.3)	3.95 (0.56)	ดี

หมายเหตุ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ต้องแบบสอบถามทั้งหมด ไม่ได้ตอบในช่องระดับความพึงพอใจ ไม่ตีเลข และ ไม่มีความเห็น / ไม่รู้ ผู้วิจัยจึงไม่ได้นำมาวิเคราะห์ในตาราง

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองกันกับปัจจัยต่างๆ

4.4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองกัน กับปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองกันในภาพรวม กับกลุ่มอายุพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} = 0.01$ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่แล้วพบว่า กลุ่มที่อายุไม่เกิน 30 ปี, 31-40 ปีและ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุ 1 ปีขึ้นไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด (ตามตารางที่ 7-8)

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับกลุ่มอายุ

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	3	2.32	0.773	12.01	0.01
ระหว่างกลุ่ม	380	24.46	0.064		

ตารางที่ 8 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของแต่ละกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	ค่าเฉลี่ย	ไม่เกิน 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี	3.89		-0.19 *	-0.11	-0.2 **
31 – 40 ปี	4.08			0.08	-0.01
41 – 50 ปี	4.00				-0.09
51 ปี ขึ้นไป	4.09				

* P = 0.008 ** P = 0.009

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในภาพรวมกับระดับการศึกษา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ p-value = 0.01 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่แล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาทั้ง 4 ระดับการศึกษามีความพึงพอใจแตกต่างกันทั้งหมด โดยกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด (ตามตารางที่ 9-10)

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	3	4.47	1.49	25.40	0.01
ระหว่างกลุ่ม	380	22.31	0.05		

ตารางที่ 10 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช./ปวส.	ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	4.08		0.08	0.08	0.44 *
มัธยมศึกษา	4.00				0.36 **
ปวช./ปวส.	4.00				0.36 ***
ปริญญาตรี	3.64				

* P = 0.005 ** P = 0.004 *** P = 0.004

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในภาพรวม กับสถานภาพสมรส พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ P-value = 0.009

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่แล้วพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสที่แต่งต่างกันมีความพึงพาไปแตกต่างกันทุกกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด (ตามตารางที่ 11-12)

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	2	4.56	2.28	4.75	0.009
ระหว่างกลุ่ม	301	144.68	0.48		
รวม	303	149.25			

ตารางที่ 12 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย	หม้าย/หย่า/แยก
โสด	4.00	-0.17 *
คู่	4.00	-0.17 **
หม้าย/หย่า/แยก	4.17	

*P = 0.009 **P = 0.009

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในภาพรวมกับจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน p-value = 0.366 (ตามตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับจำนวนสมาชิกในครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	2	.991	0.4957	1.006	0.366
ระหว่างกลุ่ม	301	148.258	0.492		

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในภาพรวมกับอาชีพหลักของครอบครัวพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพหลักแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน p-value = 0.963 (ตามตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับอาชีพหลักของครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	3	0.01	0.006	0.093	0.963
ระหว่างกลุ่ม	380	26.76	0.07		

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในภาพรวม กับอาชีพรองของครอบครัว พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} = 0.01$ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรองที่แตกต่างมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีอาชีพรองใดๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด (ตามตารางที่ 15-16)

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับอาชีพรองของครอบครัว

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	3	4.18	1.39	23.42	0.01
ระหว่างกลุ่ม	380	22.60	0.059		

ตารางที่ 16 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับอาชีพรองของครอบครัว

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	ค้ำเขาย	รับจำนำ	เกษตรกรรม	ไม่มีอาชีพ
ค้ำเขาย	4.00		-0.04	0.09	-0.36 *
รับจำนำ	4.04			0.13	-0.32 **
เกษตรกรรม	3.91				-0.45 ***
ไม่มีอาชีพ	4.36				

* $P = 0.004$ ** $P = 0.004$ *** $P = 0.005$

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมในภาพรวม กับรายได้ของครอบครัวต่อปี พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ $p\text{-value} = 0.01$ เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของครอบครัวต่อปีที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ของครอบครัวต่อปี 15,000-29,999 บาท มีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด (ตามตารางที่ 17-18)

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับรายได้ของครอบครัวต่อปี

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	2	3.38	1.69	27.53	0.01
ระหว่างกลุ่ม	381	23.40	0.06		

ตารางที่ 18 ผลการทดสอบรายคู่ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับรายได้ของครอบครัวต่อปี

รายได้ของครอบครัวต่อปี	ค่าเฉลี่ย	> 29,999 บาท	15,000-29,999 บาท	< 15,000 บาท
มากกว่า 29,999 บาทขึ้นไป	4.00		-0.12	0.15 *
15,000-29,999 บาท	4.12			0.27 **
น้อยกว่า 15,000 บาท	3.85			

* P = 0.006 ** P = 0.008

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองใน ภาพรวม กับสิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล พ布ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิในการเข้ารับ การรักษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน P-value = 0.542 (ตามตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับสิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	3	0.15	0.05	0.716	0.542
ระหว่างกลุ่ม	380	26.63	0.07		

ผลการเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองใน ภาพรวม กับเพศ พ布ว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ P-value = 0.031 โดยเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง (ตามตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับ เพศ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	X	S.D.	T	p-value
เพศ					
- ชาย	158	4.05	0.23	2.16	0.031
- หญิง	226	4.00	0.28		

4.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม กับ ประสบการณ์การรักษาพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ด้านประสบการณ์การรักษาพยาบาลในภาพรวม กับสถานที่ไปรักษาพยาบาลเมื่อบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยหนัก พบร่วมกันว่า ไม่มีความแตกต่างกัน $p\text{-value} = 0.686$ (ตามตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับสถานที่ไปรักษาพยาบาลเมื่อบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยหนัก

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	2	0.05	0.02	0.37	0.686
ระหว่างกลุ่ม	381	26.73	0.70		

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ด้าน ประสบการณ์การรักษาพยาบาลในภาพรวม กับจำนวนครั้งที่ไปรับบริการในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา พบร่วมกันว่า มีความสัมพันธ์กันเชิงลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -0.231$, $p\text{-value} = 0.01$) โดยผู้ที่มารับบริการหลายครั้งจะมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมลดลง (ตามตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับจำนวนครั้งที่ไปรับบริการในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา

ตัวแปร	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับ จำนวนครั้งที่ไปรับบริการ (r_{xy})		P-value
จำนวนครั้งที่ไปรับบริการใน ระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา	- 0.231		0.01

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองค้านประสนการณ์การรักษาพยาบาลในภาพรวม กับการได้รับบริการที่บ้าน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน P-value = 0.12 (ตามตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับการได้รับบริการที่บ้าน

