

ความหึงพ้อและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ  
ของสถานอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี



นางจอมใจ พิณสาย

สถาบันวิทยบริการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2545

ISBN 974-17-3061-6

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

CONSUMERS' SATISFACTION AND EXPECTATION TO PRIMARY CARE  
OF HEALTH CENTER IN PRACHIN BURI PROVINCE



Mrs. Chomchai Pinsai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science in Community Medicine

Department of Preventive and Social Medicine

Faculty of Medicine

Chulalongkorn University

Academic Year 2002

ISBN 974-17-3061-6

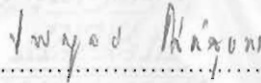
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของ  
สถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี  
โดย นาง จอมใจ พิณสาย  
สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์นายแพทย์อ่องอาจ วิพุธศิริ  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมรัตน์ เลิศมหาฤทธิ

---

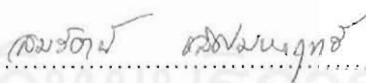
คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
.....คณบดีคณะแพทยศาสตร์  
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ไพฑูริย์ โล่ห์สุนทร)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์นายแพทย์อ่องอาจ วิพุธศิริ)

  
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมรัตน์ เลิศมหาฤทธิ)

  
.....กรรมการ  
(ดร. วณี ปิ่นประทีป)

จอมใจ พิณสาย : ความพึงพอใจและความต้องการ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของสถานีนอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี (CONSUMERS ' SATISFACTION AND EXPECTATION TO PRIMARY CARE OF HEALTH CENTER IN PRACHIN BURI PROVINCE) อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.นพ.องอาจ วิบุรชศิริ, อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม : ผศ.สมรรัตน์ เลิศมหาฤทธิ์, 106หน้า. ISBN 974-17-3061-6.

**ความเป็นมา** นโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างระบบบริการสุขภาพ โดยระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิหรือ Primary Care (PC) เป็นระบบบริการขั้นพื้นฐานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความต้องการต่อบริการปฐมภูมิอย่างไร

**วัตถุประสงค์** เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิในด้านการบริหาร บริการ และวิชาการของสถานีนอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี

**รูปแบบการวิจัย** เป็นการสำรวจเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง

**ประชากรที่ศึกษา** ผู้รับบริการที่ ศสช.ในสถานีนอนามัย เขตเมือง 2 แห่ง และนอกเขตเมือง 6 แห่งในจังหวัดปราจีนบุรี

**ขนาดตัวอย่าง** จำนวน 542 คน จากการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบ Multistage Sampling

**เครื่องมือวิจัย** แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง และสัมภาษณ์ (สำหรับผู้ไม่สามารถตอบได้ด้วยตนเอง)

**การรวบรวมข้อมูล** ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2546-28 กุมภาพันธ์ 2546

**สถิติที่ใช้** Unpaired t-test, Paired t-test และ One-way ANOVA

**ผลการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีนอนามัยเขตเมือง 195 (36.0 %) นอกเขตเมือง 347 (64.0 %) เป็นเพศหญิง 60.1% อายุเฉลี่ย 45.1 ปี สถานภาพสมรส 72.9 % จบประถมศึกษา 68.2 % และมีอาชีพรับจ้าง 38.9 % มีบัตรทอง 85.4% เคยได้รับการส่งรักษาต่อที่ รพ. เครือข่าย 19.9 % มีความพึงพอใจต่อระบบส่งต่อ ในระดับมากต่อการร่วมกันดูแลผู้ป่วยระหว่าง สอ. กับ รพ. และการดูแลต่อเนื่องที่ รพ.และที่บ้าน (ร้อยละ 40.7 และ 36.1 ตามลำดับ) ประเด็นความพึงพอใจพบว่า 30 จาก 32 กิจกรรม (3 ด้าน) มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนน 4 และ 5) และความต้องการคะแนนสูงมากทุกกิจกรรม โดย ผู้รับบริการกว่าร้อยละ 50 และยังคงพบว่า ผู้รับบริการกว่าร้อยละ 50 ในเขตเมืองให้คะแนนความพึงพอใจมาก (คะแนน 4 และ 5) เพียง 20 จาก 32 ส่วนนอกเขตเมืองพอใจในทุกกิจกรรม โดยกิจกรรมด้านการบริหารให้มียาที่จำเป็นเพียงพอ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจ และความต้องการ พบว่าใน 28 กิจกรรม มีความแตกต่างกันด้วยคะแนนเฉลี่ยความต้องการสูงกว่าความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) โดยกิจกรรมที่แตกต่างกันมากที่สุดคือ เตรียมอุปกรณ์ตรวจรักษาและชันสูตรโรคเพียงพอ / พร้อมใช้ นอกจากนี้ยังพบว่า เพศ อาชีพ รายได้ ภาวะสุขภาพ การเลือกใช้สถานบริการ ระยะเวลาเดินทาง ช่วงเวลาที่ไปรับบริการ สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล ที่ตั้งสถานบริการ และการให้ข้อมูลข่าวสารที่ต่างกัน มีผลให้ความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ความเห็น ผู้ตอบ 87.5% เห็นว่าคุณภาพบริการดีขึ้น และจะเลือกหน่วยเดิมอีก 84.5% อยากให้ปรับปรุง โดยจัดให้มีแพทย์และอุปกรณ์เพียงพอ

**สรุป** การบริการปฐมภูมิควรจะต้องพัฒนาคุณภาพบริการในด้านการเชื่อมโยงบริการระหว่างสถานีนอนามัยกับโรงพยาบาลเครือข่าย ระบบบริหารยาและเวชภัณฑ์ การสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน การหาแนวทางส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค ตลอดจนพัฒนาศักยภาพของทีมสุขภาพให้มีทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานในชุมชน มีการติดตามประเมินผลและปรับปรุงคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องเพื่อเป้าหมายการมีสุขภาพดีของประชาชนในพื้นที่

ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน

ปีการศึกษา 2545

ลายมือชื่อนิติ.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

##447 53534 30 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE

KEY WORD: SATISFACTION/ EXPECTATION/ CONSUMER/ PRIMARY CARE/ HEALTH CENTER

CHOMCHAI PINSAI : CONSUMERS ' SATISFACTION AND EXPECTATION TO PRIMARY CARE OF HEALTH CENTER IN PRACHIN BURI PROVINCE. THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. ONG-ARJ VIPUTSIRI, MD, Dr.P.H. THESIS CO-ADVISOR: ASST. PROF. SOMRAT LERTMAHARIT, M. Med. Stat. 106 pp. ISBN 974-17-3061-6.

**Background:** National Universal Coverage Scheme introduced great change in structure and health services delivery system. Primary health care center, a primary care unit for first contact care, were redesigned to serve both of suburb and rural areas. Consumer voices, whether they satisfied with services encounter and future expectations, were the study concerns.

**Objectives:** To study consumers' satisfaction and expectation to primary care of health center in Prachin Buri province in terms of management, service, and technical.

**Research Design:** Cross-sectional Descriptive Study

**Study Population:** Consumers taking service at Primary Care Unit in health center of 2 urban areas and 6 suburb areas in Prachin Buri Province.

**Sample size:** Five hundreds and forty two samples were randomly selected by multistage sampling.

**Research Tool:** Self – administered and interview questionnaire .

**Data collection:** The study was conducted between January 1 , 2003 to February 28 , 2003

**Statistical Method:** Unpaired t – test, Paired t-test and One - way ANOVA

**Results:** The total respondents were 195 urban clients (36.0%) and 347 suburban clients (64.0%). The majority of them were married (72.9%), primary education (68.2%), taking employment (38.9%), had ever been referred through the network hospital (19.9%): 40.7% and 36.1% highly satisfied with co-ordination between hospital and health center and follow-up care respectively. There were 30 out of 32 activities specified in 3 dimensions obtained high satisfaction scores (score 4 and 5), therefore , all activities mentioned were rated as high future expectation by more than half of the client respondents. Furthermore, 20 out of 32 activities were scored high satisfaction by the urban clients in contrast with highly satisfied scores in all activities listed by the suburban clients. The least satisfaction was identified as adequate essential drugs. In comparison between satisfaction and expectation, 28 out of 32 activities were found statistically significant different ( $p < 0.001$ ) particularly adequacy/readiness of equipments and diagnostic tools. Regarding sex, occupation, level of income, health status, service unit preferred, travel time, services time, information disclosed, setting and rights were shown statistically significant different ( $p < 0.05$ ). Finally, 87.5% of clients stated as better services than before and they will reselect. However, doctors hours and more equipments were called for.

**Conclusion:** This study revealed many critical success factors influencing the clients' satisfaction. Continuous services quality improvement were needed to fill the gaps identified especially adequate of doctor hours and equipments, and more effective referral system for nurturing health development of the local people.

Department of Preventive and Social Medicine

Field of study: Community Medicine

Academic year 2002

Student's signature.....

Advisor's signature.....

Co – advisor's signature.....

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความกรุณาอย่างดียิ่ง จากรองศาสตราจารย์ นายแพทย์อ่องอาจ วิบุษศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมรัตน์ เลิศมหาฤทธิ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่สละเวลาอันมีค่าของท่านในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ซึ่งแนะนำข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ซึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์นายแพทย์ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร ที่กรุณาเป็นประธานและอาจารย์ ดร.วณิ ปิ่นประทีป ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ นายแพทย์ วิชาญ เกิดวิชัย คุณอุทุมพร พรหมवासและคุณสถาพร ศรีเจริญชอบ ที่กรุณาตรวจสอบและแนะนำปรับปรุง เครื่องมือการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์เปรม ชินวันทนายนนท์ คุณสุกัลยา จารุพงศ์และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยเป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณหัวหน้าสถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล พยาบาล นักวิชาการสาธารณสุขและทีมผู้ปฏิบัติงาน ที่กรุณาช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณสรรัตน์ชัย อัมสุขและคณะ ที่สนับสนุนข้อมูลการวิจัยและขอขอบคุณเพื่อนๆ ร่วมรุ่นทุกคน ที่มีส่วนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

จอมใจ พิณสาย

สถาบันวิทย์บริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....   | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                                      | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....   | ฉ    |
| สารบัญ.....  | ช    |
| สารบัญตาราง.....   | ฅ    |
| สารบัญแผนภูมิ.....   | ฉ    |
| บทที่  |      |
| 1. บทนำ.....   | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                          | 1    |
| คำถามการวิจัย.....   | 2    |
| วัตถุประสงค์การวิจัย.....                                    | 3    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                                    | 4    |
| ตัวแปร.....  | 4    |
| คำนิยามเฉพาะของคำศัพท์ในการวิจัย.....                        | 5    |
| ข้อตกลงเบื้องต้น.....  | 6    |
| ปัญหาทางจริยธรรม.....  | 6    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....                               | 6    |
| 2. ทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                  | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับบริการปฐมภูมิ.....                            | 7    |
| แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์สุขภาพ.....                  | 10   |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ..... | 14   |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                   | 25   |
| 3. วิธีการดำเนินการวิจัย .....                               | 29   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                 | 29   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                              | 32   |
| การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....                           | 32   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                     | 33   |

## สารบัญ(ต่อ)

|       |  |     |
|-------|--|-----|
| บทที่ |  |     |
| 3     | การวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 34  |
| 4     | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....  | 35  |
| 5     | สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....  | 69  |
|       | สรุปผลการวิจัย.....  | 69  |
|       | อภิปรายผลการวิจัย.....   | 76  |
|       | ข้อเสนอแนะ.....  | 83  |
|       | รายการอ้างอิง.....   | 85  |
|       | ภาคผนวก.....   | 90  |
|       | ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา.....   | 91  |
|       | ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....  | 93  |
|       | ภาคผนวก ค ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ<br>จำแนกตามที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ..... | 99  |
|       | ประวัติผู้วิจัย.....   | 106 |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## สารบัญตาราง

| ตารางที่ |   | หน้า |
|----------|---|------|
| 4.1      | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกับที่ตั้งหน่วยบริการ.....  | 37   |
| 4.2      | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยการรับบริการกับที่ตั้งหน่วยบริการ.....   | 41   |
| 4.3      | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิกับที่ตั้งหน่วยบริการ.....  | 44   |
| 4.4      | ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิจำแนกรายข้อ รายด้านและ โดยรวม .....                                  | 47   |
| 4.5      | ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจและความต้องการในระดับมากที่สุดจำแนกตามที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิเรียงตามกิจกรรมที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50 จำนวน 12 กิจกรรม..... | 50   |
| 4.6      | ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและระดับนัยสำคัญทางสถิติจำแนกรายข้อตามร้อยละของคะแนนมากที่สุด.....                             | 52   |
| 4.7      | เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการรายด้านและระดับนัยสำคัญทางสถิติจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....  | 58   |
| 4.8      | เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการรายด้านและระดับนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ.....            | 63   |
| 4.9      | สรุประดับนัยสำคัญทางสถิติของความพึงพอใจและความต้องการรายด้านและ โดยรวม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ.....                  | 65   |
| 4.10     | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการยอมรับหน่วยบริการ.....  | 67   |
| 4.11     | จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการปฐมภูมิ.....   | 68   |
| 4.12     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิจำแนกรายข้อ.....  | 100  |
| 4.13     | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิจำแนกรายข้อ.....  | 103  |

## สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิที่ |   | หน้า |
|------------|---|------|
| 1.         | กรอบแนวคิดการวิจัย.....                   | 4    |
| 2.         | ความคาดหวังที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ..... | 22   |
| 3.         | ผังการสุ่มตัวอย่าง.....                   | 31   |



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# บทที่ 1

## บทนำ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย (Background and Rationale)

กระแสการปฏิรูประบบสุขภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่ง นโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า กำลังก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบบริการสุขภาพ โดยระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ หรือ Primary Care (PC) ได้กลายเป็นด่านหน้าของยุทธศาสตร์ เพราะเป็นระบบบริการขั้นพื้นฐานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด สามารถเข้าถึงสุขภาพของประชาชนได้ง่ายและใช้ต้นทุนด้านนโยบาย 30 บาท รักษาทุกโรคจะประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนหรือไม่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างระบบบริหารระดับปฐมภูมิที่เข้มแข็งโดยมีศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Care Unit) ที่เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่าย

ในอดีตที่ผ่านมา ระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิต้องประสบปัญหาสำคัญคือความไม่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการ เนื่องจากค่านิยมของสังคมให้ความสำคัญกับเทคโนโลยี การแพทย์ระดับสูง และความเชี่ยวชาญทางการแพทย์เฉพาะทางซึ่งมีอยู่เฉพาะในสถานบริการระดับปลาย ค่านิยมดังกล่าวเห็นได้จากความล้มเหลวของระบบบริการส่งต่อ ซึ่งวางเงื่อนไขการใช้บริการของสวัสดิการทางการแพทย์ เช่น บัตรสงเคราะห์และบัตรสุขภาพ ให้ผู้ป่วยต้องไปรับการดูแลที่สถานบริการขั้นต้นก่อน และจะสามารถใช้สิทธิตามสวัสดิการในสถานบริการระดับปลายได้ ก็ต่อเมื่อมีใบส่งต่อจากระบบบริการระดับต้น แต่สภาพการณ์ที่เกิดขึ้นคือ ผู้ป่วยมักข้ามขั้นตอน และยอมเสียค่าใช้จ่ายให้กับบริการระดับสูงกว่าเอง หรือไปที่สถานบริการระดับต้นเพื่อขอใบส่งต่อโดยไม่มี ความตั้งใจไปรับบริการ เพราะขาดความไว้วางใจในระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

ระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิมีความสำคัญมากที่สุดในการบริการสุขภาพประชาชน เพราะเป็นระบบบริการที่ใกล้ชิดและเข้าถึงประชาชนได้มากที่สุด การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้สำเร็จ จึงอยู่ที่การสร้าง ความเข้มแข็ง ให้แก่ระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ หัวใจของบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ไม่ได้อยู่ที่เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ซับซ้อน แต่อยู่ที่การเป็นบริการสุขภาพที่มีความละเอียดอ่อน และใส่ใจในความเป็นมนุษย์ ภารกิจในการสร้างระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ จึงเป็นการสร้างระบบบริการที่สามารถดูแลผู้ป่วยอย่างเป็นองค์รวม มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ทั้งมิติทางกาย ใจ สังคมและ จิตวิญญาณ (โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และคณะ , 2545 )

แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 กำหนดเป้าหมายหลักของการพัฒนาสุขภาพประชาชนคือการพัฒนาสถานบริการสาธารณสุขระดับต้น ทั้งเขตเมืองและเขตชนบท โดยเชื่อมโยงกับระบบบริการขั้นสูง เพื่อให้สถานบริการสาธารณสุขระดับต้นทุกแห่ง มีศักยภาพในการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสุขภาพ และการรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่มีคุณภาพสูงขึ้น ตลอดจนมีเครือข่ายสถานบริการสาธารณสุขระดับต้น ในเขตเมืองและชนบทครอบคลุมอย่างกว้างขวาง (สุพรรณ ศรีธรรมมา, 2544) ซึ่งแผนพัฒนาดังกล่าวเป็นแผนที่กำหนดการเปลี่ยนแปลงระบบสาธารณสุข โดยการปฏิรูประบบสุขภาพเพื่อให้คนไทยได้รับสิทธิของการมีสุขภาพดีอย่างเท่าเทียม เสมอภาค มีประสิทธิภาพ และมีสุขภาพดีอย่างยั่งยืน การปฏิรูปเป็นร่วมใหญ่ของการเปลี่ยนแปลงทุกส่วน ทั้งการกระจายอำนาจ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และการพัฒนาศูนย์ สุขภาพชุมชนที่มีปรัชญา และแนวคิดภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยมีศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นรูปธรรมในการปฏิบัติ (สำเร็จ แหงกระโทกและรุจิรา มังคละศิริ, 2545)

จังหวัดปราจีนบุรี เริ่มดำเนินโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท รักษาทุกโรค เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544 ดำเนินการจัดตั้งระบบเครือข่ายตามภูมิศาสตร์ แบ่งเป็น 9 เครือข่าย ดำเนินการจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีนอนามัยจำนวน 7 แห่ง และในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลจำนวน 1 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี, 2545) ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในทีมบุคลากร จากโรงพยาบาลที่หมุนเวียนไป ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนบริการ แก่ศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีนอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในเครือข่าย มีความประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดบริการปฐมภูมิตั้งแต่เริ่ม โครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เมื่อ 1 ตุลาคม 2544 จนถึงปัจจุบัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และความต้องการ ต่อบริการปฐมภูมิของสถานีนอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลจังหวัดปราจีนบุรี เป็นอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยคาดว่าจะงานวิจัยฉบับนี้ จะให้ข้อค้นพบที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาหน่วยบริการปฐมภูมิ หรือศูนย์สุขภาพชุมชนในด้านการบริหาร บริการและวิชาการ ตลอดจนเป็นแนวทางในการดำเนินงานแก่สถานีนอนามัยที่จะพัฒนาเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนในอนาคตต่อไป

#### คำถามการวิจัย (Research Questions)

1. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีต่อบริการปฐมภูมิในด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ ของสถานีนอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรีเป็นอย่างไร
2. ปัจจัยใดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีต่อบริการ

ปฐมภูมิ ของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อบริการปฐมภูมิ ของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรีเป็นอย่างไร

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย ( Objectives)

#### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป ( General Objectives)

เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ ที่มีต่อบริการปฐมภูมิ ของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี

#### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ (Specific Objectives)

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มี ต่อบริการปฐมภูมิ ในด้านการบริหารบริการและวิชาการของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลจังหวัดปราจีนบุรี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความต้องการ ของผู้รับบริการที่มีต่อบริการปฐมภูมิในด้านการบริหาร บริการและวิชาการ

2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจและความต้องการของ ผู้รับบริการที่มีต่อบริการปฐมภูมิ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับบริการ และปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ ที่แตกต่างกัน

2.4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อบริการปฐมภูมิ ของสถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



### ตัวแปร (Variables)

#### ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัว ฐานะการเงิน และภาวะสุขภาพ
2. ปัจจัยการรับบริการ ได้แก่ การเลือกใช้บริการ เหตุผลการรับบริการ การใช้เวลาเดินทาง ช่วงเวลาที่มารับบริการ ลักษณะบริการ และสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล
3. ปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ ได้แก่ ที่ตั้งสถานบริการ ทีมผู้ให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสาร การเชื่อมโยงบริการกับรพ. (ระบบส่งต่อ)

ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจและความต้องการ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิในด้านการบริหาร บริการและวิชาการ

### นิยามเฉพาะของคำศัพท์ในการวิจัย ( Operational Defenitions )

1. สถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล หมายถึงสถานบริการปฐมภูมิที่จัดตั้งเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน ในปีงบประมาณ 2545 มีจำนวน 8 แห่ง ในจังหวัดปราจีนบุรี
2. สถานีอนามัยในเขตเมืองหมายถึง หน่วยบริการที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง ได้แก่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล และ สอ. ศาลานเรศวร
3. สถานีอนามัยนอกเขตเมืองหมายถึง หน่วยบริการที่ตั้งอยู่นอกเขตอำเภอเมือง ได้แก่ สอ.บางแตน สอ.โพธิ์งาม สอ.เฉลิมพระเกียรติ สอ.ทุ่งโพธิ์ สอ.ทับลาน และสอ.วังท่าช้าง
4. ผู้รับบริการหมายถึง ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบ ของสถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลที่ทำการศึกษา และเคยไปรับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในจังหวัดปราจีนบุรี ตั้งแต่ตุลาคม 2544 จนถึงเวลาที่ทำการศึกษา
5. บริการปฐมภูมิด้านการบริหาร หมายถึง การบริหารโครงสร้าง และกระบวนการในการจัดบริการ ประกอบด้วย การจัดองค์กรและการบริหาร การจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล อาคาร สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ยาเวชภัณฑ์และเครื่องมือ เครื่องใช้ ระบบข้อมูลข่าวสาร การเงิน
6. บริการปฐมภูมิด้านการบริการหมายถึง การให้บริการตามกระบวนการหลักได้แก่บริการในชุมชน บริการในศสช. บริการต่อเนื่องซึ่งประกอบด้วย การต้อนรับและประชาสัมพันธ์ การลงทะเบียน/คัดกรอง บริการรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค และกิจกรรมในชุมชน
7. บริการปฐมภูมิด้านวิชาการหมายถึง การให้สุศึกษา การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และการจัดอบรม
8. ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ ของสถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในจังหวัดปราจีนบุรี
9. ความต้องการของผู้รับบริการหมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบริการปฐมภูมิในด้านการบริหาร บริการและวิชาการของสถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในจังหวัดปราจีนบุรี

### ข้อตกลงเบื้องต้น ( Assumption )

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างผู้เคยรับบริการ ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในจังหวัดปราจีนบุรีทุกแห่งรวม 8 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยเชื่อว่า ข้อมูลที่เก็บรวบรวมและนำมาวิเคราะห์เป็นผลการวิจัยครั้งนี้ เชื่อถือได้ตามสภาพความเป็นจริง ของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในจังหวัดปราจีนบุรี
2. ระดับคะแนนความพึงพอใจและความต้องการ (1 – 5) ซึ่งเป็น Ordinal Scale จะพิจารณาตัวแปรว่ามีอันตรภาคเท่ากัน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเป็น Interval Scale ต่อไป
3. กิจกรรมบริการในแต่ละข้อ ถือว่ามีน้ำหนักเท่ากัน