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	2	0.28	0.14	2.07	0.12
ระหว่างกลุ่ม	381	26.50	0.06		

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองค้านประสนการณ์การรักษาพยาบาลในภาพรวม กับเวลาในการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองคาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาในการเดินทางจากบ้านเพื่อมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองคานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน p-value = 0.93 (ตามตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับเวลาในการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองคาน

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	3	0.03	0.01	0.14	0.93
ระหว่างกลุ่ม	380	26.75	0.07		

ผลการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านประสบการณ์การรักษาพยาบาลในภาพรวม กับเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมตั้งแต่เดินทางมาจนได้กลับบ้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาในการเข้ารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน $p\text{-value} = 0.83$ (ตามตารางที่ 25)

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับเวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการที่ ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมตั้งแต่เดินทางมาจนได้กลับบ้าน

แหล่งความแปรปรวน	DF	SS.	MS.	F	P-value
ภายในกลุ่ม	3	0.06	0.02	0.29	0.83
ระหว่างกลุ่ม	380	26.72	0.07		

บทที่ 5

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่างๆ 5 ด้าน และศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

5.1 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองในด้านต่างๆ

5.1.1 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองด้านสถานที่

ผู้ใช้บริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนหนองมีความพึงพอใจด้านสถานที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 88.8) เนื่องจากสถานที่ดังของศูนย์สุขภาพชุมชนหนองอยู่ติดกับถนนทางหลวงสายเชื่อมระหว่างอำเภอสามารถ กับ อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด และตามสภาพทางภูมิศาสตร์แล้วศูนย์สุขภาพชุมชนหนองตั้งอยู่กึ่งกลางตำบลหนองน้ำ ซึ่งประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก รวดเร็ว ถนนและการคมนาคมในตำบลหนองน้ำ หมู่บ้านที่อยู่ใกล้ที่สุดนั้นห่างจากศูนย์สุขภาพชุมชนหนองเพียง 5 กิโลเมตรเท่านั้น ส่วนสถานที่และบริเวณภายในศูนย์สุขภาพชุมชนหนองนั้น ถนนทางเข้าและถนนภายในศูนย์สุขภาพชุมชนหนองเป็นถนนคอนกรีต ถนนทางเข้าและทางออก ติดป้ายชัดเจน มีที่รถจอดสำหรับผู้มาใช้บริการและผู้มาติดต่อราชการ มีที่นั่งสำหรับคนไข้และญาติเพียงพอ ในด้านการดูแลรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่มีคนงานดูแลรับผิดชอบปฏิบัติงานตลอดวัน และนอกเวลาราชการจะมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการซึ่งพักอาศัยอยู่บ้านพักในบริเวณศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง มีป้ายบอกถึง ชื่อ นามสกุล เจ้าหน้าที่ที่อยู่ร่วม เวลาที่อยู่ร่วม เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถตามเจ้าหน้าที่ได้โดยสะดวก และเมื่อวิเคราะห์รายข้อมูลผู้ใช้บริการพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องที่พักและเก้าอี้นั่งรองรับบริการเพียงพอ รองลงมาคือความเป็นสัดส่วนของห้องให้บริการและความสะอาดของอาคารสถานที่ และพึงพอใจน้อยที่สุด เรื่องความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม แต่ก็อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของแสงมนี มงคลชู (2545) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการทางการแพทย์ในเขตอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดของห้องให้บริการและอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก ส่วนมากมีความพึงพอใจมากในเรื่องความสะอาดของห้องให้บริการ ความสะอาดของตัวอาคารและสถานที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิญญา

ของประชาชนต่อการของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ภายใต้แผนนโยบายโครงการ 30 นาทีรักษาทุกโรคปี พ.ศ. 2546 ซึ่งพบว่าในด้านสถานที่ ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาที่สอดคล้องกันนี้ เนื่องมาจาก ในการปฏิบัติงานตามโครงการ 30 นาที รักษาทุกโรค เป็นการบริหารงานในลักษณะเครือข่ายซึ่งจะมีโรงพยาบาลอําเภอเป็นแม่ข่าย และมีคณะกรรมการของ เครือข่ายซึ่งผสมผสานกันระหว่างฝ่ายของโรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ศูนย์สุขภาพชุมชน คุณแล กำกับให้สถานบริการทุกแห่งผ่านเกณฑ์การประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น ศูนย์สุขภาพชุมชน ต้องผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งจะมีตัวชี้วัดในหลายด้าน ทำให้ ศูนย์สุขภาพชุมชนทุกแห่งต้องมีการพัฒนา ปรับปรุง ตามเกณฑ์

5.1.2 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยด้านเครื่องมือแพทย์

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยด้านเครื่องมือแพทย์นั้นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการพรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 88.8) โดยพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง ความสะอาดของเครื่องมือ / เครื่องใช้ในการบริการ รองลงมาคือความพร้อมในการจัดเตรียมมือ / เครื่องใช้ และ ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ / เครื่องใช้ ในการบริหารจัดการด้านเครื่องมือแพทย์นี้ ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยได้มีเครื่องมือแพทย์ครบตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่ง ได้ระบุไว้ชัดเจนถึงมาตรฐานของเครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ที่จะต้องมีและเตรียมพร้อมไว้สำหรับ การให้บริการแก่ประชาชน และมีคนงานทำความสะอาดเครื่องมือเครื่องใช้ตลอดเวลาปฏิบัติงาน โดยมีโรงพยาบาลแม่ข่ายคือโรงพยาบาลอ่าจสามารถ จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ขาดแคลนให้ และ ในเครื่องข่ายที่มีคณะกรรมการควบคุมและป้องกันการติดเชื้อในสถานบริการ เป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำในการดูแล รักษา การทำความสะอาด การทำให้ปลอดเชื้อ ของเครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ และมีการนิเทศติดตามงานเป็นระยะ สอดคล้องกับการศึกษาของ แสงมณี มงคลชู (2545) ซึ่งศึกษาพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดของอุปกรณ์และ เครื่องมือทางการแพทย์อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ อภิญญา แสงสิน และ ประวัติ มุณีโภนุ (2546) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าในด้านอุปกรณ์ ในภาพรวมผู้ใช้บริการมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.3 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยด้านเวชภัณฑ์

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยด้านเวชภัณฑ์นั้นผู้ใช้บริการ พึงพอใจในการพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.2) การบริหารจัดการด้านเวชภัณฑ์ ของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยจะมีโรงพยาบาลแม่ข่ายเป็นผู้จัดซื้อเวชภัณฑ์ และให้สถานบริการใน เครือข่ายเบิกยาและเวชภัณฑ์ต่างๆที่ต้องใช้ทุกเดือนที่โรงพยาบาล และในส่วนของศูนย์สุขภาพ

พึงพอใจในภาพรวมความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.2) การบริหารจัดการด้านเวชภัณฑ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมจะมีโรงพยาบาลแม่ข่ายเป็นผู้จัดซื้อเวชภัณฑ์ และให้สถานบริการในเครือข่ายเบิกยาและเวชภัณฑ์ต่างๆที่ต้องใช้ทุกเดือนที่โรงพยาบาล และในส่วนของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมนี้ เป็นศูนย์สุขภาพชุมชนหลัก (PCUหลัก) โรงพยาบาลจะโอนผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เข้า โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคคอพอก ฯลฯ และจัดแพทย์อุบัติเหตุน้ำท่วม ตรวจ รักษา สั่งยา มีเภสัชกรมาจ่ายยาให้กับผู้ป่วยดังกล่าว ทำให้ประชาชนไม่ต้องเดินทางไกลไปรับยาที่โรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์รายข้อพึงพอใจมากที่สุดความชัดเจนในการอธิบายเกี่ยวกับการใช้ยาของเจ้าหน้าที่และรองลงมาคือความเพียงพอของยาในการรักษาพยาบาล สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิญญา แสรวงสิน และ ประวัติ บุญโภุกุ (2546) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องยาและเวชภัณฑ์ ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากโครงการ 30 นาที รักษาทุกโรค ซึ่งเน้นให้มีการจัดตั้ง ศูนย์สุขภาพชุมชน และจัดทีมเจ้าหน้าที่สหสาขา เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้ทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

5.1.4 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านบุคลากร

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านบุคลากรนั้นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 81.8) เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมนี้ มีเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานประจำจำนวน 4 คน โดยมี ตำแหน่งนักวิชาการ 1 คน พยาบาลวิชาชีพ 2 คน เจ้าพนักงานสาธารณสุข 1 คน และมีเจ้าหน้าที่ที่บุนเดิน เวียน จากโรงพยาบาลสามารถมาปฏิบัติงานสัปดาห์ละ 1 วัน โดยมีแพทย์ 1 คน ทันตแพทย์ 1 คน เกสัชกร 1 คน ผู้ช่วยทันตแพทย์ 1 คน และคนขับรถ 1 คน โดยจะออกมากปฏิบัติงานที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมทุกวันอังคาร ประชาชนที่มีปัญหาสุขภาพในค้านต่างๆ สามารถมารับการรักษาขอคำปรึกษาได้สะดวกมากยิ่งขึ้น และเมื่อวิเคราะห์รายข้อมีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความเหมาะสม สมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ในค้านต่างๆ และ ความยิ้มเย้มแจ่มใสเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับการศึกษาของ อภิญญา แสรวงสิน และ ประวัติ บุญโภุกุ (2546) ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา ยิ่หลัก และ วันดี ชนะสิทธิ์ (2544) ได้ศึกษาการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานห้องน้ำ โรงพยาบาลตรัง พบว่า ความพึงพอใจด้านพฤติกรรมบวกก่อการ พนว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกายมากที่สุดร้อยละ 98.4 รองลงมาเป็นความพึงพอใจในเรื่องความสุภาพในการสักถามร้อยละ 92.4

5.1.5 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมด้านการให้บริการนั้นผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการรวมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 86.4) ซึ่งศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมได้จัดขั้นตอนการปฏิบัติในการเข้ารับบริการไว้เป็นลำดับ ดังนี้

5.1.5.1 รับแฟ้มครอบครัวเพื่อบันทึกประวัติการเจ็บป่วย (ผู้ป่วยส่วนมากจะคืนหาเพิ่มเอง จัดเตรียมไว้ในตู้ลิ้นชักเหล็ก แยกรายหน่วยบ้านและเรียงตามบ้านเลขที่ ส่วนคนชาหารือผู้ที่ยังไม่เคยมารับบริการจะมีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ)

5.1.5.2 ซักประวัติ ตรวจร่างกาย วินิจฉัยโรค สั่งการรักษา

5.1.5.3 ปฐมนิเทศยา ฉีดยา ทำแพลง (บางราย)

5.1.5.4 รับยา รับคำอธิบายการใช้ยา ให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน

โดยกลุ่มพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง การซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการ ลดคิดถึงกับการศึกษาของ บุญนา บัวผัน และ คำรง รัตนเวช (2546) ซึ่งได้ศึกษาประเมินผลโครงการ 30 นาทีรักษาทุกโรคจังหวัดร้อยเอ็ด ปี 2546 ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการร้อยละ 70.0 มีความพึงพอใจด้านการให้บริการ ลดคิดถึงกับ การศึกษาของ อภิญญา แสงสิน และ ประวัติ บุญโภนุด (2546) ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมี ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการรักษาอยู่ในระดับมาก

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม กับลักษณะ ส่วนบุคคล

ในการศึกษาความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ปัจจัย ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ผลการศึกษาที่ได้ ออกมายังผลได้ดังนี้

เพศ

จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 58.9) เมื่อวิเคราะห์ แปรปนเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่า เพศชายมี คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมสูงกว่าเพศหญิง (ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.05 และ 4.00) เนื่องจาก การให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมมีหลากหลาย เช่น บริการตรวจ รักษาโรคทั่วไป เพศชายและเพศหญิงได้รับบริการเหมือนกัน ซึ่งเป็นบริการที่ใช้เวลาไม่นาน และ ไม่เกิดความตึงเครียดเวลาเข้ารับบริการ แต่มีบริการเฉพาะเพศหญิง เช่น การฝากครรภ์ การ

วางแผนครอบครัว (เพศชายจะมากขอรับบริการวางแผนครอบครัวน้อยมาก) การตรวจหลังคลอด การตรวจมะเร็งปากมดลูก เป็นบริการที่มีความละเอียดอ่อนมีผลกรະหนบด้านจิตใจและมีขั้นตอนมากกว่า จึงอาจทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิงต่ำกว่าเพศชายได้ สอดคล้องกับการศึกษาของ แสงมณี มงคลชุ (2545) ซึ่งการศึกษาพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจทางการแพทย์มากกว่าเพศหญิง ($p < 0.05$)

อายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 31 – 40 ปี (ร้อยละ 28.9) ซึ่งกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มวัยทำงานซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดการเจ็บป่วยได้มากกว่า ถ้าเป็นเพศหญิงก็จะเป็นวัยที่ต้องการมีบุตร หรือต้องรับบริการวางแผนครอบครัว เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการระหว่างกลุ่มอายุ พนว่ากลุ่ม อายุ แต่กัน มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมแตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.01$) และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ พนว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้มารับบริการกลุ่มที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา คือกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี และกลุ่ม อายุ ไม่เกิน 30 ปี ตามลำดับ ซึ่งผลการศึกษานี้อาจเนื่องมาจาก กลุ่ม ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนมากเป็นกลุ่มที่หมดภาระในการหาเลี้ยงครอบครัวมีบุตรดูแล เดียวคู่ และโดยนับธรรมเนียมประเพณีของท้องถิ่น กลุ่มนี้จะเข้าวัด ฟังธรรม ทำให้จิตใจมีความสงบ ร่มเย็นมากขึ้นการที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนบางคร้อ ได้มีภาพบpare พุ่คุย แลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับเพื่อนวัยเดียวกัน และมีอาการเจ็บป่วยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการรักษาบำบัด ให้ความช่วยเหลือ แนะนำในการดูแลสุขภาพ ทำให้ผู้ป่วยกลุ่มนี้มีความพึงพอใจมากที่สุด ขัดแย้งกับผลการศึกษาของ แสงมณี มงคลชุ (2545) ซึ่งพบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการทางการแพทย์ ($p > 0.05$)

ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 58.3) เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มารับบริการผลจากการศึกษา พนว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมแตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.01$) และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ พนว่ากลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษามีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งความพึงพอใจที่แตกต่างกันนี้อาจเนื่องมาจากการกลุ่มที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาส่วนใหญ่จะเป็นบุคคลที่อยู่ในพื้นที่ตำบลหน่อมตลาดด เมื่อเกิดการเจ็บป่วยก็จะมารับการรักษาที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมเป็นประจำ เพราะใกล้บ้านและไม่ต้องเสียค่าพาหนะในการเดิน

ทางไปรับบริการที่อื่นและถ้าเป็นบุคคลที่มีฐานะและเศรษฐกิจไม่ดีก็จะไม่ค่อยมีประสบการณ์ที่จะไปรับการรักษาที่อื่น เช่น โรงพยาบาลเอกชน คลินิก จึงขาดข้อมูลในการเปรียบเทียบการบริการของสถานพยาบาลต่างๆ ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่จบการศึกษาระดับที่สูงกว่า จะมีประสบการณ์ในการไปรับบริการสุขภาพในสถานพยาบาลต่างๆ มาแล้วและเมื่อเกิดการเปรียบเทียบโดยประสบการณ์แล้ว ความพึงพอใจในบริการจึงน้อยกว่า

สถานภาพสมรส

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 79.9) เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ กับสถานภาพสมรส พนวจ ผู้ที่มีสถานภาพสมรส หน้ายา/หยา/แยก มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมสูงที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจแตกต่างกันด้วย ($p\text{-value} = 0.009$) ซึ่งผลการศึกษานี้แสดงถึงว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรส หน้ายา/หยา/แยก เป็นกลุ่มนุ่กคลต้องการที่พึงทางด้านจิตใจ ต้องการผู้ให้คำปรึกษา ซึ่งเมื่อมารับบริการทางด้านการแพทย์เมื่อกลุ่มนี้ได้เล่าอาการที่เจ็บป่วยหรือปัญหาต่างๆ ให้กับเจ้าหน้าที่ฟัง แต่ไตรับคำแนะนำ คำปรึกษาและการรักษาพยาบาลต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ ก็จะมีความประทับใจและพึงพอใจ และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ พนวจค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันทุกกลุ่ม ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ แสงมณี มงคลชุ (2545) ซึ่งได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการทางการแพทย์ในเขตอำเภอปทุมรัตน์ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ กับจำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง พนวจ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.366$) เพราะในการศึกษาในครั้งนี้จำนวนสมาชิกในครอบครัวหมายถึง พ่อ เมื่ อุูก ที่ยังไม่แต่งงานออกเรือน โดยที่ลูกอาจจะยังอาศัยอยู่กับพ่อแม่หรือไปทำงานที่อื่นด้วยก็ได้ ซึ่งโดยสภาพความเป็นจริงนั้นในตำบลหน่อมบุตรที่ทำการศึกษาภาคบังคับแล้วและไม่ได้เรียนต่อนั้นจะไป

จำนวนสมาชิกในครอบครัว

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวนสมาชิกในครอบครัวส่วนใหญ่ ไม่เกิน 4 คน (ร้อยละ 44.5) รองลงมาคือจำนวนสมาชิกในครอบครัว 5 – 7 คน (ร้อยละ 42.2) และ 8 คนขึ้นไป (ร้อยละ 13.3) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ กับจำนวนสมาชิกในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง พนวจ กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.366$) เพราะในการศึกษาในครั้งนี้จำนวนสมาชิกในครอบครัวหมายถึง พ่อ เมื่ อุูก ที่ยังไม่แต่งงานออกเรือน โดยที่ลูกอาจจะยังอาศัยอยู่กับพ่อแม่หรือไปทำงานที่อื่นด้วยก็ได้ ซึ่งโดยสภาพความเป็นจริงนั้นในตำบลหน่อมบุตรที่ทำการศึกษาภาคบังคับแล้วและไม่ได้เรียนต่อนั้นจะไป

ทำงานที่กรุงเทพฯหรือต่างจังหวัดดังนั้นถึงแม่จำนวนสมาชิกในครอบครัวจะแตกต่างกันแต่จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่จริงในครอบครัวก็ไม่แตกต่างกัน

อาชีพหลักของครอบครัว

การศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพหลักของครอบครัวคืออาชีพเกษตรกรรม (ร้อยละ 91.4) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการกับอาชีพหลักของครอบครัว พนว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพหลักในครอบครัวที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.963$) ผลการศึกษาที่ได้เกิดจากประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 91.4) มีอาชีพหลักเกษตรกรรม ดังนั้นโดยพื้นฐานการประกอบอาชีพส่วนใหญ่ที่เหมือนกันจึงทำให้ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างในบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ก้าวยา ยิ่งหลัก และวันดี ชนะสิทธิ์ (2544) ซึ่งพบว่า อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p = 0.05$)

อาชีพรองของครอบครัว

การศึกษาครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรองของครอบครัวคืออาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 57.8) รองลงมาคือ เกษตรกรรม ค้าขาย และ อื่นๆ (ร้อยละ 26.9 ,8.9 และ 6.5 ตามลำดับ) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง พนว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรองที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.01$) และเมื่อวิเคราะห์รายคู่ พนว่า กลุ่มที่ไม่มีอาชีพรองใดๆ มีความพึงพอใจสูงที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 4.36) รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง ค้าขาย เกษตรกรรม (คะแนนเฉลี่ย 4.04, 4.00, 3.91 ตามลำดับ) กลุ่มที่ไม่มีอาชีพรองใดๆ ส่วนใหญ่ คือ กลุ่มแม่บ้านหรืออาชีพรับจ้างในการเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้ให้อาสาสมัครเก็บข้อมูลบันทึกเพิ่มเติมไว้ การที่กลุ่มนี้มีความพึงพอใจสูงที่สุด เพราะ เป็นกลุ่มที่ไม่ต้องดื่นวนในการประกอบอาชีพหรือหารายได้ เพราะมีคู่สมรสเลี้ยงดูช่วยเหลือ จึงทำให้สภาพจิตใจไม่ดีด้วยเครียด เมื่อมารับบริการจึงทำให้มีความพึงพอใจในบริการมากกว่า