### ปัญหาทางจริยธรรม (Ethical Considerations)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ไม่ได้มีสิ่งแทรกแซงหรือการทดลองใด ๆ ให้กับกลุ่มที่ศึกษา จึงคาดว่าไม่มีปัญหาทางจริยธรรม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ( Expected Benefit and Application )

1. เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิของจังหวัดปราจีนบุรี
2. เป็นข้อมูลประกอบการศึกษาการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของสถานีนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยได้แบ่งทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับ บริการปฐมภูมิ
2. แนวคิดเกี่ยวกับ การดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชน
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับ บริการปฐมภูมิ

บริการปฐมภูมิ ( Primary Care ) หมายถึง การให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่ประยุกต์ความรู้อย่างผสมผสานทั้งทางการแพทย์ จิตวิทยา และสังคม เพื่อให้บริการทั้งที่เป็น การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาโรค และการฟื้นฟูสภาพ เป็นบริการที่ดูแลประชาชนอย่างต่อเนื่อง ให้แก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน ด้วยแนวคิดแบบองค์รวม โดยมีระบบการส่งต่อและเชื่อมโยงกับโรงพยาบาลอย่างเหมาะสม รวมทั้งสามารถประสานกับองค์กรชุมชนในท้องถิ่น เพื่อพัฒนาความรู้ของประชาชนในการดูแลตนเองได้ในยามเจ็บป่วย รวมถึงส่งเสริมสุขภาพของตนเอง เพื่อให้บรรลุการมีสุขภาพที่ดีได้ต่อไป (สุพัตรา ศรีวิชชากร และคณะ , 2545)

#### ลักษณะสำคัญของบริการปฐมภูมิ

1. ให้บริการสุขภาพที่ผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค การรักษา และฟื้นฟูสภาพ โดยพิจารณาปัญหาอย่างเป็นองค์รวม
2. เป็นบริการสุขภาพด่านแรก ที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย ทั้งในด้าน ภูมิศาสตร์ สังคม จิตวิทยาและด้านเศรษฐกิจ

3. เน้นบทบาท การให้บริการสุขภาพ ในเชิงรุกเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการเพิ่มศักยภาพการพึ่งตนเองของประชาชน
4. ร่วมดูแลสุขภาพกับประชาชนอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ก่อนป่วย ขณะป่วย และช่วงฟื้นฟูสภาพ พร้อมกับการจัดทำระบบข้อมูลของประชาชนตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต
5. ทำหน้าที่ ประสานกับหน่วยบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการที่ต่อเนื่องรอบด้าน เช่น สถานพยาบาลเฉพาะด้านต่างๆ หน่วยงานสังคมสงเคราะห์ และหน่วยงานปกครองท้องถิ่น

### องค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาบริการปฐมภูมิ

#### ก. กลุ่มปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น ประกอบด้วย

1. มีจำนวนประชากรในความรับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อเป็นเป้าหมายของการวางแผนและจัดบริการทั้งเชิงรุกและเชิงรับ การติดตามดูแลตลอดจนการประเมินผล
2. เป็นหน่วยบริการขนาดเล็กหรือขนาดกลางที่ไม่ซับซ้อนเกินไป กระจายในพื้นที่ได้ทั่วถึง ครอบคลุมการดูแลประชากรจำนวนที่ไม่มากเกินไป
3. มีการจัดระบบบริการที่ผสมผสานทั้งงานด้าน ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ วิธีการจัดบริการสามารถยืดหยุ่น และเชื่อมโยงบริการได้ตามสภาพความต้องการ
4. มีทีมงานที่มีทัศนคติที่ดีและมีศักยภาพในการให้บริการผสมผสาน สอดคล้องกับสภาพความต้องการของประชาชนอย่างเป็นองค์รวม
5. มีการจัดระบบการทำงานที่สร้างปฏิสัมพันธ์กับชุมชนอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
6. มีการจัดระบบให้ทีมงานรับผิดชอบต่อผลลัพธ์สุขภาพของประชาชนและมีระบบการติดตามผู้รับบริการหรือประชาชนในเขตรับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง

#### ข. กลุ่มปัจจัยที่ส่งเสริมให้การจัดการบริการปฐมภูมิมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ที่ตั้งและการจัดองค์ประกอบของสถานพยาบาล หน่วยบริการควรตั้งอยู่ในชุมชน ประชาชนสามารถใช้บริการได้สะดวก
2. ระบบข้อมูลข่าวสารเพื่อการดูแลผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ หน่วยบริการปฐมภูมิจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ช่วยให้หน่วยบริการสามารถดูแลประชาชนได้อย่างเป็นองค์รวม มีความต่อเนื่องของการดูแล ทั้งระดับบุคคลและครอบครัว

3. การจัดระบบการเงินการคลัง หลักการสำคัญของการจัดระบบการเงินในหน่วยบริการปฐมภูมิคือการคิดค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการจะต้องไม่เป็นอุปสรรคกับการใช้บริการของประชาชน

4. การเชื่อมโยงกับบริการอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น บริการระดับทุติยภูมิ หรืออื่นๆ ได้แก่ การส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาในโรงพยาบาล การส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการ ทางห้องปฏิบัติการ การเชื่อมโยงด้านสังคมสงเคราะห์หรือบริการด้านสังคมอื่นๆ

5. แบ่งภาระงานระหว่าง หน่วยบริการปฐมภูมิกับโรงพยาบาล ให้ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน รวมถึงการปรับให้มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยพร้อมทั้งข้อมูลของผู้ป่วยได้โดยไม่มีช่องว่างของการบริการ

#### ค. กลุ่มปัจจัยที่สนับสนุนการจัดบริการปฐมภูมิ

1. ทีมงานสนับสนุน ต้องมีความเข้าใจแนวคิดและทักษะที่จำเป็น ในการบริการปฐมภูมิ

2. ระบบบริหารจัดการขององค์กร ต้องจัดให้หน่วยบริการปฐมภูมิ สามารถบริหารงานของหน่วยงานตัวเองได้อย่างคล่องตัว

3. มีการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างพอเพียง

4. มีระบบสนับสนุน การพัฒนาผู้ปฏิบัติทั้งในด้านทัศนคติ องค์กรความรู้ และทักษะในการดูแลสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ

5. มีการจัดระบบการเชื่อมต่อการดำเนินงาน ระหว่างหน่วยบริการปฐมภูมิกับโรงพยาบาล

6. มีการจัดระบบ ติดตามผลและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาใช้พัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### บริการปฐมภูมิ กับระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

จากนโยบายของรัฐบาล โดยกระทรวงสาธารณสุขที่มุ่งสู่การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชนไทยโดยเริ่มจากโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรครายในปี 2544 ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 ที่ระบุไว้ว่า “ บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ .... ” นั้น

ระบบประกันสุขภาพแห่งชาติ จะให้ความสำคัญกับการมีและใช้หน่วยบริการปฐมภูมิ เป็นจุดบริการสุขภาพด่านแรก ซึ่งจะต้องทำหน้าที่ให้บริการแบบผสมผสาน ทั้งการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพ ทั้งยังจะสนับสนุนให้หน่วยบริการปฐมภูมิประสานงานกับหน่วยบริการระดับต้นของสถานพยาบาลระดับอื่นในลักษณะเครือข่าย หรือระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนได้อีกด้วย ตามหลักการจัดเครือข่ายระบบบริการสุขภาพที่ต้องการให้เกิดบริการที่มีคุณภาพกระจายไปอย่างทั่วถึง และประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้ง่าย

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชน

การจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชน(ศสช.) มีหลักเกณฑ์ในการจัดแบ่ง ดังต่อไปนี้

1. ประชากรใน 1 ศสช. ควรมีประมาณ 8,000 – 12,000 คน ซึ่งจะต้องมีบุคลากรทางสุขภาพ 1 ทีม (8 คน) ที่จะดูแลได้ครอบคลุมครบถ้วนทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ
2. ทีมที่จะบริการใน ศสช. ควรเป็นสหวิชาชีพที่ทำงานเป็นทีมครบ 8 คน : 1 ศสช. ได้แก่ แพทย์ 1 คน ทันตแพทย์หรือทันตภิบาล 1 คน (ดูแล 2 ศสช.) พยาบาลวิชาชีพ 2 คน จนท.สาธารณสุขอื่นๆ 4 คน
3. นำหน่วยบริการ สอ. ศพช. ศูนย์สาธารณสุขเทศบาล OPD ของ รพ.ชุมชน มาจัดในรูปแบบของ ศสช. มีเกณฑ์การจัดแบ่ง ดังนี้

**ศูนย์สุขภาพชุมชนมีรูปแบบ 4 ลักษณะ คือ**

1. ใน รพ. เปิดโพลีคลินิกเวชศาสตร์ครอบครัว รับผิดชอบประชากรในตำบลที่ตั้งของ รพ. ประมาณ 10,000 คน ก่อนจัดเป็น ศสช. ได้เป็นลักษณะหนึ่ง
2. ในเขตเมืองที่ยังไม่มีสถานอนามัย อาจจะมีศูนย์สาธารณสุขเทศบาล สามารถที่จะจัดเป็นศูนย์แพทย์ชุมชน โดยจัดให้เข้ากับอุดมคติของ ศสช.
3. ในเขตชนบท ที่มีสถานอนามัยตั้งอยู่ก่อนแล้ว ก็จะเป็น ศสช. รูปแบบหนึ่ง
4. ในเขตชนบทห่างไกลการดำเนินการยังไม่มีสำนักงานตั้งอยู่ การจัดหน้าที่บริการสุขภาพเป็นลักษณะเคลื่อนที่ ก็จะจัดเป็น ศสช. ได้รูปแบบหนึ่ง

**แนวทางการจัดหน่วยบริการปฐมภูมิ หรือศูนย์สุขภาพชุมชน ที่สถานอนามัย**

1. ดูแลประชากรขึ้นทะเบียน ไม่เกิน 10,000 คนต่อหน่วยบริการ
2. เดินทางไปใช้บริการได้สะดวกภายใน 30 นาที
3. ขั้นต่ำต้องมีบริการด้านการรักษาพยาบาล และการส่งเสริมสุขภาพที่ผสมผสาน

กันส่วนบริการทันตกรรม บริการด้านยา และการฟื้นฟูสภาพอาจจัดอยู่ในหน่วยเดียวกัน หรือจัดเป็นเครือข่ายประจำ

4. มีการจ่ายยา ที่สะดวก รวดเร็ว ภายในหน่วยบริการ หรือจัดเป็นเครือข่ายร่วมกับร้านยาที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน แต่ต้องสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ

5. บุคลากรประกอบด้วย แพทย์ 1 คน พยาบาลวิชาชีพอย่างน้อย 1-2 คน พยาบาลเทคนิค/เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอย่างน้อย 4-6 คน อาจมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนอื่นๆ เช่น การเงิน เจ้าหน้าที่งานเภสัช เวชระเบียน ทันตแพทย์หรือทันตภิบาล 1 คน

6. ทีมบุคลากรอย่างน้อย 3 ใน 4 คู่มือประชาชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นการประจำรับผิดชอบต่อเนื่อง รู้ว่าประชาชนที่ขึ้นทะเบียนเป็นใครอยู่ที่ไหนและมีระบบติดต่อที่ทำให้รู้จักกัน

7. มีห้องพื้นที่ให้บริการที่ชัดเจนในชุมชน พื้นที่สะอาด ปลอดภัย สะดวกสบาย การไหลเวียนการใช้บริการสะดวก

8. มีอุปกรณ์เครื่องมือ เวชภัณฑ์พร้อมให้การรักษาและดูแลด้านต่างๆ ได้ตามเกณฑ์

9. มีระบบข้อมูลที่สามารถใช้ดูความต่อเนื่องของการบริการและติดตามผู้ใช้บริการได้ มีระบบนัดหมายให้พบแพทย์/เจ้าหน้าที่คนเดิมได้ต่อเนื่อง

10. มีการลงข้อมูลการดูแลที่ชัดเจน เพื่อใช้ประกอบการกำกับและพัฒนาคุณภาพบริการได้ และมีระบบกำกับ พัฒนาคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

11. มีการตกลงกับโรงพยาบาลที่จะรับการส่งต่อเพื่อให้บริการที่ต่อเนื่องรวมทั้งการรับผู้ป่วยดูแลต่อในกรณีที่โรงพยาบาลส่งกลับ

#### ความสัมพันธ์ของ PCU , CUP , CUS และ CUT

1. PCU (Primary Care Unit) หน่วยบริการปฐมภูมิหรือศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง การจัดพื้นที่ในอาคารและเมืองค้ประกอบ บุคคล วัสดุสิ่งของและระบบการทำงานเพื่อจัดบริการปฐมภูมิ

2. CUP (Contracting Unit For Primary Care) หมายถึง สถานบริการที่เป็นจุดทำสัญญา เพื่อจัดบริการปฐมภูมิ (Primary Care) หรือเรียกว่า Main Contractor ในการดำเนินงานหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

3. CUS (Contracting Unit For Secondary Care) หน่วยคู่สัญญาของบริการระดับทุติยภูมิหมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการสุขภาพทั่วไปกรณีผู้ป่วยในเป็นหลัก ได้แก่ โรงพยาบาลชุมชน โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย รวมถึงโรงพยาบาลเอกชนต่างๆ ที่สนใจสมัครเข้าร่วมเครือข่าย บริการทุติยภูมิ

4. CUT (Contracting Unit For Tertiary Care) หน่วยคู่สัญญาของบริการระดับตติยภูมิ หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการที่เป็นบริการเฉพาะทาง หน่วยให้บริการระดับนี้อาจเป็น โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย หรือสถาบันที่ดูแลรักษาโรคเฉพาะทางต่างๆ

### **บทบาทแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในการสนับสนุนการให้บริการปฐมภูมิที่สถานีนอามัย**

#### **บทบาทแพทย์**

1. ร่วมรับผิดชอบเป็นหนึ่งในทีมสุขภาพที่ดูแลประชาชนทุกหมื่นคน เป็นที่ปรึกษา ร่วมคิดวางแผนการทำงานร่วมกับทีม แต่บทบาทในการให้บริการ โดยตรงขึ้นกับเงื่อนไขเวลา และจำนวนแพทย์ที่มีในพื้นที่
2. เข้าใจสภาพปัญหาการทำงานต่างๆที่ระดับสถานีนอามัยและสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ
3. พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่สถานีนอามัยในการให้บริการด้านการสาธารณสุข โดยเฉพาะด้านการรักษาพยาบาล การบริการนอามัยแม่และเด็ก
4. ให้บริการทางการแพทย์ในส่วนที่เจ้าหน้าที่สถานีนอามัยดูแลไม่ได้ และตรวจบริการเพื่อเสริมสร้างศรัทธาให้สถานีนอามัยในระยะแรก
5. สนับสนุนด้านวิชาการทางการแพทย์ให้แก่ทีมงาน เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาบริการและการวางแผนแก้ปัญหาสุขภาพของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ

#### **บทบาทพยาบาล**

ระยะแรกพยาบาลสร้างความคุ้นเคย และปรับแนวความคิดการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สถานีนอามัย แบ่งบทบาทและวิธีการทำงาน กิจกรรมที่พยาบาลสามารถช่วยเหลือพัฒนาในเบื้องต้น เช่น เทคนิคปลอดเชื้อ การดูแลเครื่องมือทางการแพทย์ต่างๆ การบริการพยาบาลและการเยี่ยมบ้าน การจัดการด้านยา การรักษาพยาบาลเบื้องต้น

ระยะต่อมากำหนดบทบาทและวางแผนการทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สถานีนอามัยอย่างเป็นระบบ บทบาทของพยาบาลมีบทบาทในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ การทำงานทั้งในสถานพยาบาลและในชุมชน รวมทั้งมีส่วนร่วมเป็นบุคคลที่เชื่อมต่อระหว่างโรงพยาบาลกับสถานีนอามัยได้ดี

### บทบาทเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่สถานีอนามัย

มีบทบาทหลักในการดำเนินงานให้บริการผสมผสานทุกด้านแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบและมีบทบาทหลักในการประเมินสภาพชุมชนอย่างรอบด้าน

### ประเภทบริการที่ต้องมีในหน่วยบริการปฐมภูมิ

1. รักษาพยาบาลได้แก่ โรคทั่วไป / โรคเรื้อรัง ดูแลที่บ้าน บริการฉุกเฉินเบื้องต้น ก่อนส่งต่อ การให้คำปรึกษา คำแนะนำ ผ่าตัดเล็ก ทันตกรรมพื้นฐาน ตรวจชันสูตรพื้นฐาน
2. ส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ ดูแลหญิงวัยเจริญพันธุ์ พัฒนาการเด็ก วัคซีน ดูแลสุขภาพเด็กวัยเรียน ดูแลประชาชนกลุ่มเสี่ยง ดูแลผู้สูงอายุบริการที่บ้านเยี่ยมกลุ่มเป้าหมาย ทันตกรรมป้องกัน ให้ความรู้ด้านสุขภาพ ให้คำปรึกษา ค้นหาโรคที่ร้ายแรงหรือโรคที่เรื้อรัง
- 3.ฟื้นฟูสภาพได้แก่ดูแลขั้นต้นในการฟื้นฟูสภาพร่างกาย จิตใจก่อนส่งต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อการรักษาและฟื้นฟูสภาพ ดูแลต่อเนื่องหลังจากผู้ป่วยได้รับการวินิจฉัยและการวางแผนการดูแลจากโรงพยาบาลแล้ว
4. ควบคุมป้องกันโรคในระดับบุคคลและครอบครัว ได้แก่ การให้วัคซีนเพื่อป้องกันโรค การค้นหาผู้ป่วย เฝ้าระวังและการรายงานผู้ป่วยโรคติดต่อ
5. สนับสนุนการพึ่งตนเองของประชาชน องค์กรประชาชน และชุมชนด้านสุขภาพ ได้แก่การให้ความรู้และสร้างความมั่นใจ ในการดูแลปัญหาสุขภาพที่พบบ่อย และการปฏิบัติตัวประเมินสภาพปัญหาสุขภาพ ร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการวางแผนและแก้ไขปัญหาสุขภาพของชุมชน
6. บริการด้านยา ได้แก่ การจ่ายยา การจ่ายยา การให้ความรู้ด้านยา

### กระบวนการหลักของหน่วยบริการปฐมภูมิ

1. การสำรวจครอบครัวและชุมชน ได้แก่ สร้างสัมพันธภาพ รู้จักและเข้าใจสภาพและวิถีชีวิต ประเมินสภาพปัญหาและความต้องการ
2. การลงทะเบียน / คัดกรอง ได้แก่ การจัดเตรียมเอกสารและข้อมูลเพื่อให้เกิดการดูแลอย่างผสมผสาน การค้นหาความคาดหวังของผู้รับบริการ และการให้คำแนะนำเบื้องต้น
3. บริการหลัก ได้แก่ ตรวจรักษา / ส่งเสริมป้องกัน / ทันตกรรม / ER. / ชันสูตร
4. การให้คำปรึกษา ได้แก่ ให้ผู้รับบริการเปิดเผยความรู้สึกและใช้ศักยภาพของตนเองเพื่อใช้แก้ไขปัญหาและปรับตัวให้เหมาะสม

5. บริการก่อนกลับบ้าน ได้แก่ ตรวจสอบการตอบสนองต่อความคาดหวัง จำยา นัดหมาย ดูแลต่อเนื่อง

6. การส่งต่อ / การเยี่ยมบ้าน ได้แก่ ประสานงานกับสถานบริการระดับสูง และมีจุดเชื่อมต่อชัดเจน

7. การประชุมวางแผนและกิจกรรมต่อเนื่อง

8. กิจกรรมชุมชน ได้แก่ การคัดกรองโรคและพฤติกรรมเสี่ยง และสนับสนุนบทบาทของชุมชน ในการร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมประเมินผล ร่วมเรียนรู้

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และความคาดหวัง

#### ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 602) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง อาการที่พอใจ อาการที่ชอบใจ เรื่องที่พอใจ

หลุย จ้าปาเทศ ( 2533 : 10 ) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตาและการแสดงออก

อัมพร เจริญชัย ( 2536 : 25 ) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการของมนุษย์ เป็นการลดความเครียดทางด้านร่างกายและจิตใจ หรืออาจเป็นสภาพของความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ตลอดจนสร้างทัศนคติในทางบวกต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

Vroom (1964) กล่าวว่าทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ฮินชอร์และแอทวูด ( Hinshaw & Atwood ,1982 : 170-171) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของผู้รับบริการว่า “ เป็นความคิดของผู้รับบริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการและจัดเป็นเกณฑ์ประเมินด้านผลลัพธ์ด้วย”

มัลลินส์ ( Mullins. 1985 : 280 ) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลากๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล ที่ประสบความสำเร็จในความต้องการหรือคาดหวัง



Wallestein (1971) กล่าวถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้ง 3 นี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวก มากกว่าทางลบ

สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือเป็นความรู้สึกที่จะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการ

### ทฤษฎีความพึงพอใจ

แลนดี้และทรัมโบ้ (Landy and Trumbo, 1976) ได้จัดกลุ่มแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ในรูปแบบของแรงจูงใจไว้เป็น 4 กลุ่ม ตามที่ได้มีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีความต้องการ แนวคิดดั้งเดิมคือ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ มาสโลว์ (Maslow) ซึ่งสรุปได้ว่าทุกคนพยายามที่จะสนองความต้องการพื้นฐานของตน 5 ลำดับคือ

- 1.1 ความต้องการทางสุขภาพอนามัย
- 1.2 ความต้องการความปลอดภัย
- 1.3 ความต้องการทางสังคม

#### 1.4 ความต้องการนับถือตนเอง

#### 1.5 ความต้องการที่จะได้เป็นของตนเอง

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังซึ่งกล่าวถึง กระบวนการความคิดของมนุษย์เกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ ซึ่งงานวิจัยของ วรูม (Vroom , 1964) เรียกว่า VIE. กล่าวคือ จะคาดหวังมากน้อยเพียงใดที่การกระทำนั้น ไปสู่ผลลัพธ์หนึ่งและผลลัพธ์นั้น จะนำไปสู่ผลลัพธ์อีกอันหนึ่ง ซึ่งผลลัพธ์นั้น เป็นสิ่งที่บุคคลเห็นว่ามีคุณค่าหรือเป็นที่ต้องการหรือไม่

3. แนวคิดเรื่องการให้รางวัล จุดสำคัญของแนวคิดนี้คือ การประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้ของ สกินเนอร์ (Skinner) มาใช้ปฏิบัติงานการวิจัยของ อิลลอนและอซริน (Ayllon and Azrin , 1965 : 357 - 383) พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับการให้รางวัล เมื่อมีรางวัลให้หลังการปฏิบัติงาน เรามักจะได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ

4. ทฤษฎีความสมดุลย์ แนวคิดที่สำคัญได้แก่ แนวคิดของ อัดัม และพอร์ทชาร์ด (Adam and Portchard , 1965 : 267 – 299 and 1969 : 171 – 211 ตามลำดับ) ซึ่งแสดงแนวคิดของความเสมอภาคว่า มนุษย์โดยทั่วไปในสถานการณ์หนึ่งและผลตอบแทนที่เขาจะได้รับในสถานการณ์นั้น ๆ มักมีอัตราส่วนความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เขาลงทุนไปกับสิ่งที่เขาได้รับจากการลงทุน ถ้าหากอัตราส่วนกับผลตอบแทนของตนเองอยู่ในสภาพสมดุลย์เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในสถานการณ์เดียวกันก็จะไม่เกิดความตึงเครียด แต่ถ้าหากว่าตนเองได้รับน้อยไปหรือมากไปจะเกิดความไม่สมดุลย์ภายในจิตใจและเกิดความเครียด

โดยสรุปแล้วพบว่า ทฤษฎีแรงจูงใจเหล่านี้จะช่วยให้อำนาจธรรมชาติ ของความพึงพอใจได้ดีว่า เมื่อคนได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เขาก็มีความพึงพอใจ แต่ถ้าหากว่าเขาไม่ได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเขาจะไม่พึงพอใจ

#### **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ**

เฮเบอร์ท เอ ไซมอน (Herbert A , Simon, 1960 : 180) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงาน

อดีย์ และแอนเดอร์สัน (Aday and Andersen , 1975 : 4-11) กล่าวว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากบริการ มี 6 ประเภทคือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ
3. ความพึงพอใจต่ออรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับบริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ

อดีย์ และ แอนเดอร์เซน (Aday and Andersen 1975 : 58 – 80) ได้กล่าวถึงการบริการและการเลือกใช้บริการว่าเป็นผลมาจากลักษณะของระบบการให้บริการ ลักษณะทางสังคมและประชากร และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยสรุปดังนี้

1. ผู้ป่วยที่มีลักษณะทางประชากร และเศรษฐกิจสังคมต่างกัน น่าจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้แก่

1.1 ผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า จะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาล มากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อยกว่า

1.2 ผู้ป่วยเพศหญิงจะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยเพศชาย

1.3 ผู้ป่วยที่มีการศึกษาค่ำกว่า จะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่มีการศึกษาสูงกว่า

1.4 ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่ำกว่า จะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้สูงกว่า

1.5 ผู้ป่วยที่อยู่ในเขตเมือง จะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่อยู่ในเขตชนบทหรือนอกเขตเมือง

2. ปัจจัยการเข้าถึงบริการทางการแพทย์ จะมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันได้คือ

2.1 ผู้ป่วยที่ใช้ระยะเวลาในการรอคอยสั้นกว่า จะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่ใช้ระยะเวลาในการรอคอยที่ยาวกว่า

2.2 ผู้ป่วยที่ใช้ระยะเวลาในการเดินทางน้อยกว่า จะมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลมากกว่าผู้ป่วยที่ใช้ระยะเวลาเดินทางมากกว่า

### ความหมายของความคาดหวัง

ความคาดหวัง ตามพจนานุกรมของเว็บสเตอร์ (Webster's Dictionary, 1988:478) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่า หมายถึง การคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดี โดยที่ความคาดหวังนั้น อาจจะเป็นการคาดการณ์อนาคตในสิ่งที่ดีหรือไม่ดีก็ได้

พจนานุกรมของออกฟอร์ด (Oxford University, 1989: 281) ให้ความหมายไว้คือ เป็นสภาวะทางจิตซึ่งเป็นการรู้สึกนึกคิดอย่างมีวิจารณญาณ ของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้าต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะมี ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

เคลย์ (Clay, 1988:252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือเป็นความมุ่งหวังที่ดิ่งามเป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีมุ่งหวังไว้

เต็มดวง เจริญสุข ( 2532 ) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความคิด ความรู้สึก ความต้องการ หรือความมุ่งหวังของบุคคลที่มีต่อบางอย่าง ซึ่งเป็นการคิดไว้ล่วงหน้า และ ความคาดหวังจะเป็นไปตามประสบการณ์ของบุคคล

ประเทือง สุธรรณ ( 2534 :29 ) ได้ให้ความหมายของความคาดหวังว่าเป็นความต้องการความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลในการคาดคะเนหรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ดิ่งามว่าควรจะมีหรือควรจะมีเกิดขึ้นในอนาคต และความคาดหวังนี้จะถูกต้องเพียงใดขึ้นกับประสบการณ์ของแต่ละคน

พนิดา คำยุ ( 2538 ) ให้ความหมายของความคาดหวังว่า เป็นความต้องการความรู้สึกรู้สึกหรือความคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลในการคาดคะเน หรือคาดการณ์ล่วงหน้าถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ดิ่งาม ว่าควรจะมีตามความเหมาะสมกับสถานการณ์

โดยสรุปความหมายของความคาดหวังคือ ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดอย่างมีวิจารณญาณของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ถึงสิ่งหนึ่งสิ่งใดว่าควรจะมี ควรจะเป็นและจะถูกต้องมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

#### ความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

โอลิวอร์ (Oliver , 1980 : 460-469) ได้กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการ โดยการเปรียบเทียบบริการที่ได้จากประสบการณ์เดิมกับบริการที่คาดหวัง ถ้าเท่ากับหรือสูงกว่าความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกในทางบวกทำให้เกิดความพึงพอใจและประเมินว่างานนั้นมีคุณภาพ แต่ถ้าบริการที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะมีความรู้สึกในทางลบ ทำให้เกิด ความไม่พึงพอใจและก็จะประเมินว่างานนั้นไม่มีคุณภาพ

จอห์นสันและลิช (Johmson & Lyth In Brown, et al.,Eds., 1991 : 181 - 182) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับควรเป็นไปตามการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมา ประสบการณ์อื่น และการบริหารทางการตลาดของบริการนั้น ซึ่งในการตลาดของบริการต้องมีการสื่อสารหรือการประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการที่เป็นจริง ถ้าเกินความเป็นจริงจากบริการที่ได้รับผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าน้อยกว่าความเป็นจริงก็ยากที่จะดึงดูดใจให้มีผู้มารับบริการได้

ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพของบริการตามความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ : ค่อนข้างคุณภาพ

ระดับที่ 2 ผู้รับบริการพึงพอใจ : มีคุณภาพ

ระดับที่ 3 ผู้รับบริการประทับใจ : มีคุณภาพสูง

ตัวอย่างเช่น ผู้ป่วยรอแพทย์ตรวจในแผนกผู้ป่วยนอกนานถึง 24 นาที ซึ่งเขาคาดว่าจะต้องรอประมาณ 3 นาที เขาก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าเขารอไม่ถึง 3 นาที เขาก็จะเกิดความประทับใจในบริการ

เทนเนอร์และดีโทโร (Tenner & DeToro , 1992 : 68 - 70) ได้กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนเองบรรลุผลอย่างครบถ้วนและมีแนวโน้มที่จะยอมรับบริการนั้นได้ โดยการเปรียบเทียบประสบการณ์จริงที่เคยได้รับบริการจริงก่อนที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินใจว่าบริการใดไม่เป็นที่พึงพอใจ ก็คือความคาดหวังนั้นไม่ได้รับการตอบสนองนั่นเอง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนอง และมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นเมื่อผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความหวังได้มากที่สุด ดังนั้นในหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จในการบริการจะต้องเป็นหน่วยงานที่สามารถทำนายลักษณะความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วนทุก ๆ ครั้ง โดยมีปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการดังนี้

1. ลักษณะบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานที่ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของลักษณะงานบริการที่สำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

นอกจากนี้เทนเนอร์และดีโทโร ยังได้กล่าวถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการนั้นมี 3 ระดับ ซึ่งความคาดหวังนี้เป็นการแสดงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อบริการดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความคาดหวังขั้นพื้นฐานระดับต่ำสุดที่แสดงลักษณะ ของบริการที่ได้รับอยู่เสมอและถ้าไม่ได้ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

ระดับที่ 2 เป็นความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา ซึ่งแสดงถึงลักษณะเฉพาะ และความต้องการของผู้รับบริการที่จะเลือกรับบริการได้

ระดับที่ 3 เป็นความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงซึ่งมีค่ามากกว่าลักษณะเฉพาะ และเป็นจุดเด่นของบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ

โฟล์ค (Folkes, In Rust & Eds., 1994 : 108 -110) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากความพึงพอใจที่มีต่อบริการ โดยการประเมินจากความคาดหวังที่คาดการณ์ไว้กับบริการที่ได้รับ ถ้ามีความแตกต่างกันก็จะไม่พึงพอใจและประเมินว่าบริการนั้นด้อยคุณภาพ ความคาดหวังของผู้รับบริการนั้นได้ผ่านการคิดอย่างมีวิจารณญาณแล้ว โดยการพิจารณาจากประสบการณ์การรับรู้ของตนเองในบริการที่ได้รับครั้งก่อน และการได้รับข่าวสาร เช่นจากหนังสือพิมพ์ซึ่งมีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ ถึงแม้บริการนั้นจะดีเพียงใดเมื่อได้รับข่าวสารที่ไม่ตรงกันบ่อยครั้ง ผู้รับบริการก็จะเกิดอคติต่อบริการนั้นได้

สเตมาติส (Stamatis , 1996 : 159 - 160) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจต้องตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องทราบถึงระดับความคาดหวัง ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจด้วยและระดับความคาดหวังของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพนั้นมี 3 ระดับดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความคาดหวังปกติธรรมดาที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือตามที่สันนิษฐานไว้ เช่น ผู้ป่วยที่ต้องได้รับการให้เลือด คาดว่าจะได้รับเลือดที่ถูกต้อง

ระดับที่ 2 เป็นความคาดหวังที่มากกว่าระดับที่ 1 ซึ่งก็คือบริการที่ได้รับนั้นมากกว่าความต้องการและลักษณะเฉพาะของบริการมีผลทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ เช่น ผู้ป่วยคาดว่าหลังผ่าตัดได้เลื่อนว่าจะต้องปวดแผล แต่ไม่ปวดเลยและยังได้รับใบแจ้งคำรักษาที่ถูกต้อง

ระดับที่ 3 เป็นความคาดหวังที่มากกว่าระดับที่ 1, 2 ถ้าบริการที่ได้รับนั้นทำให้เกิดความพึงพอใจมากหรือประทับใจ แสดงว่าบริการนั้นดี และดึงจิตใจให้กลับไปใช้บริการนั้นอีก เช่น ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาอย่างดีจากทุกคนที่เกี่ยวข้องจนกลับบ้าน ในวันต่อมาเขาต้องประหลาดใจมากที่บุคคลเหล่านั้นไปเยี่ยมเขาถึงบ้าน

กองการพยาบาล (กระทรวงสาธารณสุข , 2537 : 2 - 3) กล่าวถึงการพิจารณาคุณภาพบริการ การบริการทางการแพทย์จะต้องทำทั้งระบบ โดยอาศัยความเชื่อว่า คุณภาพบริการทางการแพทย์ขึ้นอยู่กับลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ

1. การบริการมีคุณภาพตามความต้องการของประชาชน สามารถให้บริการได้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สถานบริการสามารถรองรับปริมาณความต้องการของผู้รับบริการได้ รวมทั้งการบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัย และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

2. การจัดบริการของหน่วยงาน มีองค์ประกอบหลักที่ต้องพิจารณา 5 ประการคือ

- 2.1 ด้านการผลิตบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ด้านบริการ โดยมีการวางแผนให้สอดคล้องกับปัญหา และความต้องการของผู้รับบริการ

2.3 ด้านการบริหาร ผู้บริหารจะต้องกำหนดมาตรฐานเชิงโครงสร้างเกี่ยวกับนโยบาย การวางแผนงาน การจัดอัตราค่าจ้าง การมอบหมายงาน การควบคุมกำกับงาน และการประเมินผล รวมทั้ง การบริหารพัสดุและงบประมาณ อาคาร สถานที่ ซึ่งเป็นการสนับสนุนให้มีประสิทธิภาพในการบริการ

2.4 ด้านผู้ปฏิบัติงาน ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณภาพ มีคุณลักษณะทางวิชาชีพมีเอกภาพในการทำงาน และทำงานในลักษณะเป็นพลวัตร สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานที่ทันสมัยอยู่เสมอ

2.5 ด้านคุณภาพ เพื่อคุ้มครองผู้รับบริการและควบคุมผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ในปี ค.ศ. 1988 ซีซั่มและคนอื่นๆ (Zeithaml et al.,) ได้พัฒนาขั้นตอนการประเมินคุณภาพบริการตามความคาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยสร้างเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ โดยมีเกณฑ์ชี้วัด 5 ประการที่เรียกว่า “SERVQUAL” หรือ “RATER” ซึ่งง่ายต่อความเข้าใจและสามารถอธิบายได้ดังนี้ (Zeithaml et al., 1988 : 35 - 48)

1. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึงการบริการนั้นจะต้องถูกต้องแม่นยำและเหมาะสมตั้งแต่ครั้งแรกและทุก ๆ ครั้งที่ได้รับการบริการ ต้องมีความสม่ำเสมอและบริการทุก ๆ ครั้งต้องได้ผลดี เช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่พึงได้

2. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) การที่จะให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการโดยที่ผู้ให้บริการ จะต้องมีความรู้ความสามารถ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถเป็นหลักประกันให้แก่ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับ ความสุภาพน่าเชื่อถือ ความเป็นมิตร ความสะอาด ประณีตในการปรากฏต่อสายตาผู้รับบริการ มีความซื่อสัตย์ มีคุณค่าไว้วางใจ มีความปลอดภัยจากอันตรายต่อร่างกายและทรัพย์สิน และความมีชื่อเสียงของโรงพยาบาล เป็นต้น

3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles) เนื่องจากคุณภาพบริการสามารถประเมินการเปรียบเทียบจากการบริการที่ได้รับจริง การบริการที่สามารถอำนวยความสะดวกทางกายภาพจะทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ เช่น โรงพยาบาลที่ใหญ่โตหรูหรา มีเครื่องมือที่ทันสมัย ค่ารักษาพยาบาลที่แพง ในบางครั้งก็สามารถทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการที่ดีกว่า แม้กระบวนการรักษาพยาบาลที่เหมือนเดิม นอกจากนี้ยังรวมถึงการให้ข้อมูลในการรักษาพยาบาล การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี

4. ความเอาใจใส่ (Empathy) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ รู้จักผู้รับบริการ และการจำผู้รับบริการได้ เช่น พยาบาลสามารถจำชื่อผู้มารับบริการในแผนกของตนได้ และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ทำให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการที่ง่าย เส้นทางจราจรไม่ยุ่งยาก การติดต่อสื่อสารระยะรอคอยไม่นาน เป็นต้น

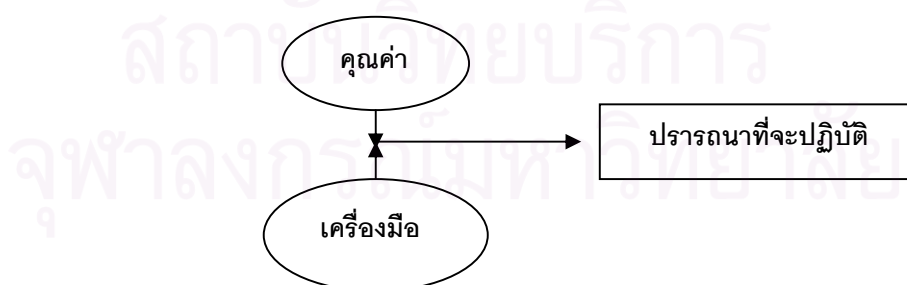
5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารที่ดีและบริการชี้แจงการให้บริการทุกๆ ครั้ง

### แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

ความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจนั้น สามารถอธิบายได้ด้วยรูปแบบจูงใจและการปฏิบัติงาน (A Model of Motivation and Performance) ซึ่งรูปแบบนี้เป็นพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวังและทฤษฎีอื่นๆ 5 ทฤษฎีของการจูงใจรวมเข้าด้วยกันมาอธิบาย ซึ่งทฤษฎีทั้ง 5 ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการ (Need Theory) ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal – setting Theory) ทฤษฎีการรับรู้ประสิทธิภาพของตนเอง (Self – efficacy Theory) และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) มี 5 ขั้นตอน

#### ขั้นตอนที่ 1 ความปรารถนาที่จะปฏิบัติเป็นผลลัพธ์ของคุณค่าและเครื่องมือ

คุณค่า (Valence) และเครื่องมือ (Instrumentality) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความปรารถนาที่จะปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง อธิบายได้ว่า เมื่อบุคคลปรารถนาอะไรสักอย่างนั้นคือคุณค่า การที่จะได้มาซึ่งสิ่งที่ปรารถนานั้นคือเครื่องมือ และทั้งสองสิ่งนั้นเป็นส่วนประกอบ (Function) ที่จะทำให้เกิดความปรารถนาที่จะปฏิบัติ (Desire to perform) ดังนั้นการที่บุคคลปรารถนาจะทำอะไร จะต้องเข้าใจก่อนว่าคุณค่าในความคิดของเขานั้นคืออะไร และกลวิธีที่จะทำนั้นเป็นอย่างไร (ดังแผนภูมิที่ 1)



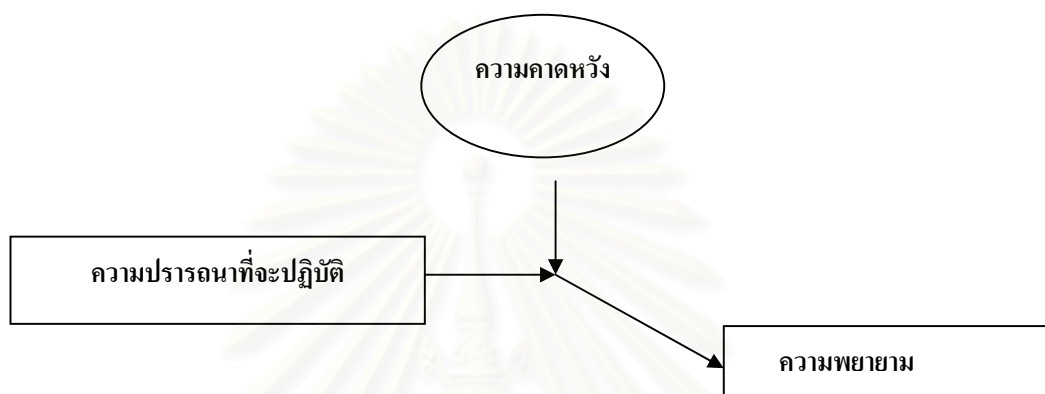
แผนภูมิที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่า เครื่องมือ และทำให้เกิดความปรารถนาที่จะปฏิบัติ

ที่มา :Wagner, John A ., Management of organization behavior. New Jersey : Prentice – Hall,Inc.,1992 :



### ขั้นตอนที่ 2 ความพยายามคือส่วนหนึ่งของความปรารถนาที่จะปฏิบัติร่วมกับความคาดหวัง

ในขั้นตอนที่ 2 นี้จะเห็นได้ว่าผลลัพธ์ที่ 2 นั้นเกิดขึ้นจากผลลัพธ์ที่ 1 คือความปรารถนาที่จะปฏิบัติร่วมกับองค์ประกอบที่ 3 คือความคาดหวัง นั่นคือเมื่อบุคคลคาดหวังในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเขาคาดหวังว่าเขาสามารถทำได้เขาก็จะพยายามทำ ความพยายามคือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง (ดังแผนภูมิที่ 2)

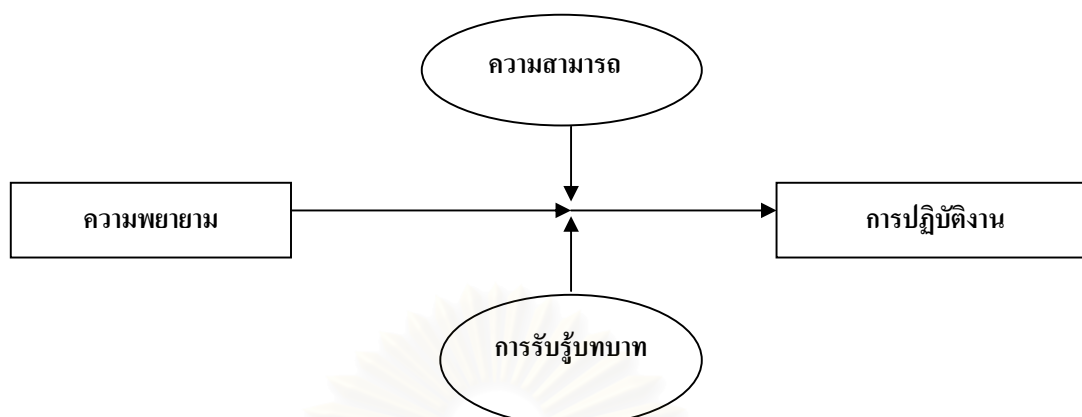


แผนภูมิที่ 2 ความปรารถนาที่จะปฏิบัติกับความคาดหวังทำให้เกิดผลลัพธ์คือความพยายาม

ที่มา : Wagner, John A., Management of organization behavior. New Jersey : Prentice – Hall, Inc., 1992 : 185

### ขั้นตอนที่ 3 การปฏิบัติงานคือส่วนหนึ่งของความพยายามกับการรับรู้บทบาทและความสามารถ

ในขั้นตอนที่ 3 นี้กล่าวถึงการปฏิบัติงานหรือการกระทำเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความพยายาม การรับรู้บทบาทในการปฏิบัติงานและความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลที่ไม่มีพื้นฐานของความสามารถ ก็จะไม่สามารถทำงานที่มีความซับซ้อนได้ แม้ว่าจะมีสถานภาพที่สามารถบรรลุเป้าประสงค์ได้ ส่วนบุคคลที่มีความสามารถสูงก็จะมีชอบที่จะพัฒนาวิธีการที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่มีความสามารถต่ำ และการปฏิบัติหรือการกระทำจะมีมากเมื่อบุคคลนั้นมีความพยายามอย่างมาก มีความสามารถที่จะแสดงพฤติกรรมที่ดีที่ถูกต้องเหมาะสม ตามการรับรู้(ดังแผนภูมิที่ 3)



แผนภูมิที่ 3 การปฏิบัติงานคือส่วนหนึ่งของความพยายามกับการรับรู้บทบาทและความสามารถ  
ที่มา : Wagner , John A., **Management of organization behavior**. New Jersey : Prentice – Hall,Inc.,1992 : 189

#### ขั้นตอนที่ 4 ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในการให้รางวัล

ในขั้นตอนที่ 4 เป็นการอธิบายถึงความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานหรือการกระทำกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั่นคือเมื่อบุคคลทำงานเขาจะพึงพอใจกับการกระทำนั้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับรางวัลที่เขาจะได้รับ ถ้าเขาคิดว่าสิ่งที่เขาได้รับมีความยุติธรรมเขาจะพึงพอใจ โดยสรุปว่าบุคคลจะพึงพอใจที่จะปฏิบัติเมื่อเขาคิดว่าเขาได้รับรางวัลที่ยุติธรรมดังแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 ความพึงพอใจเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในการให้รางวัล  
ที่มา : Wagner , John A., **Management of organization behavior**. New Jersey : Prentice – Hall,Inc.,1992 : 194