รายได้ของครอบครัว

ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ของครอบครัวต่อปี น้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 46.9) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ครอบครัวมีรายได้ต่อปีที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกันด้วย ($p\text{-value} = 0.01$) และเมื่อวิเคราะห์รายคู่ พนว่า กลุ่มตัวอย่างที่รายได้ของครอบครัวต่อปี 15,000 – 29,999 บาท จะมีความพึงพอใจสูงที่สุด และ มีค่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยแตกต่างกันกับกลุ่มตัวอย่างที่ครอบครัวมีรายได้ต่อปี น้อยกว่า 15,000 บาท และมากกว่า 29,999 บาทขึ้นไป ซึ่งผลการศึกษานี้น่าจะเกิด

จากกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อปี น้อยกว่า 15,000 บาท ส่วนมากกลุ่มนี้จะมีสิทธิรักษาฟรีโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (บัตรสวัสดิการผู้มีรายได้น้อยหรือ สป.) กลุ่มนี้มักจะคิดว่า การที่ได้รักษาฟรีนั้นจะได้รับการบริการที่ไม่ดีเท่ากับกลุ่มที่จ่ายเงิน หรือได้ยาที่ไม่ดีเท่ากับกลุ่มอื่น แต่ในความเป็นจริงนั้นสถานบริการให้บริการทุกกลุ่มเท่าเทียมกันหมด ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการหรือเวลา看病ชาต์ต่างๆ

สิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมไม่แตกต่างกัน ($p-value = 0.542$) และจากการศึกษาในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่ใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาท (ร้อยละ 58.4) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กัลยา ยิ่งลักษณ์ และ วันดี ชนะสิทธิ์ (2544) ได้ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานห้องน้ำต่อไป พยายานาลตั้ง พบว่า ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่องานห้องน้ำต่อไปไม่แตกต่างกัน เนื่องจากปัจจุบันโครงการประกันสุขภาพเน้นให้ประชาชนทุกคนต้องมีหลักประกันทางด้านสุขภาพ สามารถเข้าถึงบริการได้โดยค่าใช้จ่ายไม่เป็นภาระ ซึ่งสิทธิในการรับบริการสุขภาพแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ

1. สิทธิบัตรประกันสุขภาพ

- 1.1 บัตรประกันสุขภาพไม่เสียค่าธรรมเนียม
- 1.2 บัตรประกันสุขภาพเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท

2. สิทธิประกันสังคม

3. สิทธิข้าราชการ

ประชาชนในตำแหน่งน่อมเป็นสังคมเกษตรกรรมประชาชนส่วนมากใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพ 30 บาท รักษาทุกโรค จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง กับประสบการณ์ การรักษาพยาบาล

ในการศึกษาความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง ประสบการณ์ ในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ผลการศึกษาที่ได้ อกิจภายในได้ดังนี้

จำนวนครั้งในการมารับบริการ

ในการศึกษารังนี้กลุ่มตัวอย่างเคยมาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง 1 ครั้งในรอบ 4 เดือนที่ผ่านมากที่สุด จำนวน 102 คน(ร้อยละ 26.6) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า จำนวนครั้งในการมารับบริการของกลุ่มตัวอย่างที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง มี ความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในบริการ ($p<0.05$) โดยผู้ที่ปรับปรุงบริการหลายครั้งจะมีความพึงพอใจลดลง ($r = -0.231, p<0.001$) เมื่อวิเคราะห์ถึงผู้มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง กลุ่มที่ต้องมา_rับบริการทุกเดือนคือกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรัง ซึ่งโอนมาจากโรงพยาบาลสามารถ และทางศูนย์สุขภาพชุมชนหนองได้นัดมารับบริการในวันที่มีทีมแพทย์จากโรงพยาบาลอาจสามารถมาให้บริการ และได้จัดกิจกรรมต่างๆในคลินิกผู้ป่วยเรื้อรัง และจัดบริการตามขั้นตอนต่างๆ ส่วนมากจะเป็นการมา_rับบริการด้วยโรคเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง และต้องมา_rับบริการทุกเดือน ซึ่งศูนย์สุขภาพชุมชนหนองได้จัดกิจกรรมในคลินิกผู้ป่วยโรคเรื้อรังเป็นลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ชั้งน้ำหนัก วัดความดันโลหิต ตรวจเลือดหาระดับน้ำตาล
2. ผู้ป่วยเบาหวานรับประทานยา
3. ผู้ป่วยรับประทานอาหารเข้าซึ่งทางศูนย์สุขภาพชุมชนหนองจัดเตรียมไว้ เช่น ข้าวต้ม
4. กิจกรรมการสอนสุขศึกษา
5. กิจกรรมการออกกำลังกาย
6. รับการตรวจร่างกาย ซักถามอาการผิดปกติ สั่งการรักษา
7. รับยา รับคำอธิบายการใช้ยา ให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน

ซึ่งบริการดังกล่าวอาจจะมีความล่าช้าบ้าง เพราะมีผู้ป่วยจำนวนมาก ลำดับขั้นตอนในการให้บริการมากกว่าการตรวจรักษาโรคทั่วไป และเจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย ประกอบกับกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรังอาจจะมีความวิตกกังวลสูงในการเข้าป่วยของตนเอง ทำให้เกิดความเครียดและหงุดหงิดได้ง่าย และการที่ต้องเดินทางมารับบริการบ่อย ทั้งการเข้าป่วยต่างๆที่เกิดจากอาการแทรกซ้อนของโรคเรื้อรังที่เป็นอยู่และการมา_rับการตรวจ รับยา โรคเรื้อรังค่อนเนื่องเป็นประจำทุกเดือน จึงทำให้ความพึงพอใจในบริการลดลงได้

สถานที่ที่ไปรักษาพยาบาลเมื่อมีบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยหนัก

ในการศึกษารังนิ้กกลุ่มตัวอย่างเมื่อมีบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยหนักจะไปรับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลชุมชน (ร้อยละ 79.9) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างเมื่อมีบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยหนักแล้วไปรักษาพยาบาลยังสถานที่ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.686$) เนื่องจากสถานที่ที่ไปรักษาตามโครงการ 30 นาทรรักษากลุ่มโรคนี้ กำหนดสถานพยาบาลหลักและสถานพยาบาลรอง ซึ่งสถานพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างนี้ สถานพยาบาลหลักคือโรงพยาบาลอาสามารถ สถานพยาบาลรองคือ ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วย หากประชาชนต้องการไปรับบริการที่อื่นถ้าไม่มีในสังतัวจากสถานพยาบาลหลักที่เข้มทะเบียน ต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง ดังนั้น สถานที่ที่ไปรักษาพยาบาลเมื่อมีบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยหนัก ส่วนมากจึงเป็นโรงพยาบาลชุมชนอาสามารถ ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยไม่แตกต่างกัน

การรับบริการที่บ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาหรือบุคคลในครอบครัวเคยได้รับบริการที่บ้านจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วย ในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 59.4) และยังไม่เคยได้รับบริการที่บ้าน (ร้อยละ 40.6) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.12$) การให้บริการที่บ้านของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วย ส่วนมากจะเป็นการติดตามเยี่ยมและให้คำแนะนำในกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรัง หญิงหลังคลอด นอกจากการติดตามให้บริการที่บ้านแล้ว ในการปฏิบัติงานเชิงรุกเจ้าหน้าที่ของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยก็ได้ออกไปประจำ อสม.ติดตามการปฏิบัติงานสาธารณสุขชุมชนต่างๆ และให้สุขศึกษาทางหอกระจาด ข่าวสารประจำหมู่บ้าน ในหมู่บ้านที่ตนเองรับผิดชอบประจำทุกดือน ซึ่งก็เป็นการดูแลสุขภาพ เมื่อกันกันจึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เวลาในการเดินทางมารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการ ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วย ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 10 นาที (ร้อยละ 87.0) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.93$) เพราะสถานที่ตั้งของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยนั้น ตั้งอยู่ติดถนนทางหลวงและตั้งอยู่ใกล้กับกลางพื้นที่ตำบลหน่อน และสภาพถนนที่เชื่อมต่อระหว่าง

หมู่บ้านต่างๆ และ ถนนที่จะเดินทางมาที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม สามารถเดินทางได้โดยสะดวก ระยะเวลาในการเดินทางมาที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมของประชาชนไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

เวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการตั้งแต่เดินทางมาถึงจนได้กลับบ้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ใช้เวลาในการเข้ารับบริการ ตั้งแต่เดินทางมาถึงจนได้กลับบ้าน ส่วนใหญ่ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที (ร้อยละ 77.3) จากการวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง ผลการศึกษา พบร่วมกับ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการ ของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ไม่แตกต่างกัน ($p\text{-value} = 0.83$) การให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมเป็นบริการระดับปฐมภูมิ และได้มีการจัดขั้นตอนในการเข้ารับบริการ และติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มารับบริการได้รับทราบ และผู้มารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้โดยสะดวก รวดเร็ว เวลาที่ใช้ในการเข้ารับบริการตั้งแต่เดินทางมาถึงจนได้กลับบ้านจึงไม่แตกต่างกัน จึงทำให้ความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

บทที่ 6

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

6.1.1 สักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.9 อายุเฉลี่ย 41.15 ปี ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.3 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 79.9 มีสมาชิกในครอบครัวเฉลี่ย 4.95 คน ทำอาชีพหลักเกษตรกรรม ร้อยละ 91.4 รองลงมาคือรับเข้า ร้อยละ 57.8 รายได้ของครอบครัวต่อปี ส่วนมาก น้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 46.9 ส่วนสิทธิในการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลส่วนมาก ใช้บัตรทอง 30 บาท ร้อยละ 58.4

6.1.2 ประสบการณ์การรักษาพยาบาล

เมื่อนุanced ในครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างเจ็บป่วยเล็กน้อย ส่วนมากจะไปรับบริการรักษาพยาบาลที่ศูนย์สุขภาพชุมชนร้อยละ 97.9 ส่วนเมื่อเจ็บป่วยหนักจะไปรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลชุมชนร้อยละ 79.9 ในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมากลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อนโดยเฉลี่ย 4.15 ครั้ง ในระยะเวลา 4 เดือนที่ผ่านมากลุ่มตัวอย่างเคยได้รับบริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อนที่บ้านร้อยละ 59.4 ส่วนบริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อนที่บ้านนี้ ส่วนมากเป็นการติดตาม/ให้แนะนำร้อยละ 53.4 ส่วนมากเวลาที่เดินทางมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อน ไม่เกิน 10 นาที ร้อยละ 87.0 เวลาในการมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อนด้วยเดินทางมาถึงบ้านได้กันบ้าน ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที ร้อยละ 77.3

6.1.3 ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อน

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อนด้านสถานที่ในภาพรวมพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 88.8 ด้านเครื่องมือแพทย์ในภาพรวมพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 88.8 ด้านเวชภัณฑ์ในภาพรวมพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 80.2 ด้านนุ kut การในภาพรวมพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 81.8 ด้านการให้บริการในภาพรวม พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 86.4 และความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อนในภาพรวมทุกด้าน พึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 93.0

6.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม กับลักษณะส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่อายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการต่ำกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 31-40 ปี และ อายุ 51 ปี ขึ้นไป ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการต่ำกว่า ผู้ที่จบการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ผู้ที่มีสถานภาพสมรสหม้าย/หย่า/แยก มีความพึงพอใจสูง กว่าผู้ที่มีสถานภาพสมรสโสด และคู่ ผู้ที่ไม่มีอาชีพรองใดๆ มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพรองอื่นๆทุกอาชีพ ผู้ที่รายได้ของครอบครัวต่อปีน้อยกว่า 15,000 บาทจะมีความพึงพอใจต่ำกว่าผู้มีรายได้ของครอบครัวต่อปีที่สูงกว่า เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ส่วนกลุ่มที่มีอาชีพหลักของครอบครัวที่แตกต่างกันพบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กลุ่มที่ใช้สิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6.1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม กับประสบการณ์การรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการ 6 ครั้ง ในเวลา 4 เดือนที่ผ่านมา มีความพึงพอใจต่อ บริการต่ำกว่ากลุ่มอื่น ๆ เมื่อนุ่มนวลในครอบครัวเจ็บป่วยหนักแล้วไปรับการรักษาที่สถานพยาบาลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน การให้บริการที่บ้านที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน กลุ่มที่ใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และผู้ที่ใช้เวลาในการรับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อมตั้งแต่เดินทางมาจนได้กลับบ้านที่ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

6.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยครั้งนี้เพิ่งประเมินที่่น่าสนใจนำไปปรับปรุงแก้ไขหลายประการ ซึ่งศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ควรปรับปรุงบริการในเรื่องต่าง ๆ ดังไปนี้