### ขั้นตอนที่ 5 ผลลัพธ์ที่เกิดจากครั้งแรกจะเป็นแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติในครั้งต่อไป

ในขั้นตอนที่ 5 อธิบายว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนที่สูงขึ้น จะมีผลย้อนกลับไปยังองค์ประกอบในขั้นตอนที่เกิดขึ้นแรก ๆ ซึ่งจะพบว่าผลลัพธ์ที่ 4 คือความพึงพอใจจะมีผลย้อนกลับไปยังคุณค่าซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ 1 ในขั้นตอนที่ 1 ส่วนองค์ประกอบที่ 6 คือความยุติธรรมในการให้รางวัล จะมีผลย้อนกลับไปยังเครื่องมือซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ 2 ในขั้นตอนที่ 1 ส่วนผลลัพธ์ที่ 3 คือการปฏิบัติงานจะมีผลย้อนกลับไปยังความคาดหวังซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ 3 ในขั้นตอนที่ 2

### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชินชม เจริญยุทธ (2522 : 9) ศึกษาปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสาธารณสุขประเภทต่างๆ ของประชาชนในชนบท จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระยะทางมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการ กล่าวคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใกล้สถานอนามัยจะมีการใช้บริการที่มากกว่าผู้ที่อยู่ห่างออกไป จึงสอดคล้องกับการศึกษาของ เคย์ และ บุญเลิศ เลียงประไพ (2520 : 7) พบว่าประชาชนเลือกใช้บริการกับสถานบริการที่ใกล้ตัวที่สุดก่อน นอกจากนี้จากการศึกษาเกี่ยวกับสังคมจิตวิทยาของการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคกลางพบว่าประชาชนจะเลือกใช้บริการของสถานอนามัยที่อยู่ใกล้และการคมนาคมสะดวกเช่นกัน (สำลี เปลี่ยนบางช้างและคณะ 2524 อ้างใน บุญเรือน มาดเล็ง , 2539 : 15)

สำลี เปลี่ยนบางช้าง และคณะ (2524 : 32) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ สังคมจิตวิทยาของการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบท ภาคกลาง ที่อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม เมื่อเดือนพฤศจิกายน 2521 ถึงเมษายน 2522 โดยใช้วิธีสัมภาษณ์และสังเกต รวบรวมข้อมูล 3,377 ครัวเรือนพบว่า ประชาชนจะเลือกใช้สถานบริการสาธารณสุขที่สามารถเดินทางไปได้สะดวก และ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญ อันดับแรกที่ประชาชนจะเลือกใช้บริการ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการรักษาและมีสัมพันธภาพเป็นกันเองกับประชาชน ดังนั้นความพึงพอใจในความสามารถและอัธยาศัยของผู้ให้บริการ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่กำหนดการมารับหรือไม่มารับบริการในสถานบริการของรัฐ

อรทัย รวยอาจิณ และ บุญช่วย จันทร์เอี่ยม (2525) ศึกษาวิจัยเรื่องสังคมวิทยา ในการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคกลาง โดยศึกษาถึงปัจจัยที่ประชาชนนิยมใช้และไม่นิยมใช้ บริการสาธารณสุขของรัฐ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ปัจจัยเกี่ยวกับที่ตั้งของสถานีนอนามัย พบว่าประชาชนนิยมไปใช้บริการกับสถานีนอนามัยที่มีกรรมนาคมสะดวกและนิยมที่สุดคือ สถานีนอนามัยตั้งอยู่ในศูนย์กลางเขตชุมชนหรือที่ตั้งอยู่ริมคลอง
2. ปัจจัยด้านเวลา พบว่า ประชาชนต้องเสียเวลาไปรอรับบริการและรับคำแนะนำคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ในช่วงเวลาที่เขาเองต้องประกอบอาชีพซึ่งนับว่ามีผลกระทบต่อเวลาที่ใช้สำหรับการรับบริการ ตรงข้ามกับการไปซื้อยาที่ร้านขายยา ซึ่งใช้เวลาเพียงเล็กน้อยก็เสร็จสิ้นการรับบริการแล้ว ซึ่งสะดวกและรวดเร็ว
3. ปัจจัยทางด้านสังคม สถานภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งเป็นข้าราชการทำให้เกิดช่องว่างขึ้นระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ จากการสำรวจพบว่า หากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อผู้รับบริการดี ประชาชนจะไปใช้บริการมาก
4. ปัจจัยด้านราคา ประชาชนส่วนใหญ่คิดว่า ราคาค่าบริการมีอัตราค่อนข้างสูง (ค่าตรวจเฉลี่ย 21 – 40 บาท , ทำคลอด 500 – 600 บาท)

ศุนธุ์ จันทอุไร (2538) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของ สถานีนอนามัยดี หลางคำบลังขันน อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการของสถานีนอนามัย ในระดับปานกลาง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัวและระยะทางถึงสถานีนอนามัยของผู้รับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการของสถานีนอนามัย

บุญลาภ ทิพย์จันทร์ (2539) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขตามโครงการสถานีนอนามัย 24 ชม. อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขตามโครงการสถานีนอนามัย 24 ชม. ค่อนข้างน้อยถึงร้อยละ 54.2 ประเด็นที่พึงพอใจน้อยมากถึงร้อยละ 8.8 คือความเพียงพอของทรัพยากรในการบริการ

ภานุมาศ พรหมเผ่า (2541) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานีนอนามัยอำเภอจุน จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนให้ความสำคัญต่อกิจกรรมด้านการรักษาพยาบาลค่อนข้างสูง ผลการศึกษานี้สามารถนำไปประกอบการพิจารณาในการจัดบริการสาธารณสุขในระดับสถานีนอนามัย ให้มีความเหมาะสมกิจกรรมด้านควบคุมและป้องกันโรคควรได้รับ

การส่งเสริมให้เป็นกิจกรรมหลักที่มีความจำเป็นในระดับสถานีนอนามัยและกระตุ้นให้ประชาชน มองเห็นความสำคัญของกิจกรรมดังกล่าว

พวงทอง ตั้งธิตกุล (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความ สัมครใจต่อการบริการของสถานีนอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี ผลความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน ระดับมาก พึงพอใจมากที่สุดด้านอรรถาสัยความสนใจ พึงพอใจน้อยสุดด้านความสะดวกและ ค่าใช้จ่าย

ศรีพิจิตร ธาตุเพชร (2542) ศึกษาเหตุผลของผู้มีบัตรประกันสุขภาพ ในการใช้บริการทาง การแพทย์ ณ.โรงพยาบาลชุมชนด้วยโรคที่สามารถรักษาได้ที่สถานีนอนามัย ในเขตอำเภอภูกามยาว จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการวิจัยพบว่า เหตุผลสำคัญอันดับแรก คือ ความรุนแรงของโรค (47.1%) รองลงมาคือ ความสะดวกในการเดินทาง (17.6 %) ยาที่สถานีนอนามัยไม่มีคุณภาพ (16.2 %) และ เสนอแนะให้สถานีนอนามัย ปรับปรุงให้มีเวชภัณฑ์เพียงพอ มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 24 ชม. ปรับปรุง อุปกรณ์ให้มีประสิทธิภาพ

โยธิน แสงวดีและคณะ (2543) ศึกษาปัญหาและทุกข์ของประชาชนเมื่อใช้บริการสถานบริการ สาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า ทุกข์ของผู้ป่วยที่รับบริการที่สถานีนอนามัย คือ มาสถานีนอนามัยแล้ว ไม่ มีเจ้าหน้าที่ เวลาเจ็บป่วยตอนกลางคืน หรือวันหยุด ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าเป็นผลกระทบจากการจัดระบบ เวร ที่ไม่สามารถให้บริการสอดคล้อง กับความต้องการของประชาชนได้

ดร.ประพิณ วัฒนกิจ และคณะ (2543) ได้วิเคราะห์งานสถานีนอนามัยสังกัดกระทรวง สาธารณสุข ผลการวิจัย ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน ไม่ผ่านเกณฑ์เนื่องจาก ขาดคน ขาดความรู้ และ ขาดวัสดุอุปกรณ์ ด้านปัญหาการปฏิบัติงาน มีปริมาณงานมากกว่าอัตรากำลัง ทำให้ทำงานไม่ทัน ขาดความปลอดภัย เนื่องจากไม่มีรั้วรอบขอบชิด

ตฤณ แสงเพชร (2543) วิเคราะห์รูปแบบการบริหารสถานีนอนามัยเพื่อหาแนวทางพัฒนาสู่ ความเป็นเลิศ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า การที่คุณภาพบริการสาธารณสุขระดับสถานีนอนามัยยังไม่เป็นที่ พอใจของผู้ใช้บริการและผู้บริหารงานสาธารณสุข สาเหตุสำคัญประการหนึ่ง เป็นเพราะว่ารูปแบบ การบริหารภายในสถานีนอนามัยหรือองค์ประกอบการบริหาร 7 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผน การแบ่งงานกันทำ ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน การจัดคนเข้าทำงาน ภาวะผู้นำ ความสามารถหลักและ ค่านิยมร่วม ไม่ได้มุ่งคุณภาพหรือมุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการอย่างจริงจัง

กุหลาบ รัตนสังฆธรรม และคณะ (2544) ศึกษาวิจัยเรื่องการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการรับบริการสาธารณสุขของรัฐในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ประชาชน พึงพอใจ ต่อบริการของสถานีนอนามัยในระดับมาก มากกว่าร้อยละ 50 สูงกว่าบริการของ

โรงพยาบาลศูนย์หรือโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลชุมชน ในทุกพื้นที่ ประชาชนพอใจมากที่สุด ในเรื่องการเดินทางไปสะดวก ใช้นาน้อย ไม่ต้องรอนานและขั้นตอนไม่ยุ่งยาก พอใจมากในเรื่อง มนุษย์สัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และสถานที่สะอาด

ขนิษฐา นันทบุตร ( 2545 ) ได้สรุปบทเรียนที่เกิดขึ้นในการวิจัยพื้นที่กรณีศึกษาภาคตะวันออก : ชลบุรีไว้ว่า การให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ โดยปรับบทบาทหน้าที่ใหม่ให้รูปแบบการบริการ สามารถใช้กลไกองค์กรชุมชนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วม จุดเด่นที่เกิดขึ้นคือ องค์กรชุมชนสนับสนุนการ บริการภายใต้เงื่อนไข 1) ระบบการบริหารจัดการ 2) กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรชัดเจน

จากผลการศึกษาตามแนวคิดและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า

#### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย
2. ผู้ที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
3. ผู้ที่มีการศึกษาดำจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูง
4. อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการรับบริการ
5. ผู้มีรายได้ต่ำจะมีความพึงพอใจต่อบริการมากกว่าผู้ที่มีรายได้สูง

#### ปัจจัยสิ่งแวดล้อม

1. ระยะทางจากบ้านถึงสถานอนามัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
2. เวลาที่ใช้ในการเดินทางมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
3. การได้รับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

#### ความเห็นต่อบริการที่ได้รับ

1. ความสะดวกไม่มีผลต่อการไปใช้บริการ
2. อธิบายและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีผลต่อการไปรับบริการ
3. การได้รับคำแนะนำ มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
4. คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการรับบริการ

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของสถานีนานามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross – Sectional Descriptive Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการที่มีต่อบริการปฐมภูมิในด้าน การบริหาร บริการ และวิชาการของสถานีนานามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ประชาชนผู้รับบริการที่พักอาศัยในครัวเรือน ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีนานามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ที่ดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชน ในปีงบประมาณ 2545 มีจำนวน 8 แห่งในจังหวัดปราจีนบุรี ประมาณประชากรทั้งหมด 102,600 คน (สถิติข้อมูลจำนวนผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ในสถานีนานามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ปีงบประมาณ 2545)

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 : ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive random sampling) เลือกสถานีนานามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลจังหวัดปราจีนบุรี ที่จัดตั้งเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนทุกแห่งในปีงบประมาณ 2545 ได้หน่วยบริการปฐมภูมิกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 8 แห่ง

ขั้นที่ 2 : สุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็นกลุ่มพื้นที่ (Cluster sampling) จำแนกออกเป็นกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมือง 2 แห่งและนอกเขตอำเภอเมือง 6 แห่ง

ขั้นที่ 3 : ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เลือกหมู่บ้านตัวอย่างที่มีผู้รับบริการมากที่สุด มาจับฉลากเลือก 1 หมู่บ้าน ต่อ 1 หน่วยบริการปฐมภูมิ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 หมู่บ้าน รายละเอียดดังนี้

| ลำดับ | สถานบริการ                 | จำนวนหมู่บ้าน/<br>ชุมชนที่รับผิดชอบ | หมู่บ้าน/ชุมชนที่สุ่มได้ | ครัวเรือน<br>ทั้งหมด |
|-------|----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|----------------------|
| 1     | ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล | 17                                  | ชุมชนซอยโปร่งอรุณ        | 120                  |
| 2     | สถานีอนามัยศาลานเรศวร      | 9                                   | หมู่ 18                  | 164                  |
| 3     | สถานีอนามัยบางแตน          | 13                                  | หมู่ 1                   | 42                   |
| 4     | สถานีอนามัยโพธิ์งาม        | 12                                  | หมู่ 11                  | 33                   |
| 5     | สถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ | 4                                   | หมู่ 13                  | 79                   |
| 6     | สถานีอนามัยทุ่งโพธิ์       | 3                                   | หมู่ 1                   | 60                   |
| 7     | สถานีอนามัยทับลาน          | 6                                   | หมู่ 1                   | 130                  |
| 8     | สถานีอนามัยวังท่าช้าง      | 12                                  | หมู่ 2                   | 80                   |

ขั้นที่ 4 : เลือกตัวอย่างตามเกณฑ์คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือนละ 1 คน ที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ทั้งเพศชายและหญิง ที่อยู่บ้านในช่วงเวลาที่สำรวจข้อมูลและเคยรับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2544 จนถึงกุมภาพันธ์ 2546
2. มีสติสัมปชัญญะดี ถามตอบรู้เรื่องและยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ (Taro Yamane, 1970 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูต, 2538) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = กลุ่มตัวอย่าง

N = กลุ่มประชากร

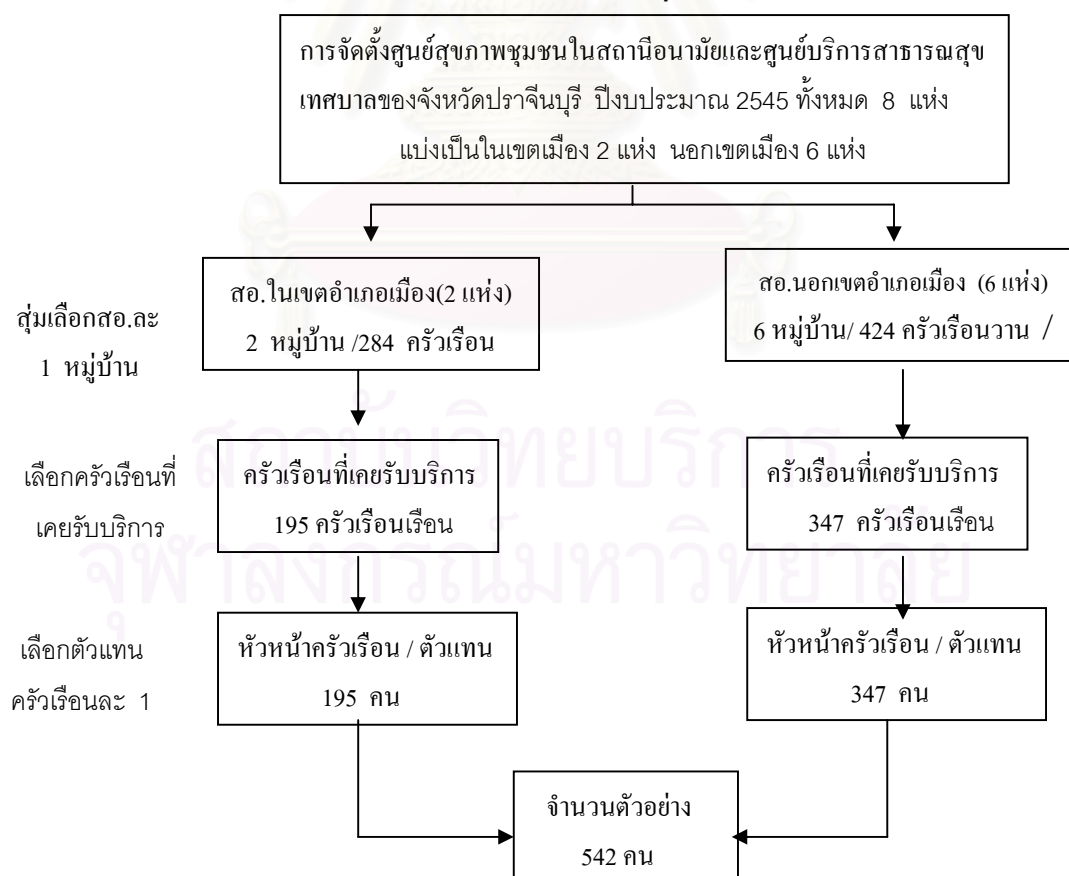
e = ความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ 5% ( $\alpha = 0.05$ )

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน แต่เนื่องจากผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนครัวเรือนละ 1 คน ที่มีผู้เคยรับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิได้จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด 542 คน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งสิ้น 542 ครัวเรือน รายละเอียดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้



| หน่วยบริการปฐมภูมิ            | หมู่บ้าน<br>ตัวอย่าง | จำนวนครัวเรือนที่รับบริการ<br>(ครัวเรือน) | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง<br>(คน) |
|-------------------------------|----------------------|---|----------------------------|
| <b>ในเขตอำเภอเมือง</b>        |                      |   |                            |
| 1. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล | ชุมชนซอยโปร่งอรุณ    | 59  | 59                         |
| 2. สอ.ศาลานเรศวร              | หมู่ 18              | 136                                       | 136                        |
| <b>นอกเขตอำเภอเมือง</b>       |                      |   |                            |
| 3. สอ.บางแตน                  | หมู่ 1               | 38  | 38                         |
| 4. สอ.โพธิ์งาม                | หมู่ 11              | 13  | 13                         |
| 5. สอ.เฉลิมพระเกียรติฯ        | หมู่ 13              | 68  | 68                         |
| 6. สอ.ทุ่งโพธิ์               | หมู่ 1               | 53  | 53                         |
| 7. สอ.ทับลาน                  | หมู่ 1               | 104                                       | 104                        |
| 8. สอ.วังท่าช้าง              | หมู่ 2               | 71  | 71                         |
| <b>รวม</b>                    | <b>8 หมู่บ้าน</b>    | <b>542</b>                                | <b>542</b>                 |

### แผนผังแสดงการสุ่มตัวอย่าง



## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 7 ข้อ

**ตอนที่ 2** ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบริการ จำนวน 10 ข้อ

**ตอนที่ 3** ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการ ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร จำนวน 14 ข้อ ด้านการบริการ จำนวน 13 ข้อ ด้านวิชาการ จำนวน 5 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดเกณฑ์ ให้คะแนนระดับความพึงพอใจและระดับความต้องการ ดังนี้คือ

|   |         |                                     |
|---|---------|-------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ความต้องการมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ความต้องการมาก        |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ความต้องการปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ความต้องการน้อย       |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจ/ความต้องการน้อยที่สุด |

แปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้ ( อ่างใน ดร. วิเชียร เกตุสิงห์ , 2545 )

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ความต้องการน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ความต้องการน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ความต้องการปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ความต้องการมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ / ความต้องการมากที่สุด

**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการใน ด้านการบริหาร บริการและ วิชาการเป็นคำถามแบบเปิด

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และปรับปรุงแก้ไข

2. ตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการ ในหมู่บ้านที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีอนามัยที่ทำการศึกษา ซึ่งเป็นหมู่บ้านที่ไม่ได้รับการส่งเสริม ในเขตเมืองได้แก่หมู่บ้านไทยวิเชียร นอกเขตเมือง ได้แก่ หมู่ 12 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอประจันตคาม จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 30 คน นำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) รายละเอียดดังนี้

| บริการปฐมภูมิ    | ค่าความเที่ยงของเครื่องมือ |               |
|------------------|----------------------------|---------------|
|                  | ความพึงพอใจ                | ความต้องการ   |
| 1. ด้านการบริหาร | 0.8757                     | 0.8159        |
| 2. ด้านการบริการ | 0.9334                     | 0.8568        |
| 3. ด้านวิชาการ   | 0.8827                     | 0.8889        |
| <b>รวม</b>       | <b>0.9489</b>              | <b>0.8792</b> |

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

1. ทำหนังสือจากภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี สถานีอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุข ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์และขอความร่วมมือเก็บข้อมูล
2. ติดต่อประสานงานกับหัวหน้าสถานีอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ในการดำเนินการเก็บและรวบรวมข้อมูล
3. อบรมผู้ช่วยวิจัย เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกันในการใช้แบบสอบถาม
4. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการทดสอบแล้วให้ผู้รับบริการ หรือผู้ที่พาผู้รับบริการที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี ไปรับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม
5. ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นเวลา 1 เดือนตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2546 – 28 กุมภาพันธ์ 2546 เริ่มเก็บพร้อมกันทุกหมู่บ้าน โดยมี จนท. ที่ปฏิบัติงาน ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และใช้วิธีสัมภาษณ์ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างไม่มีความถนัดตอบแบบสอบถาม จำนวนแบบสอบถามรวมทั้งสิ้น 542 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

### การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

| ชนิดของสถิติ    | ตัวแปรที่วิเคราะห์   | ชนิดของข้อมูล        | วิธีการวิเคราะห์ |
|-----------------|--|----------------------|------------------|
| สถิติเชิงพรรณนา | - ข้อมูลส่วนบุคคล  | เชิงคุณภาพ           | ความถี่, ร้อยละ  |
|                 |  | เชิงปริมาณ           | ค่าเฉลี่ย, SD    |
|                 | - ข้อมูลการมารับบริการ                                       | เชิงคุณภาพ           | ความถี่, ร้อยละ  |
|                 | - ข้อเสนอแนะ   | เชิงคุณภาพ           | ความถี่, ร้อยละ  |
| สถิติเชิงอนุมาน | ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย<br>ของคะแนนแต่ละด้านทั้ง 3 ด้าน |                      |                  |
|                 | - ข้อมูลการมารับบริการ เช่น<br>ที่ตั้งสถานบริการ             | เชิงปริมาณ 2 กลุ่ม   | Unpaired t- test |
|                 | - ลักษณะประชากรเช่น<br>สภาวะสุขภาพ                           | เชิงปริมาณ > 2 กลุ่ม | One-way ANOVA    |
|                 | - ทดสอบความแตกต่างความ<br>พึงพอใจกับความต้องการ              | เชิงปริมาณ 2 กลุ่ม   | Paired t - test  |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ ของสถานอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี” แบ่งเป็นด้านบริหาร บริการและวิชาการ โดยการใช้แบบสอบถามประชาชน ผู้รับบริการที่พักอาศัยในครัวเรือนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ ของสถานอนามัยและ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ที่จัดตั้งเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนนอกโรงพยาบาลในปีงบประมาณ 2545 มีจำนวน 8 แห่ง แบ่งเป็นสถานอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จำนวน 2 แห่ง และสถานอนามัย ที่ตั้งอยู่นอกเขตอำเภอเมือง จำนวน 6 แห่ง เก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2546 - 28 กุมภาพันธ์ 2546 จำนวนตัวอย่าง 542 คน ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอเป็น 6 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ ด้านการบริหารบริการ และวิชาการ

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ ด้านการบริหาร บริการและวิชาการ

ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 542 คน พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 60.1 และ 39.9 ตามลำดับ) มีสัดส่วนเพศชาย : เพศหญิง (1 : 1.5) มีอายุเฉลี่ย 45.1 ปี อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 86 ปี มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 72.9) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 65.9) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 38.9) มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 4,763.58 บาท รายได้ต่ำสุด 200 บาท สูงสุด 30,000 บาท มีฐานะการเงินพอมีพอใช้ (ร้อยละ 57.6) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยทั่วไป (ร้อยละ 66.8) โดยเป็นไข้ / ไข้หวัด (ร้อยละ 25.9) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง (ร้อยละ 8.7) โดยเป็นโรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 6.7) เมื่อพิจารณาตามที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ แบ่งเป็น ในเขตและนอกเขตอำเภอเมือง พบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองส่วนใหญ่ร้อยละ 57.9 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี (ร้อยละ 41.0) มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 69.7) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 68.2) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 44.6) มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 51.8) มีฐานะการเงินไม่พอใช้ (ร้อยละ 49.7) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยทั่วไป (ร้อยละ 62.6) โดยเป็นไข้หวัด (ร้อยละ 23.1) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง (ร้อยละ 9.2) โดยเป็นโรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 7.4)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีอนามัย ที่ตั้งอยู่นอกเขตเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.4 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี (ร้อยละ 39.8) มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 74.6) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 64.6) ประกอบอาชีพ ทำสวน ทำนา ทำไร่ (ร้อยละ 40.3) มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 87.9) มีฐานะการเงินพอมีพอใช้ (ร้อยละ 63.7) มีภาวะสุขภาพ เจ็บป่วยทั่วไป (ร้อยละ 69.2) โดยเป็นไข้หวัด (ร้อยละ 27.2) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง (ร้อยละ 8.4) โดยเป็นโรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 6.4) ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกับที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ

| ปัจจัยส่วนบุคคล      | ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ |                    |                    |              |               |              |
|----------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|--------------|---------------|--------------|
|                      | ในเขตเมือง                |                    | นอกเขตเมือง        |              | รวม           |              |
|                      | จำนวน<br>(คน)             | ร้อยละ             | จำนวน<br>(คน)      | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       |
| <b>เพศ</b>           |                           |                    |                    |              |               |              |
| ชาย                  | 82                        | 42.1               | 134                | 38.6         | 216           | 39.9         |
| หญิง                 | 113                       | 57.9               | 213                | 61.4         | 326           | 60.1         |
| <b>รวม</b>           | <b>195</b>                | <b>100.0</b>       | <b>347</b>         | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| ชาย : หญิง           | 1 : 1.4                   |                    | 1 : 1.6            |              | 1 : 1.5       |              |
| <b>อายุ (ปี)</b>     |                           |                    |                    |              |               |              |
| ต่ำกว่า 21           | 11                        | 5.6                | 13                 | 3.7          | 24            | 4.4          |
| 21 – 40              | 80                        | 41.0               | 133                | 38.3         | 213           | 39.3         |
| 41 – 60              | 70                        | 35.9               | 138                | 39.8         | 208           | 38.4         |
| มากกว่า 60           | 34                        | 17.4               | 63                 | 18.2         | 97            | 17.9         |
| <b>รวม</b>           | <b>195</b>                | <b>100.0</b>       | <b>347</b>         | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>Min = 15</b>      | <b>Max = 86</b>           | <b>Mean = 45.1</b> | <b>S.D = 15.08</b> |              |               |              |
| <b>สถานภาพสมรส</b>   |                           |                    |                    |              |               |              |
| โสด                  | 29                        | 14.9               | 34                 | 9.8          | 63            | 11.6         |
| คู่                  | 136                       | 69.7               | 259                | 74.6         | 395           | 72.9         |
| ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ | 30                        | 15.4               | 54                 | 15.6         | 84            | 15.5         |
| <b>รวม</b>           | <b>195</b>                | <b>100.0</b>       | <b>347</b>         | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>ระดับการศึกษา</b> |                           |                    |                    |              |               |              |
| ไม่ได้ศึกษา          | 1                         | 0.5                | 56                 | 16.1         | 57            | 10.5         |
| ประถมศึกษา           | 133                       | 68.2               | 224                | 64.6         | 357           | 65.9         |
| มัธยมต้น             | 33                        | 16.9               | 28                 | 8.1          | 61            | 11.3         |
| มัธยมปลาย/ปวช.       | 19                        | 9.7                | 23                 | 6.6          | 42            | 7.7          |
| อนุปริญญา/ปวส.       | 2                         | 1.0                | 10                 | 2.9          | 12            | 2.2          |
| ปริญญาตรีและสูงกว่า  | 7                         | 3.6                | 6                  | 1.7          | 13            | 2.4          |
| <b>รวม</b>           | <b>195</b>                | <b>100.0</b>       | <b>347</b>         | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |

ตารางที่ 4.1(ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกับที่ตั้ง หน่วยบริการปฐมภูมิ

| ปัจจัยส่วนบุคคล                   | ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ |                 |                |              |               |              |
|-----------------------------------|---------------------------|-----------------|----------------|--------------|---------------|--------------|
|                                   | ในเขตเมือง                |                 | นอกเขตเมือง    |              | รวม           |              |
|                                   | จำนวน<br>(คน)             | ร้อยละ          | จำนวน<br>(คน)  | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       |
| <b>อาชีพ</b>                      |                           |                 |                |              |               |              |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ                 | 13                        | 6.7             | 44             | 12.7         | 57            | 10.5         |
| ทำสวน ทำนา ทำไร่                  | 48                        | 24.6            | 140            | 40.3         | 188           | 34.7         |
| ค้าขาย                            | 27                        | 13.8            | 27             | 7.8          | 54            | 10.0         |
| รับจ้างทั่วไป                     | 87                        | 44.6            | 124            | 35.7         | 211           | 38.9         |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ             | 14                        | 7.2             | 8              | 2.3          | 22            | 4.1          |
| นักเรียน/นักศึกษา                 | 6                         | 3.1             | 4              | 1.2          | 10            | 1.8          |
| <b>รวม</b>                        | <b>195</b>                | <b>100.0</b>    | <b>347</b>     | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>รายได้ครอบครัว (บาท/เดือน)</b> |                           |                 |                |              |               |              |
| ≤ 5,000                           | 101                       | 51.8            | 305            | 87.9         | 406           | 74.9         |
| 5,001 – 10,000                    | 71                        | 36.4            | 35             | 10.1         | 106           | 19.6         |
| มากกว่า 10,000                    | 23                        | 11.8            | 7              | 2.0          | 30            | 5.5          |
| <b>รวม</b>                        | <b>195</b>                | <b>100.0</b>    | <b>347</b>     | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| Min = 200                         | Max = 30,000              | Mean = 4,763.58 | S.D = 4,212.23 |              |               |              |
| <b>ฐานะการเงิน</b>                |                           |                 |                |              |               |              |
| พอมือพอใช้                        | 91                        | 46.7            | 221            | 63.7         | 312           | 57.6         |
| มีเหลือเก็บ                       | 7                         | 3.6             | 16             | 4.6          | 23            | 4.2          |
| ไม่พอใช้                          | 97                        | 49.7            | 110            | 31.7         | 207           | 38.2         |
| <b>รวม</b>                        | <b>195</b>                | <b>100.0</b>    | <b>347</b>     | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>ภาวะสุขภาพ</b>                 |                           |                 |                |              |               |              |
| ไม่เจ็บป่วย                       | 55                        | 28.2            | 78             | 22.5         | 133           | 24.5         |
| เจ็บป่วยทั่วไป                    | 122                       | 62.6            | 240            | 69.2         | 362           | 66.8         |
| เจ็บป่วยเรื้อรัง                  | 18                        | 9.2             | 29             | 8.4          | 47            | 8.7          |
| <b>รวม</b>                        | <b>195</b>                | <b>100.0</b>    | <b>347</b>     | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |



ตารางที่ 4.1(ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลกับที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ

| ปัจจัยส่วนบุคคล            | ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ |              |               |              |               |              |
|----------------------------|---------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|                            | ในเขตเมือง                |              | นอกเขตเมือง   |              | รวม           |              |
|                            | จำนวน<br>(คน)             | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       |
| <b>โรคและอาการเจ็บป่วย</b> |                           |              |               |              |               |              |
| ความดันโลหิตสูง            | 9                         | 7.4          | 17            | 6.4          | 26            | 6.7          |
| หัวใจ                      | 4                         | 3.3          | 2             | 0.8          | 6             | 1.6          |
| เบาหวาน                    | 5                         | 4.1          | 8             | 3.0          | 13            | 3.4          |
| หอบหืด                     | 0                         | 0.0          | 4             | 1.5          | 4             | 1.0          |
| ระบบทางเดินอาหาร           | 16                        | 13.2         | 31            | 11.7         | 47            | 12.2         |
| ไขข้อ/ไขข้ออักเสบ          | 28                        | 23.1         | 72            | 27.2         | 100           | 25.9         |
| ไอเจ็บคอ                   | 13                        | 10.7         | 24            | 9.1          | 37            | 9.6          |
| ปวดศีรษะ                   | 10                        | 8.3          | 29            | 10.9         | 39            | 10.1         |
| กระดูกและข้อ               | 14                        | 11.6         | 30            | 11.3         | 44            | 11.4         |
| ผิวหนัง                    | 6                         | 5.0          | 13            | 4.9          | 19            | 4.9          |
| ปวดเมื่อยอ่อนเพลีย         | 16                        | 13.2         | 35            | 13.2         | 51            | 13.2         |
| <b>รวม</b>                 | <b>121</b>                | <b>100.0</b> | <b>265</b>    | <b>100.0</b> | <b>386</b>    | <b>100.0</b> |

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ

### 2.1 ข้อมูลปัจจัยการรับบริการ

ผลการศึกษาข้อมูล ปัจจัยการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการส่วนใหญ่ เมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อย จะไปใช้บริการที่สถานีนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 80.4) เหตุผลที่ไปรับบริการคือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจและเอื้ออาทร (ร้อยละ 35.4) ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีนามัย ใช้เวลา 10 – 20 นาที (ร้อยละ 54.6) ครั้งสุดท้ายที่ไปรับบริการอยู่ในช่วงเวลา 1 – 3 เดือน (ร้อยละ 34.3) ลักษณะบริการที่ได้รับส่วนใหญ่รับบริการตรวจรักษาโรค (ร้อยละ 83.4) มีสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล คือบัตรทองจ่าย 30 บาท (ร้อยละ 48.7) และมีบัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 36.7)

กลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการ ที่สถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในเขตเมืองส่วนใหญ่ เมื่อเจ็บป่วย ไปใช้บริการที่สถานีนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 72.3) เหตุผลที่ไปรับบริการคือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจและเอื้ออาทร (ร้อยละ 56.4) ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีนามัย ใช้เวลา 21 – 30 นาที (ร้อยละ 47.2) ครั้งสุดท้ายที่ไปรับบริการอยู่ในช่วงเวลา 1 – 3 เดือน (ร้อยละ 39.5) ลักษณะบริการที่ได้รับส่วนใหญ่รับบริการตรวจรักษาโรค (ร้อยละ 81.0) มีสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล คือบัตรทองจ่าย 30 บาท (ร้อยละ 52.8) และบัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 20.0)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีนามัยนอกเขตเมือง ส่วนใหญ่เมื่อเจ็บป่วย จะไปใช้บริการที่สถานีนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 85.0) เหตุผลที่ไปรับบริการคือ เดินทางสะดวก (ร้อยละ 40.1) ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีนามัยใช้เวลา 10 – 20 นาที (ร้อยละ 64.0) ครั้งสุดท้ายที่ไปรับบริการอยู่ในช่วงเวลา 1 – 3 เดือน (ร้อยละ 31.4) ลักษณะบริการที่ได้รับส่วนใหญ่รับบริการตรวจรักษาโรค (ร้อยละ 84.7) มีสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล คือบัตรทองจ่าย 30 บาท (ร้อยละ 46.4) และบัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 46.1) ดังตารางที่ 4.2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยการรับบริการกับที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ

| ปัจจัยการรับบริการ                       | ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ |              |               |              |               |              |
|--|---------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|  | ในเขตเมือง                |              | นอกเขตเมือง   |              | รวม           |              |
|  | จำนวน<br>(คน)             | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       |
| <b>การเลือกใช้บริการสถานบริการสุขภาพ</b> |                           |              |               |              |               |              |
| <b>อันดับแรกเมื่อเจ็บป่วย</b>            |                           |              |               |              |               |              |
| สถานอนามัยใกล้บ้าน                       | 141                       | 72.3         | 295           | 85.0         | 436           | 80.4         |
| โรงพยาบาลศูนย์                           | 37                        | 19.0         | 5             | 1.4          | 42            | 7.7          |
| โรงพยาบาลชุมชน                           | 0                         | 0.0          | 25            | 7.2          | 25            | 4.6          |
| ร้านขายยา                                | 8                         | 4.1          | 13            | 3.7          | 21            | 3.9          |
| คลินิกแพทย์                              | 7                         | 3.6          | 9             | 2.6          | 16            | 3.0          |
| โรงพยาบาลในกรุงเทพ ฯ                     | 2                         | 1.0          | 0             | 0.0          | 2             | 0.4          |
| <b>รวม</b>                               | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>เหตุผลการไปรับบริการที่สถานอนามัย</b> |                           |              |               |              |               |              |
| เจ้าหน้าที่ใส่ใจและเอื้ออาทร             | 110                       | 56.4         | 82            | 23.6         | 192           | 35.4         |
| เดินทางสะดวก                             | 51                        | 26.2         | 139           | 40.1         | 190           | 35.1         |
| บริการดีมีคุณภาพ                         | 12                        | 6.2          | 78            | 22.5         | 90            | 16.6         |
| ระยะเวลาบริการรวดเร็ว                    | 15                        | 7.7          | 21            | 6.1          | 36            | 6.6          |
| ค่าใช้จ่ายถูก                            | 7                         | 3.6          | 25            | 7.2          | 32            | 5.9          |
| เจ็บป่วยเล็กน้อย                         | 0                         | 0.0          | 2             | 0.6          | 2             | 0.4          |
| <b>รวม</b>                               | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>ระยะเวลาเดินทาง</b>                   |                           |              |               |              |               |              |
| น้อยกว่า 10 นาที                         | 9                         | 4.6          | 52            | 15.0         | 61            | 11.3         |
| 10 – 20 นาที                             | 74                        | 37.9         | 222           | 64.0         | 296           | 54.6         |
| 21 – 30 นาที                             | 92                        | 47.2         | 67            | 19.3         | 159           | 29.3         |
| 31 – 40 นาที                             | 20                        | 10.3         | 5             | 1.4          | 25            | 4.6          |
| 41 – 50 นาที                             | 0                         | 0.0          | 0             | 0.0          | 0             | 0.0          |
| 51 – 60 นาที                             | 0                         | 0.0          | 0             | 0.0          | 0             | 0.0          |
| มากกว่า 60 นาที                          | 0                         | 0.0          | 1             | 0.3          | 1             | 0.2          |
| <b>รวม</b>                               | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |

ตารางที่ 4.2 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามปัจจัยการรับบริการกับที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ

| ปัจจัยการรับบริการ                                 | ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ |              |               |              |               |              |
|--|---------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|  | ในเขตเมือง                |              | นอกเขตเมือง   |              | รวม           |              |
|  | จำนวน<br>(คน)             | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       |
| <b>ครั้งสุดท้ายที่ไปรับบริการ</b>                  |                           |              |               |              |               |              |
| ภายใน 1 เดือน                                      | 17                        | 8.7          | 86            | 24.8         | 103           | 19.0         |
| 1 – 3 เดือน  | 77                        | 39.5         | 109           | 31.4         | 186           | 34.3         |
| 3 – 6 เดือน  | 22                        | 11.3         | 57            | 16.4         | 79            | 14.6         |
| 6 เดือน – 1 ปี                                     | 70                        | 35.9         | 65            | 18.7         | 135           | 24.9         |
| มากกว่า 1 ปี                                       | 9                         | 4.6          | 30            | 8.6          | 39            | 7.2          |
| <b>รวม</b>   | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>ลักษณะบริการที่ได้รับ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)</b> |                           |              |               |              |               |              |
| ตรวจรักษาโรค                                       | 158                       | 81.0         | 294           | 84.7         | 452           | 83.4         |
| ตรวจสุขภาพเด็กดี                                   | 112                       | 57.4         | 87            | 25.1         | 199           | 36.7         |
| วางแผนครอบครัว                                     | 29                        | 14.9         | 64            | 18.4         | 93            | 17.2         |
| ทันตกรรม   | 12                        | 6.2          | 34            | 9.8          | 46            | 8.5          |
| ทำแผล / เย็บแผล                                    | 29                        | 14.9         | 45            | 13.0         | 74            | 13.7         |
| ตรวจครรภ์  | 1                         | 0.5          | 9             | 2.6          | 10            | 1.8          |
| <b>รวม</b>   | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล</b>                 |                           |              |               |              |               |              |
| บัตรทองจ่าย 30 บาท                                 | 103                       | 52.8         | 161           | 46.4         | 264           | 48.7         |
| บัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม                          | 39                        | 20.0         | 160           | 46.1         | 199           | 36.7         |
| สวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ                     | 31                        | 15.9         | 13            | 3.7          | 44            | 8.1          |
| ประกันสังคม  | 19                        | 9.7          | 9             | 2.6          | 28            | 5.2          |
| ชำระเงินเอง  | 3                         | 1.5          | 4             | 1.2          | 7             | 1.3          |
| <b>รวม</b>   | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |

## 2.2 ข้อมูลปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ

ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ กับที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ พบว่าในภาพรวม ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า ทีมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 48.0) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ ได้รับและเข้าใจดี (ร้อยละ 74.2) มีผู้เคยได้รับการ ส่งรักษาต่อที่โรงพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 19.9) ด้านการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาล(ระบบส่งต่อ) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจการดูแลผู้ป่วยร่วมกันระหว่าง สอ. กับ รพ. อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 40.7) พื่อใจการ ส่งรักษาต่อเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 70.4) พื่อใจการดูแลต่อเนื่องทั้งที่ รพ. และที่บ้านอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 36.1)

กลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในเขตเมือง ส่วนใหญ่ เห็นว่าทีมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 79.0) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ได้รับและเข้าใจดี (ร้อยละ 85.1) ผู้รับบริการเคยได้รับการส่งรักษาต่อที่โรงพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 13.3) ด้านการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาล (ระบบส่งต่อ) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจการดูแลผู้ป่วยร่วมกันระหว่าง สอ. กับ รพ. อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 34.6) พื่อใจการส่งรักษาต่อเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 76.9) พื่อใจการดูแลต่อเนื่องทั้งที่ รพ. และที่บ้านอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 34.6)

กลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีอนามัย นอกเขตเมืองส่วนใหญ่ เห็นว่า ทีมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ ปานกลาง (ร้อยละ 68.9) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ได้รับและเข้าใจดี (ร้อยละ 68.0) ผู้รับบริการเคยได้รับการส่งรักษาต่อที่โรงพยาบาลในเครือข่าย(ร้อยละ 23.6) ด้านการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาล (ระบบส่งต่อ) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจการดูแลผู้ป่วยร่วมกันระหว่าง สอ. กับ รพ. อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 42.7) พื่อใจการส่งรักษาต่อเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 68.3) พื่อใจการดูแลต่อเนื่องทั้งที่ รพ. และที่บ้านอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 36.6) ดังตารางที่ 4.3

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัจจัยการจัดการบริการปฐมภูมิกับที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ

| ปัจจัยการจัดการบริการปฐมภูมิ                  | ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ |              |               |              |               |              |              |
|---|---------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|
|   | ในเขตเมือง                |              | นอกเขตเมือง   |              | รวม           |              |              |
|   | จำนวน<br>(คน)             | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       |              |
| <b>ทีมบริการนำเชือถือ</b>                     |                           |              |               |              |               |              |              |
| มาก   | 154                       | 79.0         | 106           | 30.5         | 260           | 48.0         |              |
| ปานกลาง                                       | 40                        | 20.5         | 239           | 68.9         | 279           | 51.5         |              |
| น้อย  | 1                         | 0.5          | 2             | 0.6          | 3             | 0.6          |              |
| รวม   | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |              |
| <b>การให้ข้อมูลข่าวสาร</b>                    |                           |              |               |              |               |              |              |
| ไม่ได้รับ                                     | 5                         | 2.6          | 13            | 3.7          | 18            | 3.3          |              |
| ได้รับแต่ไม่เข้าใจ                            | 24                        | 12.3         | 98            | 28.2         | 122           | 22.5         |              |
| ได้รับและเข้าใจดี                             | 166                       | 85.1         | 236           | 68.0         | 402           | 74.2         |              |
| รวม   | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |              |
| <b>การเชื่อมโยงบริการกับ รพ. (ระบบส่งต่อ)</b> |                           |              |               |              |               |              |              |
| ประสบการณ้ส่งรักษาต่อ                         | เคย                       | 26           | 13.3          | 82           | 23.6          | 108          | 19.9         |
| ไม่เคย  |                           | 169          | 86.7          | 265          | 76.4          | 434          | 80.1         |
| รวม   |                           | <b>195</b>   | <b>100.0</b>  | <b>347</b>   | <b>100.0</b>  | <b>542</b>   | <b>100.0</b> |
| <b>สอ. และ รพ. ดูแลผู้ป่วยร่วมกันดี</b>       |                           |              |               |              |               |              |              |
| มาก   | 9                         | 34.6         | 35            | 42.7         | 44            | 40.7         |              |
| ปานกลาง                                       | 16                        | 61.5         | 45            | 54.9         | 61            | 56.5         |              |
| น้อย  | 1                         | 3.8          | 2             | 2.4          | 3             | 2.8          |              |
| <b>ส่งรักษาต่อเหมาะสมทันเวลา</b>              |                           |              |               |              |               |              |              |
| มาก   | 20                        | 76.9         | 56            | 68.3         | 76            | 70.4         |              |
| ปานกลาง                                       | 6                         | 23.1         | 26            | 31.7         | 32            | 29.6         |              |
| น้อย  | 0                         | 0.0          | 0             | 0.0          | 0             | 0.0          |              |
| <b>จนท. ดูแลต่อเนื่องที่ รพ. และ ที่บ้าน</b>  |                           |              |               |              |               |              |              |
| มาก   | 9                         | 34.6         | 30            | 36.6         | 39            | 36.1         |              |
| ปานกลาง                                       | 16                        | 61.5         | 50            | 61.0         | 66            | 61.1         |              |
| น้อย  | 1                         | 3.8          | 2             | 2.4          | 3             | 2.8          |              |
| รวม   | <b>26</b>                 | <b>100.0</b> | <b>82</b>     | <b>100.0</b> | <b>108</b>    | <b>100.0</b> |              |

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้านการบริหาร บริการและวิชาการ

#### 3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ ทั้งในเขตและนอกเขต  
อำเภอเมือง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก (3.91) เมื่อ  
พิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการบริการ (3.98) รองลงมาคือด้านการ  
บริหาร (3.91) และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านวิชาการ (3.74) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

##### ด้านการบริหาร

มีผู้รับบริการร้อยละ 47.8 ถึง 93.1 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกิจกรรม  
ที่มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ 1) มีหน้าที่จำเป็นเพียงพอ 2) มีบริการครบทุกอย่างในบริเวณ  
เดียวกัน และ 3) มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชันสูตรเพียงพอ / พร้อมใช้ (ร้อยละ 47.8, 49.8 และ 50.7  
ตามลำดับ)

##### ด้านการบริการ

ผู้รับบริการร้อยละ 52.6 ถึง 88.2 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกิจกรรม  
ที่มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ 1) เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมกิจกรรมส่งเสริม  
สุขภาพ 2) การจัดกิจกรรมในชุมชนตรงกับปัญหาและความต้องการ และ 3) การให้บริการตรวจสอบสุขภาพ  
ประจำปี (ร้อยละ 52.6, 56.1 และ 59.0 ตามลำดับ)

##### ด้านวิชาการ

มีผู้รับบริการร้อยละ 50.9 ถึง 77.3 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดโดย  
กิจกรรมที่มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ 1) জনท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม/รายบุคคล 2) জনท.จัด  
อบรมให้ความรู้แก่ครอบครัว / ชุมชนสม่ำเสมอ และ 3) เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ในชีวิต  
ประจำวัน (ร้อยละ 50.9, 53.7 และ 57.2 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.4

### 3.2 ความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยความต้องการของผู้รับบริการ ต่อบริการปฐมภูมิ ทั้งในเขตและนอกเขต อำเภอเมือง พบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก (4.17) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า มีความต้องการมากที่สุดในด้านการบริหาร (4.20) ส่วนด้านการบริการและวิชาการ มีค่าเฉลี่ยความต้องการใกล้เคียงกัน (4.14 และ 4.13 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

#### ด้านการบริหาร

มีผู้รับบริการร้อยละ 89.7 ถึง 99.8 ที่ให้คะแนนความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีความต้องการอยู่ในลำดับมากที่สุดคือ 1) มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชันสูตรโรคเพียงพอ / พร้อมใช้ 2) มีทีมสุขภาพจาก รพ. มาให้บริการ และ 3) มียาที่จำเป็นเพียงพอ ( ร้อยละ 99.8, 99.8 และ 96.0 ตามลำดับ )

#### ด้านการบริการ

มีผู้รับบริการร้อยละ 73.5 ถึง 97.3 ที่ให้คะแนนความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีความต้องการอยู่ในลำดับมากที่สุดคือ 1) การให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี 2) แพทย์ให้ความรู้เรื่องโรคการรักษาและการป้องกันโรค และ 3) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มและวาจาสุภาพ ( ร้อยละ 97.3, 96.9 และ 96.9 ตามลำดับ )

#### ด้านวิชาการ

มีผู้รับบริการร้อยละ 82.8 ถึง 94.7 ที่ให้คะแนนความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีความต้องการอยู่ในลำดับมากที่สุดคือ 1) การให้ความรู้ทางเสียงตามสาย / วีดีโอ / แจกคู่มือ 2) জনท.เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พึ่งได้ และ 3) เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ใช้ในชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 94.3, 93.8 และ 92.3 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.4

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 4.4 ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับ  
บริการต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกรายด้าน รายข้อและโดยรวม

| บริการปฐมภูมิ   | ร้อยละของความพึงพอใจ* |     |                             |             |      | ร้อยละของความต้องการ |     |      |      |      |
|---|-----------------------|-----|-----------------------------|-------------|------|----------------------|-----|------|------|------|
|   | 1                     | 2   | 3                           | 4           | 5    | 1                    | 2   | 3    | 4    | 5    |
| <b>ด้านการบริหาร</b>  |                       |     |                             |             |      |                      |     |      |      |      |
| 1 มียาที่จำเป็นเพียงพอ (m9)                                     | 0.6                   | 5.9 | 45.8                        | 29.9        | 17.9 | 0.0                  | 0.0 | 4.1  | 51.7 | 44.3 |
| 2 มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน (m3)                              | 1.7                   | 4.6 | 43.9                        | 29.5        | 20.3 | 0.0                  | 0.0 | 7.7  | 53.3 | 38.9 |
| 3 มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชั้นสูตร<br>เพียงพอ /พร้อมใช้ (m10)  | 0.0                   | 3.1 | 46.1                        | 48.7        | 2.0  | 0.0                  | 0.0 | 0.2  | 66.4 | 33.4 |
| 4 จัดวัน /เวลาออกตรวจของแพทย์<br>เหมาะสม (m5)                   | 0.9                   | 2.8 | 35.4                        | 60.5        | 0.4  | 0.0                  | 0.0 | 4.6  | 72.1 | 23.2 |
| 5 เปิดให้บริการตลอด 24 ชม. (m2)                                 | 1.5                   | 7.0 | 30.6                        | 27.3        | 33.6 | 0.0                  | 0.0 | 5.5  | 50.6 | 43.9 |
| 6 การแจ้งข่าวสารทั่วถึงทันเหตุการณ์ (m13)                       | 0.7                   | 3.7 | 32.8                        | 38.4        | 24.4 | 0.0                  | 0.0 | 7.0  | 86.2 | 6.8  |
| 7 ทีมสุขภาพให้การรักษามีมาตรฐาน (m6)                            | 0.4                   | 1.7 | 30.3                        | 43.9        | 23.8 | 0.2                  | 0.2 | 5.4  | 60.3 | 33.9 |
| 8 มีหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์ (m11)                               | 0.9                   | 3.3 | 27.7                        | 49.8        | 18.3 | 0.0                  | 0.0 | 10.3 | 89.3 | 0.4  |
| 9 জন.สำรวจข้อมูลครอบครัวและ<br>ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี (m12) | 0.0                   | 1.3 | 26.6                        | 43.4        | 28.8 | 0.0                  | 0.0 | 5.0  | 75.6 | 19.4 |
| 10 หน่วยบริการเป็นสัดส่วน/สะอาด /<br>มีระเบียบ (m8)             | 0.0                   | 0.9 | 16.4                        | 45.9        | 36.7 | 0.0                  | 0.0 | 8.9  | 85.4 | 5.7  |
| 11 ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการมารับบริการ (m1)                       | 0.0                   | 1.1 | 11.4                        | 49.4        | 38.0 | 0.0                  | 0.0 | 6.6  | 57.0 | 36.3 |
| 12 ราคาการรักษาพยาบาลคุ้มค่า (m14)                              | 0.2                   | 1.8 | 10.1                        | 37.5        | 50.4 | 0.0                  | 0.0 | 4.6  | 51.3 | 44.1 |
| 13 สิ่งแวดล้อมภายนอกและภายใน<br>อาคาร มีความปลอดภัย (m7)        | 0.0                   | 1.8 | 9.8                         | 55.7        | 32.7 | 0.0                  | 0.0 | 7.6  | 89.9 | 2.6  |
| 14 มีทีมสุขภาพจาก รพ. มาให้บริการ (m4)                          | 0.0                   | 0.0 | 6.8                         | 70.8        | 22.3 | 0.0                  | 0.0 | 0.2  | 69.9 | 29.9 |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>3.91</b>           |     | <b>ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</b> | <b>0.46</b> |      |                      |     |      |      |      |

\* เรียงลำดับตามความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ) ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจและความต้องการของ  
ผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกรายด้าน รายข้อและโดยรวม

| บริการปฐมภูมิ   | ร้อยละของความพึงพอใจ* |     |      |      |      | ร้อยละของความต้องการ        |             |      |      |      |
|---|-----------------------|-----|------|------|------|-----------------------------|-------------|------|------|------|
|   | 1                     | 2   | 3    | 4    | 5    | 1                           | 2           | 3    | 4    | 5    |
| <b>ด้านการบริการ</b>  |                       |     |      |      |      |                             |             |      |      |      |
| 1 จนท.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม<br>กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (s27)   | 1.3                   | 4.1 | 42.1 | 33.8 | 18.8 | 0.0                         | 0.0         | 26.6 | 55.0 | 18.5 |
| 2 จัดกิจกรรมในชุมชนตรงกับ<br>ปัญหาและความต้องการ (s26)        | 0.2                   | 3.3 | 40.4 | 34.9 | 21.2 | 0.0                         | 0.2         | 19.2 | 62.2 | 18.5 |
| 3 จัดให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี (s23)                         | 1.1                   | 3.0 | 36.9 | 31.0 | 28.0 | 0.0                         | 0.0         | 2.8  | 64.8 | 32.5 |
| 4 จนท.ส่งเสริมให้ดูแลสุขภาพตนเอง/<br>ครอบครัว (s24)           | 0.7                   | 3.0 | 35.4 | 37.6 | 23.2 | 0.0                         | 0.0         | 7.7  | 66.4 | 25.8 |
| 5 แพทย์ให้ความรู้เรื่องโรค การรักษา<br>และการป้องกันโรค (s20) | 0.0                   | 2.8 | 26.9 | 41.0 | 29.3 | 0.0                         | 0.0         | 3.1  | 56.1 | 40.8 |
| 6 ระยะเวลาให้บริการรวดเร็ว (s22)                              | 0.7                   | 3.5 | 16.4 | 56.3 | 23.1 | 0.0                         | 0.0         | 10.5 | 67.7 | 21.8 |
| 7 พยาบาลซักประวัติและให้คำแนะนำ<br>อย่างละเอียด (s19)         | 0.6                   | 1.7 | 17.0 | 50.7 | 30.1 | 0.0                         | 0.0         | 4.2  | 67.0 | 28.8 |
| 8 จนท.ต้อนรับและอำนวยความสะดวก<br>ทันที (s15)                 | 0.2                   | 1.5 | 17.2 | 47.4 | 33.8 | 0.0                         | 0.0         | 3.7  | 94.6 | 1.7  |
| 9 การทำบัตร/ค้นบัตรสะดวกรวดเร็ว (s18)                         | 0.2                   | 3.9 | 13.8 | 47.2 | 34.9 | 0.0                         | 0.0         | 7.4  | 88.0 | 4.6  |
| 10 เกสเซอร์แนะนำการใช้ยาเข้าใจดี (s21)                        | 0.2                   | 0.4 | 16.4 | 56.3 | 26.8 | 0.0                         | 0.0         | 3.9  | 70.1 | 26.0 |
| 11 จนท.ยิ้มแย้มและวาจาสุภาพ (s16)                             | 0.0                   | 2.0 | 14.6 | 43.4 | 40.0 | 0.0                         | 0.0         | 3.1  | 71.4 | 25.5 |
| 12 จนท.ให้บริการเสมอภาค (s17)                                 | 0.9                   | 0.6 | 14.6 | 53.0 | 31.0 | 0.0                         | 0.0         | 6.5  | 72.0 | 21.6 |
| 13 มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างจนท.<br>กับประชาชน (s25)           | 0.0                   | 0.0 | 11.8 | 69.6 | 18.6 | 0.0                         | 0.0         | 3.1  | 75.8 | 21.0 |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>3.98</b>           |     |      |      |      | <b>ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</b> | <b>0.51</b> |      |      |      |

\* เรียงลำดับตามความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

ตารางที่ 4.4 (ต่อ) ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกรายด้าน รายข้อและโดยรวม

| บริการปฐมภูมิ   | ร้อยละของความพึงพอใจ* |      |                             |             |      | ร้อยละของความต้องการ |     |      |      |      |
|---|-----------------------|------|-----------------------------|-------------|------|----------------------|-----|------|------|------|
|   | 1                     | 2    | 3                           | 4           | 5    | 1                    | 2   | 3    | 4    | 5    |
| <b>ด้านวิชาการ</b>  |                       |      |                             |             |      |                      |     |      |      |      |
| 1 จนท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม / รายบุคคล ( e28)                   | 1.7                   | 7.0  | 40.4                        | 27.7        | 23.2 | 0.0                  | 0.0 | 17.2 | 66.4 | 16.4 |
| 2 จัดอบรมให้ความรู้แก่ครอบครัว / ชุมชน อย่างสม่ำเสมอ ( e32)   | 0.7                   | 10.7 | 34.9                        | 30.3        | 23.4 | 0.0                  | 0.0 | 13.1 | 60.3 | 26.6 |
| 3 เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ ใช้ในชีวิตประจำวัน ( e31) | 0.2                   | 7.6  | 35.1                        | 34.5        | 22.7 | 0.0                  | 0.0 | 12.0 | 61.8 | 26.2 |
| 4 จนท.เป็นที่ปรึกษาและ เป็นที่พึ่งได้ ( e29)                  | 0.0                   | 3.1  | 35.2                        | 29.5        | 32.1 | 0.0                  | 0.0 | 9.6  | 59.0 | 31.4 |
| 5 จัดให้ความรู้ทางเสียงตามสาย / วิทยุ / แจกคู่มือ ( e30)      | 0.0                   | 2.8  | 19.9                        | 71.8        | 5.5  | 0.0                  | 0.0 | 5.4  | 72.7 | 22.0 |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>   | <b>3.74</b>           |      | <b>ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</b> | <b>0.63</b> |      |                      |     |      |      |      |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3 ด้าน</b>                                | <b>3.91</b>           |      | <b>ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน</b> | <b>0.47</b> |      |                      |     |      |      |      |

\* เรียงลำดับตามความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

1 = พึงพอใจหรือต้องการน้อยที่สุด

2 = พึงพอใจหรือต้องการน้อย

3 = พึงพอใจหรือต้องการปานกลาง

4 = พึงพอใจหรือต้องการมาก

5 = พึงพอใจหรือต้องการมากที่สุด

### 3.3 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการในเขตเมืองและนอกเขตเมือง

เมื่อพิจารณาตามร้อยละของผู้รับบริการที่ให้คะแนนความพึงพอใจและความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด พบว่า จากกิจกรรมทั้งหมด 32 กิจกรรม มีจำนวน 12 กิจกรรม ที่ผู้รับบริการในเขตเมือง ให้คะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50 ส่วนความต้องการ พบว่า ผู้รับบริการทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมืองให้คะแนนความต้องการ ในระดับมากถึงมากที่สุด มากกว่าร้อยละ 50 ทุกกิจกรรม

เมื่อพิจารณาตามกิจกรรมจำนวน 12 กิจกรรม พบว่ามีผู้รับบริการในเขตเมืองร้อยละ 30.8 ถึง 48.2 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ในขณะที่ผู้รับบริการนอกเขตเมืองร้อยละ

57.3 ถึง 68.0 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุด โดยผู้รับบริการในเขตเมืองมีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการนอกเขตเมืองทั้ง 12 กิจกรรมโดยกิจกรรมที่มีลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1) มียาที่จำเป็นเพียงพอ 2) มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน และ 3) จนท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม / รายบุคคล (ร้อยละ 30.8 , 30.8 และ 31.8) ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของคะแนนความพึงพอใจและความต้องการในระดับมากที่สุดถึงมากที่สุดจำแนกตามที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ เรียงตามกิจกรรมที่มีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่า ร้อยละ 50 จำนวน 12 กิจกรรม

| ลำดับ<br>ที่ | รหัส<br>กิจกรรม | บริการปฐมภูมิ  | ร้อยละความพึงพอใจ* |        | ร้อยละความต้องการ |        |
|--------------|-----------------|--|--------------------|--------|-------------------|--------|
|              |                 |  | มาก + มากที่สุด    |        | มาก + มากที่สุด   |        |
|              |                 |  | ในเขต              | นอกเขต | ในเขต             | นอกเขต |
| 1.           | m9              | มียาที่จำเป็นเพียงพอ   | 30.8               | 57.3   | 97.5              | 95.1   |
| 2.           | m3              | มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน                                    | 30.8               | 60.5   | 95.4              | 90.5   |
| 3.           | t 28            | จนท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม/<br>รายบุคคล                           | 31.8               | 61.7   | 86.7              | 80.7   |
| 4.           | t 32            | จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ<br>แก่ครอบครัว/ชุมชน อย่างสม่ำเสมอ | 35.4               | 63.9   | 92.3              | 83.9   |
| 5.           | t 31            | เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์<br>ใช้ในชีวิตประจำวัน        | 35.4               | 69.4   | 93.8              | 84.7   |
| 6.           | s27             | จนท.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม<br>กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ            | 36.9               | 61.4   | 65.7              | 77.8   |
| 7.           | t 29            | จนท.เป็นที่ปรึกษาและ<br>เป็นที่พึ่งได้                         | 41.0               | 73.2   | 94.3              | 88.1   |
| 8.           | s26             | จัดกิจกรรมในชุมชนตรงกับ<br>ปัญหาและความต้องการ                 | 41.5               | 64.2   | 70.8              | 86.2   |
| 9.           | m2              | เปิดให้บริการตลอด 24 ชม.                                       | 42.0               | 71.4   | 94.4              | 94.5   |
| 10.          | s24             | จนท.ส่งเสริมให้ดูแลสุขภาพ<br>ตนเอง/ครอบครัว                    | 42.1               | 71.5   | 94.4              | 91.1   |
| 11.          | s23             | จัดให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี                                  | 45.1               | 66.8   | 96.4              | 97.7   |
| 12.          | m5              | จัดวัน / เวลาออกตรวจ<br>ของแพทย์เหมาะสม                        | 48.2               | 68.0   | 97.9              | 94.0   |

\* เรียงลำดับตามความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

#### ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจกับความต้องการของผู้รับบริการ ต่อบริการปฐมภูมิ ด้านการบริหาร บริการและวิชาการ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง และทดสอบความแตกต่างระหว่าง คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจกับคะแนนเฉลี่ยความต้องการโดยใช้ paired t – test พบว่า มีความแตกต่างกันเกือบทุกกิจกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) ยกเว้น 4 กิจกรรม ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) ได้แก่ 1) จนท.ยิ้มแย้มและวาจาสุภาพ 2) จนท.ให้บริการเสมอภาค 3) ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการมารับบริการ และ 4) ราคาการรักษาพยาบาลคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ พบว่าผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการแตกต่างกันอย่างมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชั้นสูตรเพียงพอ (ผลต่าง 0.83) 2) มียาที่จำเป็นเพียงพอ (ผลต่าง 0.81) 3) มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน (ผลต่าง 0.69) 4) จัดวันและเวลาออกตรวจของแพทย์เหมาะสม (ผลต่าง 0.62) และ 5) เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ผลต่าง 0.54)

เมื่อพิจารณารายข้อ โดยนำร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ในระดับมากถึงมากที่สุดมาจัดลำดับ เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงบริการปฐมภูมิ พบว่า มีผู้รับบริการร้อยละ 47.8 ถึง 93.1 ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีความพึงพอใจในลำดับน้อยที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) ยาที่จำเป็นเพียงพอ 2) มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน 3) มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชั้นสูตรโรคเพียงพอ / พร้อมใช้ 4) จนท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม / รายบุคคล และ 5) จนท.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 47.8 , 49.8 , 50.7 , 50.9 และ 52.6) ดังตารางที่ 4.6

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.6 ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการและระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
จำแนกตามร้อยละของคะแนนมากที่สุดเรียงลำดับตามกิจกรรมที่มีความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

| ลำดับ | รหัส<br>กิจกรรม | บริการปฐมภูมิ   | ความพึงพอใจ  |        | ความต้องการ  |        | ผลต่าง<br>ค่าเฉลี่ย | p – value ** |
|-------|-----------------|---|--------------|--------|--------------|--------|---------------------|--------------|
|       |                 |   | ร้อยละ       | ค่า    | ร้อยละ       | ค่า    |                     |              |
|       |                 |   | มาก + มากสุด | เฉลี่ย | มาก + มากสุด | เฉลี่ย |                     |              |
| 1-9   | m 9             | มีชาติจำเป็นเพียงพอ                                   | 47.8         | 3.59   | 96.0         | 4.40   | 0.81                | <0.001 *     |
| 2-22  | m 3             | มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน                           | 49.8         | 3.62   | 92.2         | 4.31   | 0.69                | <0.001 *     |
| 3-1   | m10             | มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชันสูตร<br>เพียงพอ /พร้อมใช้ | 50.7         | 3.50   | 99.8         | 4.33   | 0.83                | <0.001 *     |
| 4-30  | t 28            | จนท. จัดสอนสุขศึกษารายกลุ่ม / รายบุคคล                | 50.9         | 3.64   | 82.8         | 3.99   | 0.35                | <0.001 *     |
| 5-32  | s 27            | จนท.เปิดโอกาสให้ร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ             | 52.6         | 3.65   | 73.5         | 3.92   | 0.27                | <0.001 *     |
| 6-29  | t 32            | จัดอบรมให้ความรู้แก่ครอบครัว /ชุมชน สม่่าเสมอ         | 53.7         | 3.65   | 86.9         | 4.13   | 0.48                | <0.001 *     |
| 7-31  | s 26            | จัดกิจกรรมชุมชนตรงกับปัญหา และความต้องการ             | 56.1         | 3.74   | 80.7         | 3.99   | 0.25                | <0.001 *     |
| 8-28  | t 31            | เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ใช้ในชีวิตประจำวัน   | 57.2         | 3.72   | 88.0         | 4.14   | 0.42                | <0.001 *     |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ) ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการและระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
จำแนกตามร้อยละของคะแนนมากที่สุดเรียงลำดับตามกิจกรรมที่มีความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

| ลำดับ | รหัส | บริการปฐมภูมิ<br>กิจกรรม                    | ความพึงพอใจ  |        | ความต้องการ  |        | ผลต่าง<br>ค่าเฉลี่ย | p – value ** |
|-------|------|---|--------------|--------|--------------|--------|---------------------|--------------|
|       |      |   | ร้อยละ       | ค่า    | ร้อยละ       | ค่า    |                     |              |
|       |      |   | มาก + มากสุด | เฉลี่ย | มาก + มากสุด | เฉลี่ย |                     |              |
| 9-3   | s 23 | จัดให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี            | 59.0         | 3.82   | 97.3         | 4.30   | 0.48                | <0.001 *     |
| 10-23 | s 24 | จนท. ส่งเสริมการดูแลสุขภาพตนเอง / ครอบครั้ว | 60.8         | 3.80   | 92.2         | 4.18   | 0.38                | <0.001 *     |
| 11-12 | m 5  | จัดวัน / เวลาออกตรวจของแพทย์เหมาะสม         | 60.9         | 3.57   | 95.3         | 4.19   | 0.62                | <0.001 *     |
| 12-14 | m 2  | เปิดให้บริการตลอด 24 ชม.                    | 60.9         | 3.84   | 94.5         | 4.38   | 0.54                | <0.001 *     |
| 13-25 | t 29 | จนท. เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พึ่งได้         | 61.6         | 3.90   | 90.4         | 4.22   | 0.31                | <0.001 *     |
| 14-19 | m 13 | การแจ้งข่าวสารทั่วถึงทันเหตุการณ์           | 62.8         | 3.82   | 93.0         | 4.00   | 0.18                | <0.001 *     |
| 15-15 | m 6  | ทีมสุขภาพรักษาดีมีมาตรฐาน                   | 67.7         | 3.89   | 94.2         | 4.28   | 0.39                | <0.001 *     |
| 16-26 | m 11 | มีหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์                   | 68.1         | 3.81   | 89.7         | 3.90   | 0.09                | <0.001 *     |