6.2.1 ด้านสถานที่

ความพึงพอใจด้านสถานที่ในการรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีบางข้อที่กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่นๆ คือ ถนนทางเข้าสถานีอนามัย และ ความรุ่มรื่นบริเวณโดยรอบ ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่อม ควรปรับปรุงถนนทางเข้า – ออก และถนนภายในบริเวณสถานบริการ ปรับปรุงให้บริเวณโดยรอบเกิดความรุ่มรื่นมากยิ่งขึ้น แต่ถ้ามีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณ ควรอธิบายให้ผู้ใช้บริการได้ทราบ และ นำผลการศึกษานี้เข้าหารือในที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาสถานบริการ

6.2.2 ด้านเครื่องมือแพทย์

ความพึงพอใจด้านเครื่องมือแพทย์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ / เครื่องใช้ น้อยกว่าข้ออื่นๆ เนื่องจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน จึงทำให้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้บางอย่างที่ขาดเต็มไปไม่เพียงพอในแต่ละวัน ความมีการจัดระบบทำความสะอาดและกำจัดเชื้อของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในระหว่างเวลาทำการ รวมถึงวางแผนจัดหา อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ไม่เพียงพอในการใช้งานด้วย

6.2.3 ด้านยาและเวชภัณฑ์

ความพึงพอใจด้านยาและเวชภัณฑ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในข้อคำถามเรื่องผลของยาในการรักษาอาการเจ็บป่วย กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจน้อยกว่าข้ออื่นๆ เจ้าหน้าที่ควรอธิบายและให้คำแนะนำกับผู้มาใช้บริการถึง ระบบของการเกิดโรค อาการเจ็บป่วยบางอย่างการรับประทานยาต้องใช้ระยะเวลาหนึ่งจึงจะสามารถทำให้อาการของโรคทุเลาลงได้ รวมถึงการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยที่เป็นส่วนหนึ่งที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพในการรักษา

6.2.4 ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจด้านบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีบางประการที่ควรปรับปรุง คือความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความยั่งยืนแข็งแกร่งไม่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ และ การให้บริการผู้ป่วยทุกคนเท่าเทียมกันเจ้าหน้าที่มีความสนใจรับฟังปัญหาสุขภาพหรือการเจ็บป่วย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยนั้นนอกจากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำแล้วยังมีเจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลอาสาสมารถ มาให้บริการด้วย นอกจากความหลากหลายในสาขาอาชีพแล้วก็ยังมีการหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ด้วย โดยเฉพาะตำแหน่งแพทย์ที่ออกปฏิบัติงานเนื่องมาจากสาเหตุความขาดแคลนไม่เพียงพอและติดภารกิจอื่นๆ ทำให้การรักษาผู้ป่วยไม่ต่อเนื่อง เพราะแนวทางในการสั่งการรักษาของแพทย์แต่ละคนแตกต่างกัน

6.2.5 ด้านการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่ควรปรับปรุงในเรื่องความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะในกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังซึ่งมีขั้นตอนในการรับบริการมาก ความมีการอธิบายให้ผู้ป่วยกลุ่มนี้มีความเข้าใจในข้อดี ในลำดับขั้นตอนในการให้บริการแต่ละอย่าง เพื่อการให้คำแนะนำต่างๆ ใน การปฏิบัติตัวของผู้ป่วย การตรวจ

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

กุลธน ธนาพงศ์ชร. 2530. เอกสารการสอนวิชาการบริหารงานบุคคลสาขาวิทยาการจัดการ.

มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมราช. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

กัลยา ยี่หลัก และวันดี ชนะสิทธิ์. 2544. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการงานห้องปฏิบัติ โรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

นัยนา เกิดวิชัย. 2543. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540. นครปฐม : สำนักพิมพ์นิตินัย.

บุญชุม ศรีสะคาด. 2535. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวิริยาสาสน์.

บุญบา บัวผัน และ คำรง รัตนเวพ. 2546. ประเมินผลโครงการ 30 บาท จังหวัดร้อยเอ็ด : ดาวรุ่งการพิมพ์ร้อยเอ็ด.

ประไพ สนิทชน. 2540. ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้และความพึงพอใจในการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในกองทุนประกันสังคมแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลหนองบัวลำภู :
ม.ป.ท.

ไมตรี แสงวิเศษ. 2545. การรับรู้และความพึงพอใจต่อการใช้บัตรทอง 30 บาท รักษากุโรค.
ร้อยเอ็ด : หจก.ร้อยเอ็ดรัตนกิจการพิมพ์.

วสันต์ ศิลปสุวรรณ. 2532. พฤติกรรมสุขภาพและพฤติกรรมการใช้บริการสุขภาพ. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล.

วุฒิพร พรหมรายภร. 2530. การจัดการความรู้ทางการพยาบาล. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด, กระทรวงสาธารณสุข. 2545. คู่มือการปฏิบัติงานการสร้างหลักประกันสุขภาพล้วนหน้า ภายใต้โครงการประกันสุขภาพล้วนหน้า : ม.ป.ท.

แสงมณี มงคลชู. 2546 ความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ในเขตอำเภอปทุมรัตน์. ร้อยเอ็ด : ม.ป.ท.
จำพล จินดาวัฒนะ. 2544. 30 บาท รักษากุโรคกับการปฏิรูประบบสุขภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หนอนามัย, 2544.

อภิญญา แสงสิน และ ประวัติ บุญโภมุค. 2546. ความคาดหวัง ความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อ
บริการของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ภายใต้เงื่อนไขบาท 30 บาท รักษากุโรค. ร้อยเอ็ด : ม.ป.ท.

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์ การทำวิจัยเรื่อง

ความพึงพอใจในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนหนอง

ส่วนที่ 1 สังคมและส่วนบุคคล

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน [] ที่ตรงกับข้อมูลของท่านหรือเติมเลขในช่องว่าง

1.1 เพศ

[]1 ชาย []2 หญิง

1.2 อายุ ปี

1.3 ระดับการศึกษา

[]1 ไม่ได้เรียน	[]2 ประถมศึกษา
[]3 มัธยมศึกษา	[]4 ปวช./ปวส.
[]5 ปริญญาตรี	[]6 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพสมรส

[]1 โสด	[]2 寡
[]3 หม้าย/ห嫣/แยก	

1.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัว คน

1.6 อาชีพหลักของครอบครัว

[]1 ค้าขาย	[]2 รับจำจ้าง
[]3 เกษตรกรรม	[]4 ไม่มีอาชีพ []5 อื่นๆ

1.7 อาชีพรองของครอบครัว

[]1 ค้าขาย	[]2 รับจำจ้าง
[]3 เกษตรกรรม	[]4 ไม่มีอาชีพ []5 อื่นๆ

1.8 รายได้ของครอบครัวต่อปี

[]1 มากกว่า 29,999 บาทขึ้นไป	[]2 15,000-29,999 บาท
[]3 น้อยกว่า 15,000 บาท	

1.9 ศิทธิในการเข้ารับการรักษาพยาบาล

[]1 ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	[]2 ประกันสังคม
[]3 บัตรทอง 30 บาท	[]4 บัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม