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการและระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
จำแนกตามร้อยละของคะแนนมากที่สุดเรียงลำดับตามกิจกรรมที่มีความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

| ลำดับ | รหัส | บริการปฐมภูมิ<br>กิจกรรม                              | ความพึงพอใจ  |        | ความต้องการ  |        | ผลต่าง<br>ค่าเฉลี่ย | p – value ** |
|-------|------|---|--------------|--------|--------------|--------|---------------------|--------------|
|       |      |   | ร้อยละ       | ค่า    | ร้อยละ       | ค่า    |                     |              |
|       |      |   | มาก + มากสุด | เฉลี่ย | มาก + มากสุด | เฉลี่ย |                     |              |
| 17-4  | s 20 | แพทย์ให้ข้อมูลเรื่องโรค การรักษา/ป้องกันโรค           | 70.3         | 3.97   | 96.9         | 4.38   | 0.41                | <0.001 *     |
| 18-13 | m 12 | จนท.สำรวจข้อมูลครอบครัวและช่วยเหลือดี                 | 72.2         | 4.00   | 95.0         | 4.14   | 0.14                | <0.001 *     |
| 19-16 | t 30 | จนท.เผยแพร่ความรู้ทางเสียงตามสาย/วิดีโอ/<br>แจกคู่มือ | 77.3         | 3.80   | 94.7         | 4.17   | 0.37                | <0.001 *     |
| 20-27 | s 22 | ระยะเวลาให้บริการรวดเร็ว                              | 79.4         | 3.97   | 89.5         | 4.11   | 0.14                | <0.001 *     |
| 21-10 | s 19 | พยาบาลซักประวัติ/ให้คำแนะนำอย่างละเอียด               | 80.8         | 4.08   | 95.8         | 4.24   | 0.16                | <0.001 *     |
| 22-7  | s 15 | จนท.ต้อนรับ / อำนวยความสะดวกทันที                     | 81.2         | 4.13   | 96.3         | 3.98   | 0.15                | <0.001 *     |
| 23-21 | s 18 | การทำบัตร / คืนบัตรสะดวกรวดเร็ว                       | 82.1         | 4.13   | 92.6         | 3.97   | 0.16                | <0.001 *     |
| 24-24 | m 8  | หน่วยบริการเป็นสัดส่วน/สะอาด/มีระเบียบ                | 82.6         | 4.18   | 91.1         | 3.97   | 0.21                | <0.001 *     |



ตารางที่ 4.6 (ต่อ) ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการและระดับนัยสำคัญทางสถิติ  
จำแนกตามร้อยละของคะแนนมากถึงมากที่สุดเรียงลำดับตามกิจกรรมที่มีความพึงพอใจจากน้อยไปมาก

| ลำดับ | รหัส | บริการปฐมภูมิ<br>กิจกรรม                | ความพึงพอใจ  |        | ความต้องการ  |        | ผลต่าง<br>ค่าเฉลี่ย | p – value ** |
|-------|------|---|--------------|--------|--------------|--------|---------------------|--------------|
|       |      |   | ร้อยละ       | ค่า    | ร้อยละ       | ค่า    |                     |              |
|       |      |   | มาก + มากสุด | เฉลี่ย | มาก + มากสุด | เฉลี่ย |                     |              |
| 25-8  | s 21 | เกษตรกรแนะนำการใช้ยาเข้าใจชัดเจน        | 83.1         | 4.09   | 96.1         | 4.22   | 0.13                | <0.001 *     |
| 26-5  | s 16 | จนท.ยิ้มแย้มและวาจาสุภาพ                | 83.4         | 4.21   | 96.9         | 4.22   | 0.01                | 0.797        |
| 27-17 | s 17 | จนท.ให้บริการเสมอภาค                    | 84.0         | 4.12   | 93.6         | 4.15   | 0.03                | 0.452        |
| 28-18 | m 1  | ทำเลที่ตั้งสะดวกต่อการมารับบริการ       | 87.4         | 4.24   | 93.3         | 4.30   | 0.06                | 0.103        |
| 29-11 | m 14 | ราคาค่ารักษาพยาบาลคุ้มค่า               | 87.9         | 4.36   | 95.4         | 4.39   | 0.03                | 0.311        |
| 30-6  | s 25 | มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างจนท. กับประชาชน | 88.2         | 4.07   | 96.8         | 4.18   | 0.11                | <0.001 *     |
| 31-20 | m 7  | สิ่งแวดล้อมภายใน/ภายนอกมีความปลอดภัย    | 88.4         | 4.19   | 92.5         | 3.95   | 0.24                | <0.001 *     |
| 32-2  | m 4  | มีทีมสุขภาพจาก ร.พ มาให้บริการ          | 93.1         | 4.15   | 99.8         | 4.30   | 0.14                | <0.001 *     |

m = ด้านการบริหาร

s = ด้านการบริการ

t = ด้านวิชาการ

\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ )

\*\* Paired t – test

## ส่วนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการ ต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับบริการ และปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ

คะแนนที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างประกอบด้วย 2 ส่วนคือ คะแนนความพึงพอใจ ต่อบริการปฐมภูมิ และคะแนนความต้องการต่อบริการปฐมภูมิ แต่ละส่วนประกอบด้วย ข้อคำถาม ทั้งหมด 35 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริหาร (15 ข้อ) ด้านการบริการ (15 ข้อ) และด้าน วิชาการ (5 ข้อ) แต่ละข้อมีคะแนน 5 ระดับ คือ 1 = น้อยที่สุด , 2 = น้อย , 3 = ปานกลาง , 4 = มาก , 5 = มากที่สุด ดังนั้นในแต่ละคนจึงมีคะแนน ตั้งแต่ 35 (1 x 35) ถึง 175 (5 x 35) คะแนน เมื่อคิดเป็น ค่าเฉลี่ยของคะแนนรายข้อ หรือรายด้าน จะมีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1 ถึง 5 คะแนน

### 5.1 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

เมื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อบริการปฐมภูมิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้ ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อาชีพ รายได้ครอบครัว และภาวะสุขภาพ ที่แตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) สำหรับ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และฐานะการเงิน พบว่ามีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความต้องการต่อบริการปฐมภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามปัจจัยส่วนบุคคลดังนี้ ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ภาวะสุขภาพที่แตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) สำหรับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัว และฐานะการเงิน พบว่า มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความต้องการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ พบว่า

**เพศ** ผู้รับบริการเพศหญิงและเพศชาย จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน โดยด้านการบริหาร และบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) ส่วนด้านวิชาการมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยเพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจสูงกว่าเพศชาย ส่วนความต้องการพบว่า คะแนนเฉลี่ยความต้องการ ไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยเพศหญิงมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการสูงกว่าเพศชาย

**อายุ** ผู้รับบริการที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความต้องการไม่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยกลุ่มอายุ ต่ำกว่า 21 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความ พึงพอใจและความต้องการสูงกว่า กลุ่มอายุอื่น

**สถานภาพสมรส** ผู้รับบริการที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความต้องการ ทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยผู้รับบริการที่มี สถานภาพสมรสคู่ จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ทั้ง 3 ด้าน สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานภาพโสด

**การศึกษา** ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ และความต้องการทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยผู้รับบริการที่มีระดับ การศึกษาค่ำกว่ามัธยมศึกษา จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการสูงกว่า ระดับมัธยมศึกษา ขึ้นไป

**อาชีพ** ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านการบริหาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.005$ ) ส่วนด้านบริการและวิชาการ ไม่มีความแตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึง พอใจ สูงกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพ ส่วนความต้องการพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพจะมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ด้านบริหารและ บริการสูงกว่าผู้ที่ประกอบอาชีพ

**รายได้ครอบครัว** ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวแตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) โดยผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน มีคะแนน เฉลี่ย ความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ที่มีรายได้มากกว่า 5,000 บาท/เดือน ส่วนความ ต้องการพบว่ามีคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

**ฐานะการเงิน** ผู้รับบริการที่มีฐานะการเงินแตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้าน วิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ส่วนด้านบริหารและบริการจะมีคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยผู้ที่มีฐานะการเงินพอมี พอใช้ จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความ ต้องการไม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

**ภาวะสุขภาพ** ผู้รับบริการที่มีภาวะสุขภาพแตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้าน บริหารและบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) ส่วนด้านวิชาการไม่มื ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยผู้ที่มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง จะมี คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ด้านบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยผู้ที่มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยทั่วไป จะมี คะแนนเฉลี่ยความต้องการสูงกว่ากลุ่มอื่น ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจและความต้องการ  
รายด้านและ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล                              | คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ |         |         |         | คะแนนเฉลี่ยความต้องการ |        |         |       |
|--|------------------------|---------|---------|---------|------------------------|--------|---------|-------|
|  | บริหาร                 | บริการ  | วิชาการ | รวม     | บริหาร                 | บริการ | วิชาการ | รวม   |
| <b>เพศ<sup>1</sup></b>                       |                        |         |         |         |                        |        |         |       |
| ชาย  | 3.80                   | 3.86    | 3.66    | 3.80    | 4.19                   | 4.12   | 4.12    | 4.15  |
| หญิง   | 3.98                   | 4.06    | 3.80    | 3.99    | 4.21                   | 4.15   | 4.14    | 4.18  |
| p – value                                    | <0.001*                | <0.001* | 0.014*  | <0.001* | 0.181                  | 0.193  | 0.485   | 0.155 |
| <b>อายุ<sup>2</sup></b>                      |                        |         |         |         |                        |        |         |       |
| ต่ำกว่า 21 ปี                                | 4.06                   | 4.04    | 3.86    | 4.02    | 4.22                   | 4.24   | 4.16    | 4.22  |
| 21 –40 ปี                                    | 3.89                   | 3.96    | 3.74    | 3.90    | 4.20                   | 4.13   | 4.13    | 4.16  |
| 41 - 60 ปี                                   | 3.93                   | 4.01    | 3.74    | 3.93    | 4.22                   | 4.15   | 4.14    | 4.18  |
| 60 ปีขึ้นไป                                  | 3.88                   | 3.95    | 3.72    | 3.88    | 4.16                   | 4.11   | 4.10    | 4.13  |
| p – value                                    | 0.271                  | 0.598   | 0.826   | 0.493   | 0.134                  | 0.072  | 0.828   | 0.115 |
| <b>สถานภาพสมรส<sup>1</sup></b>               |                        |         |         |         |                        |        |         |       |
| โสด  | 3.88                   | 3.94    | 3.65    | 3.87    | 4.19                   | 4.14   | 4.14    | 4.17  |
| คู่*   | 3.91                   | 3.99    | 3.75    | 3.92    | 4.20                   | 4.14   | 4.13    | 4.17  |
| p – value                                    | 0.611                  | 0.516   | 0.235   | 0.452   | 0.747                  | 0.911  | 0.829   | 0.974 |
| <b>การศึกษา<sup>1</sup></b>                  |                        |         |         |         |                        |        |         |       |
| ต่ำกว่ามัธยมศึกษา                            | 3.92                   | 4.00    | 3.76    | 3.93    | 4.21                   | 4.14   | 4.13    | 4.17  |
| มัธยมศึกษาขึ้นไป                             | 3.90                   | 3.92    | 3.69    | 3.88    | 4.19                   | 4.15   | 4.13    | 4.16  |
| p – value                                    | 0.655                  | 0.113   | 0.315   | 0.272   | 0.357                  | 0.618  | 0.891   | 0.896 |
| <b>อาชีพ<sup>1</sup></b>                     |                        |         |         |         |                        |        |         |       |
| ประกอบอาชีพ                                  | 3.89                   | 3.97    | 3.73    | 3.90    | 4.20                   | 4.14   | 4.14    | 4.16  |
| ไม่ได้ประกอบอาชีพ                            | 4.05                   | 4.05    | 3.86    | 4.02    | 4.24                   | 4.18   | 4.09    | 4.19  |
| p – value                                    | 0.002*                 | 0.174   | 0.068   | 0.020*  | 0.117                  | 0.135  | 0.347   | 0.240 |
| <b>รายได้ครอบครัว (ต่อเดือน)<sup>1</sup></b> |                        |         |         |         |                        |        |         |       |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท                            | 3.96                   | 4.04    | 3.81    | 3.97    | 4.20                   | 4.15   | 4.12    | 4.17  |
| 5,000 บาทขึ้นไป                              | 3.78                   | 3.82    | 3.54    | 3.76    | 4.20                   | 4.12   | 4.17    | 4.16  |
| p – value                                    | <0.001*                | <0.001* | <0.001* | <0.001* | 0.721                  | 0.177  | 0.176   | 0.654 |
| <b>ฐานะการเงิน<sup>1</sup></b>               |                        |         |         |         |                        |        |         |       |
| พอใช้  | 3.93                   | 4.01    | 3.80    | 3.94    | 4.20                   | 4.14   | 4.12    | 4.17  |
| ไม่พอใช้                                     | 3.89                   | 3.94    | 3.65    | 3.87    | 4.20                   | 4.14   | 4.14    | 4.16  |
| p – value                                    | 0.338                  | 0.115   | 0.006*  | 0.091   | 0.799                  | 0.710  | 0.523   | 0.903 |

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจและความต้องการราย  
ด้านและระดับนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

| ปัจจัยส่วนบุคคล         | คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ |         |         |         | คะแนนเฉลี่ยความต้องการ |        |         |        |
|-------------------------|------------------------|---------|---------|---------|------------------------|--------|---------|--------|
|                         | บริหาร                 | บริการ  | วิชาการ | รวม     | บริหาร                 | บริการ | วิชาการ | รวม    |
| ภาวะสุขภาพ <sup>2</sup> |                        |         |         |         |                        |        |         |        |
| ไม่เจ็บป่วย             | 3.76                   | 3.79    | 3.63    | 3.75    | 4.17                   | 4.10   | 4.07    | 4.13   |
| เจ็บป่วยทั่วไป          | 3.96                   | 4.05    | 3.78    | 3.96    | 4.22                   | 4.16   | 4.15    | 4.18   |
| เจ็บป่วยเรื้อรัง        | 3.99                   | 4.04    | 3.78    | 3.98    | 4.18                   | 4.12   | 4.18    | 4.15   |
| p – value               | <0.001*                | <0.001* | 0.055   | <0.001* | 0.117                  | 0.041* | 0.052   | 0.027* |

1 Unpaired t – test

2 One – way ANOVA

\* คู่ : สมรส มีฯ หย่า แยก

\*\* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$

## 5.2 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกตามปัจจัยการรับ บริการ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการปฐมภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามปัจจัยการรับบริการดังนี้ ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยการรับบริการด้านการเลือกใช้สถานบริการสุขภาพ ระยะเวลาเดินทาง ช่วงเวลาที่ไปรับบริการ และสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล ที่แตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ส่วนเหตุการณ์การรับบริการ และลักษณะบริการพบว่ามีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความต้องการต่อบริการปฐมภูมิในภาพรวม พบว่า ปัจจัยการรับบริการด้าน การเลือกใช้สถานบริการสุขภาพ เหตุผลการรับบริการ ระยะเวลาเดินทางและลักษณะบริการ ที่แตกต่างกันมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ส่วนปัจจัย ช่วงเวลาที่ไปรับบริการ และสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล พบว่ามีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความต้องการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การบริหาร บริการ และวิชาการ พบว่า

**การเลือกใช้สถานบริการสุขภาพ** ผู้รับบริการ ที่เลือกใช้สถานบริการสุขภาพที่แตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $P < 0.001$ ) โดยผู้รับบริการที่เลือกใช้บริการที่สถานีอนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรก จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่เลือกใช้สถานบริการอื่นๆ ส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ด้านบริการและวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) สำหรับด้านบริหารจะมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยผู้รับบริการที่ สอ. ใกล้บ้าน มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการสูงกว่าผู้ให้บริการที่สถานบริการอื่น

**เหตุผลการรับบริการ** ผู้รับบริการที่มีเหตุผลการรับบริการแตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยผู้รับบริการที่มีเหตุผลการรับบริการ คือ จนท.ใส่ใจ และเอื้ออาหารจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้รับบริการที่มีเหตุผลอื่น ส่วนความต้องการพบว่า จะมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ด้านการบริหาร และ วิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ส่วนด้านบริการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ระยะเวลาเดินทาง** ผู้รับบริการที่ใช้เวลาเดินทาง จากบ้านถึงสถานีอนามัยแตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริการ และวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $P < 0.001$ ) ส่วนด้านการบริหาร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยผู้ที่ใช้เวลาเดินทาง ภายใน 30 นาที จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่ใช้เวลาเดินทางมากกว่า 30 นาที ส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ด้านบริหาร และ วิชาการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ส่วนด้านบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่ใช้เวลาเดินทางมากกว่า 30 นาที มีความต้องการสูงกว่าผู้ที่ใช้เวลาเดินทางภายใน 30 นาที

**ช่วงเวลาไปรับบริการ** ผู้รับบริการที่ไปรับบริการในระยะเวลาที่แตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยผู้ที่ไปรับบริการภายใน 3 - 6 เดือน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านบริหารและบริการสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

**ลักษณะบริการ** ผู้รับบริการที่มีลักษณะบริการที่ได้รับแตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) โดยผู้ที่รับบริการเพียง 1 ประเภท จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่รับบริการผสมผสาน ส่วนความต้องการจะมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการด้านวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยผู้ที่รับบริการผสมผสานจะมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการด้านวิชาการสูงกว่าผู้ที่รับบริการเพียง 1 ประเภท

**สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล** ผู้รับบริการที่มีสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) โดยผู้ที่มีสิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ ส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

### 5.3 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกตามปัจจัยการ

#### จัดบริการปฐมภูมิ

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการปฐมภูมิ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ ดังนี้ ในภาพรวมพบว่า ปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ ด้านที่ตั้งสถานบริการ และการให้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) สำหรับปัจจัยที่มิใช่ผู้ให้บริการ และการเชื่อมโยงบริการระบบส่งต่อพบว่า มีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความต้องการต่อบริการปฐมภูมิในภาพรวมพบว่า ปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิด้าน ที่ตั้งหน่วยบริการ ทีมผู้ให้บริการและ การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่แตกต่างกัน จะมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) สำหรับปัจจัยการเชื่อมโยงบริการระบบส่งต่อ พบว่ามีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านการบริหาร บริการและวิชาการ พบว่า

**ที่ตั้งสถานบริการ** ผู้รับบริการที่ไปใช้บริการที่สถานีนามัยที่ตั้งอยู่ในพื้นที่แตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แตกต่างกันทั้ง 3 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) โดยผู้ไปรับ บริการที่สถานีนามัย ที่ตั้งอยู่นอกเขตเมือง จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ สูงกว่าผู้ที่อยู่ในเขตเมืองส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการ ด้านการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างสูง ( $p < 0.001$ ) โดยผู้รับบริการนอกเขตเมืองมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการสูง กว่าในเขตเมือง

**ทีมผู้ให้บริการ** ผู้รับบริการที่มีความเชื่อถือทีมผู้ให้บริการแตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจด้านวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ส่วนด้านบริหารและด้านบริการไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการด้านการบริหารและด้านวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) ส่วนด้านบริการมี

ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยผู้ที่มีความเชื่อถือทีมผู้ให้บริการมาก มีความต้องการสูงกว่า ผู้ที่เชื่อถือน้อย

**การให้ข้อมูลข่าวสาร** ผู้รับบริการที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกันจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) ส่วนด้านการบริหาร และ บริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารและเข้าใจดีจะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ที่ไม่ได้รับข้อมูล ส่วนความต้องการพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการด้านวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) โดยผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารและเข้าใจดีจะมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการสูงกว่ากลุ่มอื่น

**การเชื่อมโยงบริการกับ รพ. (ระบบส่งต่อ)** ผู้รับบริการที่เคยและไม่เคยรับบริการระบบส่งต่อ จะมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $P > 0.05$ ) ส่วนความต้องการ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยความต้องการด้านการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยผู้ที่ไม่เคยรับบริการส่งต่อ มีคะแนนเฉลี่ย ความต้องการ สูงกว่าผู้ที่เคยรับบริการส่งต่อ ดังตารางที่ 4.8



ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจและความต้องการรายด้าน และระดับนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการ  
ปฐมภูมิ

| ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง                           | คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ |         |         |         | คะแนนเฉลี่ยความต้องการ |         |         |         |
|---|------------------------|---------|---------|---------|------------------------|---------|---------|---------|
|   | บริหาร                 | บริการ  | วิชาการ | รวม     | บริหาร                 | บริการ  | วิชาการ | รวม     |
| <b>ปัจจัยการรับบริการ</b>                     |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| <b>การเลือกใช้สถานบริการ<sup>1</sup></b>      |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| สถานีอนามัยใกล้บ้าน                           | 3.95                   | 4.03    | 3.80    | 3.96    | 4.21                   | 4.17    | 4.15    | 4.19    |
| กลุ่มอื่น ๆ ***                               | 3.77                   | 3.78    | 3.49    | 3.73    | 4.15                   | 4.04    | 4.03    | 4.09    |
| p – value                                     | <0.001*                | <0.001* | <0.001* | <0.001* | 0.007*                 | <0.001* | 0.001*  | <0.001* |
| <b>เหตุผลการรับบริการ<sup>1</sup></b>         |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| เจ้าหน้าที่ใส่ใจ                              | 3.93                   | 4.01    | 3.76    | 3.94    | 4.24                   | 4.16    | 4.22    | 4.20    |
| กลุ่มอื่น ๆ                                   | 3.90                   | 3.97    | 3.73    | 3.90    | 4.18                   | 4.13    | 4.08    | 4.15    |
| p – value                                     | 0.359                  | 0.302   | 0.611   | 0.344   | 0.006*                 | 0.200   | <0.001* | 0.002*  |
| <b>ระยะเวลาเดินทาง<sup>1</sup></b>            |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| ภายใน 30 นาที                                 | 3.92                   | 3.99    | 3.76    | 3.93    | 4.20                   | 4.14    | 4.12    | 4.16    |
| 30 นาทีขึ้นไป                                 | 3.73                   | 3.75    | 3.29    | 3.67    | 4.31                   | 4.15    | 4.38    | 4.26    |
| p – value                                     | 0.004*                 | <0.001* | <0.001* | <0.001* | 0.010*                 | 0.801   | <0.001* | 0.023*  |
| <b>ครั้งสุดท้ายที่ไปรับบริการ<sup>2</sup></b> |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| 1 – 3 เดือน                                   | 3.95                   | 4.03    | 3.80    | 3.96    | 4.19                   | 4.15    | 4.16    | 4.17    |
| 3 – 6 เดือน                                   | 3.97                   | 4.06    | 3.74    | 3.97    | 4.22                   | 4.15    | 4.08    | 4.17    |
| 6 เดือน – 1 ปี                                | 3.82                   | 3.84    | 3.61    | 3.79    | 4.21                   | 4.13    | 4.11    | 4.17    |
| มากกว่า 1 ปี                                  | 3.87                   | 3.96    | 3.76    | 3.89    | 4.20                   | 4.11    | 4.08    | 4.14    |
| p – value                                     | 0.029*                 | 0.001*  | 0.036*  | 0.005*  | 0.708                  | 0.822   | 0.219   | 0.924   |
| <b>ลักษณะบริการ<sup>1</sup></b>               |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| รับบริการ 1 ประเภท ****                       | 3.93                   | 3.98    | 3.79    | 3.93    | 4.19                   | 4.13    | 4.10    | 4.15    |
| รับบริการผสมผสาน                              | 3.90                   | 3.98    | 3.70    | 3.90    | 4.22                   | 4.16    | 4.16    | 4.18    |
| p – value                                     | 0.445                  | 0.957   | 0.089   | 0.481   | 0.081                  | 0.128   | 0.033*  | 0.036*  |