ส่วนที่ 2 ด้านประสบการณ์การรักษาพยาบาล

คำชี้แจงกรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน [] ที่ตรงกับการปฏิบัติของท่านหรือเติมคำในช่องว่าง

2.1 เมื่อบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยเล็กน้อย จะไปรักษาพยาบาลที่ใด

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| [] 1 สถานีอนามัย | [] 2 โรงพยาบาลชุมชน |
| [] 3 โรงพยาบาลทั่วไป | [] 4 คลินิก |
| [] 5 ช้อปจากร้านขายยา | [] 6 ปล่อยให้หายเอง |
| [] 7 รักษาแบบไสยศาสตร์ | [] 8 อื่น ๆ ระบุ..... |

2.2 เมื่อบุคคลในครอบครัวเจ็บป่วยหนัก จะไปรักษาพยาบาลที่ใด

- | | |
|-------------------------|------------------------|
| [] 1 สถานีอนามัย | [] 2 โรงพยาบาลชุมชน |
| [] 3 โรงพยาบาลทั่วไป | [] 4 คลินิก |
| [] 5 ช้อปจากร้านขายยา | [] 6 ปล่อยให้หายเอง |
| [] 7 รักษาแบบไสยศาสตร์ | [] 8 อื่น ๆ ระบุ..... |

2.3 ในระยะ 4 เดือนที่ผ่านมา ท่านใช้บริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยเป็นครั้งที่

2.4 ในระยะ 4 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้รับบริการจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยที่บ้านหรือไม่

- | | |
|-----------------------------------|--------------|
| [] 1 เคย (ถ้าเคยโปรดตอบ ข้อ 2.4) | [] 2 ไม่เคย |
|-----------------------------------|--------------|

2.5 ท่านเคยได้รับบริการอะไรจากศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยที่บ้าน

- | | |
|---------------------------------|-------------------------|
| [] 1 ตรวจรักษาโรค | [] 2 ปฐมพยาบาล / ทำแผล |
| [] 3 ติดตามเยี่ยม / ให้คำแนะนำ | [] 4 อื่นๆ ระบุ..... |

2.6 ท่านใช้เวลาในการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วย

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| [] 1 เดินทาง < 10 นาที | [] 2 เดินทาง 11-15 นาที |
| [] 3 เดินทาง 16-20 นาที | [] 4 เดินทาง > 20 นาที |

2.7 ระยะเวลาในการรับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหน่วยต้องแต่เดินทางมาถึงจนได้กลับบ้าน

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| [] 1 ใช้เวลา < 20 นาที | [] 2 ใช้เวลา 21-30 นาที |
| [] 3 ใช้เวลา 31-40 นาที | [] 4 ใช้เวลา > 40 นาที |

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริการ

คำชี้แจง กรุณาร้าท่าเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อ	ข้อคิดเห็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
		มาก	ดี	พอ	ไม่ค่อยดี	ไม่ดี	ไม่มีความเห็น/ไม่รู้
ความพึงพอใจด้านสถานที่							
1	ถนนทางเข้าสถานานีอนามัย						
2	การจัดบริเวณดอกไม้ประดับ						
3	ความร่มรื่นบริเวณโดยรอบ						
4	ความสะอาดบริเวณโดยรอบ						
5	ความสะอาดของห้องน้ำห้องส้วม						
6	ความเพียงพอของห้องน้ำห้องส้วม						
7	ความสะอาดของอาคารสถานที่						
8	ความเงียบสงบส่วนของห้องให้บริการ						
9	พื้นที่ให้ความรู้ / สุขศึกษา						
10	มีที่พักและเก้าอี้นั่งรองรับการเพียงพอ						
11	มีน้ำดื่มให้บริการเพียงพอ						
ความพึงพอใจด้านเครื่องมือแพทย์							
1	ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือ / เครื่องใช้						
2	ความสะอาดของเครื่องมือ / เครื่องใช้ในการให้บริการ						
3	ความพร้อมในการทักเครื่องมือ / เครื่องใช้						
ความพึงพอใจด้านยาและเวชภัณฑ์							
1	ความเพียงพอของยาในการรักษาพยาบาล						
2	ผลของยาในการรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วย						
3	ความชัดเจนในการอธิบายเกี่ยวกับการใช้ยาของเจ้าหน้าที่						
4	คุณภาพโดยรวมของการรับบริการครั้งนี้						

ข้อ	ข้อคำนวณความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
		ต มาก	ค ดี	พอ ใช้	ไม่ค่อย	ไม่ดี	ไม่มีความ เห็น/ไม่รู้
ความพึงพอใจด้านบุคลากร							
1	ความยิ้มเบ็มแจ่มใสเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่						
2	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่						
3	กิริยาમารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อท่าน						
4	ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่าง ๆ						
5	ความกระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
6	ความเอาใจใส่และให้การช่วยเหลือของเจ้าหน้าที่						
7	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้ป่วยทุกคนเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่มีความสนใจรับฟังปัญหาสุขภาพ หรืออาการเจ็บป่วยของท่าน						
ความพึงพอใจด้านการให้บริการ							
1	เจ้าหน้าที่อธิบายขั้นตอนการรับบริการเป็นอย่างไร						
2	การซักถามประวัติอาการเจ็บป่วย						
3	การตรวจร่างกายผู้ป่วย						
4	การได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับการการเจ็บป่วยของท่าน						
5	การให้คำแนะนำต่าง ๆ ในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย						
6	ความสะอาด รวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
7	การให้บริการสุขภาพโดยเจ้าหน้าที่ ที่นิยมของท่าน						

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางระเบียง พิพัฒน์มงคล
ประวัติการศึกษา	โรงเรียนพดุงครรภ์อนามัยขอนแก่น, พ.ศ. 2524-2526 ประกาศนียบัตรพดุงครรภ์อนามัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, พ.ศ. 2531-2535 สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, พ.ศ. 2546-2548 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารบริการสุขภาพ
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2526-2529 สถานีอนามัยตำบลบ้านนาว อำเภอพนมไพร จังหวัดร้อยเอ็ด พ.ศ 2530-ปัจจุบัน ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองน้อม อำเภออาจダメารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน นักวิชาการสาธารณสุข 7w. ศูนย์สุขภาพชุมชนหนองน้อม อำเภออาจダメารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โทรศัพท์ (043) 599048