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจและความต้องการราย  
ด้าน และระดับนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการ  
ปฐมภูมิ

| ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง                            | คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ |         |         |         | คะแนนเฉลี่ยความต้องการ |         |         |         |
|--|------------------------|---------|---------|---------|------------------------|---------|---------|---------|
|  | บริหาร                 | บริการ  | วิชาการ | รวม     | บริหาร                 | บริการ  | วิชาการ | รวม     |
| <b>สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล<sup>1</sup></b> |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| บัตรประกันสุขภาพ                               | 3.94                   | 4.01    | 3.78    | 3.94    | 4.20                   | 4.15    | 4.14    | 4.17    |
| กลุ่มอื่น ๆ **                                 | 3.77                   | 3.83    | 3.50    | 3.75    | 4.23                   | 4.10    | 4.10    | 4.16    |
| p-value  | 0.001*                 | 0.001*  | <0.001* | <0.001* | 0.243                  | 0.135   | 0.350   | 0.654   |
| <b>ปัจจัยการจัดบริการ</b>                      |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| <b>ที่ตั้งสถานบริการ<sup>1</sup></b>           |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| ในเขตเมือง                                     | 3.73                   | 3.76    | 3.43    | 3.69    | 4.20                   | 4.07    | 4.15    | 4.14    |
| นอกเขตเมือง                                    | 4.02                   | 4.11    | 3.92    | 4.04    | 4.20                   | 4.18    | 4.12    | 4.18    |
| p-value  | <0.001*                | <0.001* | <0.001* | <0.001* | 0.866                  | <0.001* | 0.400   | 0.021*  |
| <b>ทีมผู้ให้บริการ<sup>1</sup></b>             |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| นำเชื่อดู มาก                                  | 3.94                   | 3.99    | 3.67    | 3.92    | 4.25                   | 4.17    | 4.21    | 4.21    |
| นำเชื่อดู น้อย                                 | 3.89                   | 3.97    | 3.81    | 3.91    | 4.16                   | 4.11    | 4.06    | 4.12    |
| p-value  | 0.226                  | 0.602   | 0.011*  | 0.830   | <0.001*                | 0.003*  | <0.001* | <0.001* |
| <b>การให้ข้อมูลข่าวสาร<sup>2</sup></b>         |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| ไม่ได้รับ                                      | 3.78                   | 3.78    | 3.48    | 3.73    | 4.17                   | 4.09    | 3.90    | 4.09    |
| ได้รับแต่ไม่เข้าใจ                             | 3.79                   | 3.85    | 3.57    | 3.78    | 4.18                   | 4.13    | 4.05    | 4.14    |
| ได้รับและเข้าใจดี                              | 3.95                   | 4.03    | 3.81    | 3.96    | 4.21                   | 4.15    | 4.16    | 4.18    |
| p-value  | 0.001*                 | 0.001*  | <0.001* | <0.001* | 0.197                  | 0.459   | <0.001* | 0.040*  |
| <b>การเชื่อมโยงบริการกับ รพ.<sup>1</sup></b>   |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| <b>(ระบบส่งต่อ)</b>                            |                        |         |         |         |                        |         |         |         |
| เคย  | 3.92                   | 3.98    | 3.81    | 3.93    | 4.15                   | 4.13    | 4.13    | 4.14    |
| ไม่เคย   | 3.91                   | 3.98    | 3.72    | 3.91    | 4.22                   | 4.14    | 4.13    | 4.17    |
| p-value  | 0.908                  | 0.983   | 0.166   | 0.751   | 0.003*                 | 0.553   | 0.881   | 0.144   |

1 Unpaired t-test

2 One-way ANOVA

\* มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$  \*\* ข้าราชการ ปกศ. ชำระเงิน

\*\*\* โรงพยาบาล ร้านขายยา คลินิก

\*\*\*\* ตรวจรักษา สุขภาพเด็กดี วางแผนครอบครัว ทันตกรรมทำแผล และตรวจครรภ์ อย่างใดอย่างหนึ่ง

ตารางที่ 4.9 สรุประดับนัยสำคัญทางสถิติ ของความพึงพอใจและความต้องการโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ

| ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง                      | คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ |         |         |         | คะแนนเฉลี่ยความต้องการ |         |         |         |
|--|------------------------|---------|---------|---------|------------------------|---------|---------|---------|
|  | บริหาร                 | บริการ  | วิชาการ | รวม     | บริหาร                 | บริการ  | วิชาการ | รวม     |
| เพศ <sup>1</sup>                         | <0.001*                | <0.001* | 0.014*  | <0.001* | 0.181                  | 0.193   | 0.485   | 0.155   |
| อายุ (ปี) <sup>2</sup>                   | 0.271                  | 0.598   | 0.826   | 0.493   | 0.134                  | 0.072   | 0.828   | 0.115   |
| สถานภาพสมรส <sup>1</sup>                 | 0.611                  | 0.516   | 0.235   | 0.452   | 0.747                  | 0.911   | 0.829   | 0.974   |
| การศึกษา <sup>1</sup>                    | 0.655                  | 0.113   | 0.315   | 0.272   | 0.357                  | 0.618   | 0.891   | 0.896   |
| อาชีพ <sup>1</sup>                       | 0.002*                 | 0.174   | 0.068   | 0.020*  | 0.117                  | 0.135   | 0.347   | 0.240   |
| รายได้ครอบครัว <sup>1</sup>              | <0.001*                | 0.001*  | <0.001* | <0.001* | 0.721                  | 0.177   | 0.176   | 0.654   |
| ฐานะการเงิน <sup>1</sup>                 | 0.338                  | 0.115   | 0.006*  | 0.091   | 0.799                  | 0.710   | 0.523   | 0.903   |
| ภาวะสุขภาพ <sup>2</sup>                  | <0.001*                | <0.001* | 0.055   | <0.001* | 0.117                  | 0.041*  | 0.052   | 0.027*  |
| การเลือกใช้บริการ <sup>1</sup>           | <0.001*                | <0.001* | <0.001* | <0.001* | 0.007*                 | <0.001* | 0.001*  | <0.001* |
| เหตุผลการรับบริการ <sup>1</sup>          | 0.359                  | 0.302   | 0.611   | 0.344   | 0.006*                 | 0.200   | <0.001* | 0.002*  |
| ระยะเวลาเดินทาง <sup>1</sup>             | 0.004*                 | <0.001* | <0.001* | <0.001* | 0.010*                 | 0.801   | <0.001* | 0.023*  |
| ช่วงเวลาที่ไปรับบริการ <sup>2</sup>      | 0.029*                 | 0.001*  | 0.036*  | 0.005*  | 0.708                  | 0.822   | 0.219   | 0.924   |
| ลักษณะบริการ <sup>1</sup>                | 0.445                  | 0.957   | 0.089   | 0.481   | 0.081                  | 0.128   | 0.033*  | 0.036*  |
| สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล <sup>1</sup> | 0.001*                 | 0.001*  | <0.001* | <0.001* | 0.243                  | 0.135   | 0.350   | 0.654   |
| ที่ตั้งสถานบริการ <sup>1</sup>           | <0.001*                | <0.001* | <0.001* | <0.001* | 0.866                  | <0.001* | 0.400   | 0.021*  |
| ทีมผู้ให้บริการ <sup>1</sup>             | 0.226                  | 0.602   | 0.011*  | 0.830   | <0.001*                | 0.003*  | <0.001* | <0.001* |
| การให้ข้อมูลข่าวสาร <sup>2</sup>         | 0.001*                 | 0.001*  | <0.001* | <0.001* | 0.197                  | 0.459   | 0.001*  | 0.040*  |
| การเชื่อมโยงบริการกับ รพ. <sup>1</sup>   | 0.908                  | 0.983   | 0.166   | 0.751   | 0.003*                 | 0.553   | 0.881   | 0.144   |

1 Unpaired t – test

2 One – way ANOVA

\* มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$

## ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ

### 6.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการและการยอมรับสถานีนอนามัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพบริการของสถานีนอนามัย เมื่อเทียบกับปีก่อน ๆ ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 87.5) เห็นว่าคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยดีขึ้นเมื่อพิจารณาตามที่ตั้งของสถานีนอนามัย พบว่าผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง มีความเห็นว่าคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยดีขึ้น (ร้อยละ 89.7 และ 86.2 ตามลำดับ)

การยอมรับสถานีนอนามัยผู้รับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 84.5) เห็นว่าเมื่อเจ็บป่วยครั้งต่อไปจะเลือกมาใช้บริการที่สถานีนอนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อพิจารณาตามสถานที่ตั้งของสถานีนอนามัย พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมืองส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่สถานีนอนามัย ใกล้บ้านก่อน (ร้อยละ 81.5 และ 86.2 ตามลำดับ)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ครั้งต่อไปจะไม่เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 9.0) โดยผู้รับบริการในเขตเมืองไม่เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 14.4) เหตุผลที่ไม่รับบริการเพราะ มีบริการไม่ครบตามต้องการ และไม่มั่นใจการรักษา (ร้อยละ 32.1 และ 25.0 ตามลำดับ) ส่วนผู้รับบริการนอกเขตเมืองไม่เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 6.1) เหตุผลที่ไม่รับบริการเพราะ ไม่มั่นใจการรักษาและมีเครื่องมือการแพทย์ไม่พร้อม (ร้อยละ 30.0 และ 25.0 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.10

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพบริการและ การยอมรับหน่วยบริการปฐมภูมิ

| ความคิดเห็นต่อ<br>บริการปฐมภูมิ   | ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ |              |               |              |               |              |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
|                                   | ในเขตเมือง                |              | นอกเขตเมือง   |              | รวม           |              |
|                                   | จำนวน<br>(คน)             | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       | จำนวน<br>(คน) | ร้อยละ       |
| <b>คุณภาพบริการ</b>               |                           |              |               |              |               |              |
| เหมือนเดิม                        | 10                        | 5.1          | 32            | 9.2          | 42            | 7.7          |
| ดีขึ้น                            | 175                       | 89.7         | 299           | 86.2         | 474           | 87.5         |
| แย่ลง                             | 0                         | 0.0          | 2             | 0.6          | 2             | 0.4          |
| ไม่ทราบ                           | 10                        | 5.1          | 14            | 4.0          | 24            | 4.4          |
| <b>รวม</b>                        | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>การยอมรับหน่วยบริการ</b>       |                           |              |               |              |               |              |
| เลือก                             | 159                       | 81.5         | 299           | 86.2         | 458           | 84.5         |
| ไม่เลือก                          | 28                        | 14.4         | 21            | 6.1          | 49            | 9.0          |
| ไม่แน่ใจ                          | 8                         | 4.1          | 27            | 7.8          | 35            | 6.5          |
| <b>รวม</b>                        | <b>195</b>                | <b>100.0</b> | <b>347</b>    | <b>100.0</b> | <b>542</b>    | <b>100.0</b> |
| <b>เหตุผลที่ไม่เลือกรับบริการ</b> |                           |              |               |              |               |              |
| ไม่มั่นใจการรักษา                 | 7                         | 25.0         | 6             | 30.0         | 13            | 27.1         |
| มีบริการไม่ครบตามต้องการ          | 9                         | 32.1         | 3             | 15.0         | 12            | 25.0         |
| เครื่องมือการแพทย์ไม่พร้อม        | 5                         | 17.9         | 5             | 25.0         | 10            | 20.8         |
| เคยมาแล้วไม่ประทับใจ              | 3                         | 10.7         | 1             | 5.0          | 4             | 8.3          |
| เดินทางไม่สะดวก                   | 1                         | 3.6          | 3             | 15.0         | 4             | 8.3          |
| ไม่มีแพทย์เฉพาะทาง                | 3                         | 10.7         | 2             | 10.0         | 5             | 10.4         |
| <b>รวม</b>                        | <b>28</b>                 | <b>100.0</b> | <b>20</b>     | <b>100.0</b> | <b>48</b>     | <b>100.0</b> |

## 6.2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ต่อการปรับปรุงบริการปฐมภูมิ

ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบริการปฐมภูมิ เรียงลำดับตามเรื่องที่แสดงความคิดเห็น จากมากไปน้อยดังนี้

เรื่องที่ต้องปรับปรุงอันดับ 1 คือการจัดแพทย์อยู่ประจำสถานีนอนามัย และจัดเวลาการออกตรวจของแพทย์ให้เพียงพอ อันดับ 2 คือจัดอุปกรณ์การแพทย์ให้เพียงพอไม่ชำรุด อันดับ 3 คือ ควรจัดอบรมส่งเสริมสุขภาพจิตให้กับชุมชน อันดับ 4 คือ ปรับปรุงมาตรฐานการรักษาพยาบาล และ อันดับ 5 คือควรแจ้งข่าวสารให้ทั่วถึงทันเหตุการณ์และแก้ปัญหาทันที ( ร้อยละ 35.3, 25.0, 21.4, 12.9 และ 10.5 ตามลำดับ) ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการปฐมภูมิ

(จำนวน 504 คน)

| ลำดับ | ข้อเสนอแนะ   | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|--|-------|--------|
| 1.    | ควรจัดให้มีแพทย์อยู่ประจำสถานีนอนามัย และเพิ่ม วัน เวลา การออกตรวจ ของแพทย์ให้เพียงพอ        | 178   | 35.3   |
| 2.    | จัดหาอุปกรณ์การแพทย์ให้มีเพียงพอและไม่อยู่ในสภาพชำรุด เช่น อุปกรณ์ทำฟัน , การตรวจชั้นสุตรโรค | 126   | 25.0   |
| 3.    | ควรจัดอบรมส่งเสริมสุขภาพจิตให้กับชุมชน   | 108   | 21.4   |
| 4.    | ทีมสุขภาพควรให้การรักษาพยาบาล มีมาตรฐานเหมือนกัน   | 65    | 12.9   |
| 5.    | ควรแจ้งข่าวสารใหม่ ๆ ให้ทั่วถึงทันเหตุการณ์และแก้ปัญหาทันที                                  | 53    | 10.5   |
| 6.    | ควรจัดให้บริการตรวจสุขภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอ  | 48    | 9.5    |
| 7.    | ควรปรับปรุงขั้นตอนการใช้บัตรประกันสุขภาพ ให้มีความสะดวก เมื่อไปรักษาต่อที่ รพ. ในเครือข่าย   | 45    | 8.9    |
| 8.    | ควรส่งเสริมความรู้เรื่องโรคติดต่อ การซื้ออาหารเสริม และการใช้ยา ให้สามารถดูแลตนเองได้        | 38    | 7.5    |
| 9.    | นอกเวลาราชการควรพบเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง เมื่อไปติดต่อขอรับบริการ                               | 22    | 4.4    |
| 10.   | ควรจัดหาตู้น้ำดื่ม ( น้ำเย็น , น้ำอุ่น) ไว้ให้บริการ   | 4     | 0.8    |

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ ของสถานีนอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross – Sectional Descriptive Study) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของสถานีนอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี ในด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้รับบริการที่พักอาศัยอยู่ในเขตที่ตั้งของสถานีนอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุข ที่จัดตั้งเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน (ปีงบประมาณ 2545) มีจำนวน 8 แห่ง แบ่งเป็น สถานีนอนามัย และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมือง จำนวน 2 แห่ง และสถานีนอนามัยที่ตั้งอยู่นอกเขตอำเภอเมือง จำนวน 6 แห่ง กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 542 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประชาชนในครัวเรือนที่มีผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สอบถามตัวแทนครัวเรือนละ 1 คน โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำสถานีนอนามัย ช่วยเก็บข้อมูลซึ่งผู้รับบริการที่อ่านออกเขียนได้และถนัดตอบแบบสอบถามเอง จะทำการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่ไม่ถนัดตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง เก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 1 มกราคม 2546 ถึง 28 กุมภาพันธ์ 2546 ได้แบบสอบถามจำนวน 542 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบ paired t – test unpaired t – test และOne – way ANOVA วิเคราะห์ผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

#### สรุปผลการวิจัย

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 542 คน แบ่งเป็นผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในเขตเมือง จำนวน 195 คน ( ร้อยละ 36.0 ) และผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยนอกเขตเมือง จำนวน 347 คน ( ร้อยละ 64.0 ) พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่

เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 60.1 และ 39.9 ตามลำดับ) มีสัดส่วนเพศชาย : เพศหญิง (1 : 1.5) มีอายุเฉลี่ย 45.1 ปี อายุต่ำสุด 15 ปี สูงสุด 86 ปี มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 72.9) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 65.9) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 38.9) มีรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 4,763.58 บาท รายได้ต่ำสุด 200 บาท สูงสุด 30,000 บาท มีฐานะการเงินพอมีพอใช้ (ร้อยละ 57.6) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยทั่วไป (ร้อยละ 66.8) โดยเป็นไข้ / ไข้หวัด (ร้อยละ 25.9) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง (ร้อยละ 8.7) โดยเป็นโรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 6.7) เมื่อพิจารณาตามที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ แบ่งเป็น ในเขตและนอกเขตอำเภอเมืองพบว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองส่วนใหญ่ร้อยละ 57.9 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21 – 40 ปี (ร้อยละ 41.0) มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 69.7) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 68.2) ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป (ร้อยละ 44.6) มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 51.8) มีฐานะการเงินไม่พอใช้ (ร้อยละ 49.7) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยทั่วไป (ร้อยละ 62.6) โดยเป็นไข้หวัด (ร้อยละ 23.1) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง (ร้อยละ 9.2) โดยเป็นโรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 7.4)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีอนามัย ที่ตั้งอยู่นอกเขตเมือง ส่วนใหญ่ร้อยละ 61.4 เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 60 ปี (ร้อยละ 39.8) มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 74.6) จบการศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 64.6) ประกอบอาชีพ ทำสวน ทำนา ทำไร่ (ร้อยละ 40.3) มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 87.9) มีฐานะการเงินพอมีพอใช้ (ร้อยละ 63.7) มีภาวะสุขภาพ เจ็บป่วยทั่วไป (ร้อยละ 69.2) โดยเป็นไข้ / ไข้หวัด (ร้อยละ 27.2) มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง (ร้อยละ 8.4) โดยเป็นโรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 6.4)

## 2. ข้อมูลการรับบริการและการจัดบริการปฐมภูมิ

ผลการศึกษาข้อมูล ปัจจัยการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ เมื่อเจ็บป่วยเล็กน้อย จะไปใช้บริการที่สถานีอนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 80.4) เหตุผลที่ไปรับบริการคือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจและเอื้ออาทร (ร้อยละ 35.4) ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีอนามัยใช้เวลา 10 – 20 นาที (ร้อยละ 54.6) ครั้งสุดท้ายที่ไปรับบริการอยู่ในช่วงเวลา 1 – 3 เดือน (ร้อยละ 34.3) ลักษณะบริการที่ได้รับส่วนใหญ่รับบริการตรวจรักษาโรค (ร้อยละ 83.4) มีสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล คือบัตรทองจ่าย 30 บาท (ร้อยละ 48.7) และมีบัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 36.7) ทีมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 48.0) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 74.2 ได้รับและเข้าใจดี มีผู้เคยได้รับการส่งรักษาต่อที่



โรงพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 19.9) ด้านการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาล (ระบบส่งต่อ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการดูแลผู้ป่วยร่วมกันระหว่าง สอ. กับ รพ. อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 40.7) พพอใจการส่งรักษาต่อเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 70.4) พพอใจการดูแลต่อเนื่องทั้งที่ รพ. และที่บ้านอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 36.1)

กลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีนอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลในเขตเมือง ส่วนใหญ่ เมื่อเจ็บป่วยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 72.3) เหตุผลที่ไปรับบริการคือ เจ้าหน้าที่ใส่ใจและเอื้ออาทร (ร้อยละ 56.4) ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีนอนามัยใช้เวลา 21 – 30 นาที (ร้อยละ 47.2) ครั้งสุดท้ายที่ไปรับบริการอยู่ในช่วงเวลา 1 – 3 เดือน (ร้อยละ 39.5) ลักษณะบริการที่ได้รับส่วนใหญ่รับบริการตรวจรักษาโรค (ร้อยละ 81.0) มีสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล คือบัตรทองจ่าย 30 บาท (ร้อยละ 52.8) และบัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 20.0) ส่วนใหญ่ เห็นว่าทีมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 79.0) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ได้รับและเข้าใจดี (ร้อยละ 85.1) ผู้รับบริการเคยได้รับการส่งรักษาต่อที่โรงพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 13.3) ด้านการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาล (ระบบส่งต่อ) ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจการดูแลผู้ป่วยร่วมกันระหว่าง สอ. กับ รพ. อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 34.6) พพอใจการส่งรักษาต่อเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 76.9) พพอใจการดูแลต่อเนื่องทั้งที่ รพ. และที่บ้านอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 34.6)

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไปรับบริการที่สถานีนอนามัยนอกเขตเมือง ส่วนใหญ่เมื่อเจ็บป่วย จะไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรก (ร้อยละ 85.0) เหตุผลที่ไปรับบริการคือเดินทางสะดวก (ร้อยละ 40.1) ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีนอนามัยใช้เวลา 10 – 20 นาที (ร้อยละ 64.0) ครั้งสุดท้ายที่ไปรับบริการอยู่ในช่วงเวลา 1 – 3 เดือน (ร้อยละ 31.4) ลักษณะบริการที่ได้รับส่วนใหญ่รับบริการตรวจรักษาโรค (ร้อยละ 84.7) มีสิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลคือบัตรทองจ่าย 30 บาท (ร้อยละ 46.4) และบัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม (ร้อยละ 46.1) ส่วนใหญ่ เห็นว่า ทีมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับ ปานกลาง (ร้อยละ 68.9) การให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ได้รับและเข้าใจดี (ร้อยละ 68.0) ผู้รับบริการเคยได้รับการส่งรักษาต่อ ที่โรงพยาบาลในเครือข่าย (ร้อยละ 23.6) ด้านการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาล (ระบบส่งต่อ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการดูแลผู้ป่วยร่วมกันระหว่าง สอ. กับ รพ. อยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 42.7) พพอใจการส่งรักษาต่อเหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 68.3) พพอใจการดูแลต่อเนื่องทั้งที่ รพ. และที่บ้านอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 36.6)

### 3. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ

ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิทั้งในเขตและนอกเขต อำเภอเมือง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก (3.91) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านการบริการ (3.98) รองลงมาคือ ด้านการบริหาร และพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านวิชาการ (3.74) ส่วนความต้องการพบว่า ผู้รับบริการมีความต้องการโดยรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก (4.17) โดยมีความต้องการมากที่สุดในด้านการบริหาร (4.20) ส่วนด้านการบริการและวิชาการมีคะแนนเฉลี่ยความต้องการใกล้เคียงกัน (4.14 และ 4.13 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

#### ด้านการบริหาร

มีผู้รับบริการร้อยละ 47.8 ถึง 93.1 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดโดยกิจกรรมที่มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ 1) มียาที่จำเป็นเพียงพอ 2) มีบริการครบทุกอย่างในบริเวณเดียวกัน และ 3) มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชันสูตรโรคเพียงพอ / พร้อมใช้ ( ร้อยละ 47.8, 49.8 และ 50.7 ตามลำดับ ) มีผู้รับบริการร้อยละ 89.7 ถึง 99.8 ที่ให้คะแนนความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีความต้องการอยู่ในลำดับมากที่สุดคือ 1) มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชันสูตรโรคเพียงพอ / พร้อมใช้ 2) มีทีมสุขภาพจาก รพ. มาให้บริการและ 3) มียาที่จำเป็นเพียงพอ ( ร้อยละ 99.8, 99.8 และ 96.0 ตามลำดับ )

#### ด้านการบริการ

มีผู้รับบริการร้อยละ 52.6 ถึง 88.2 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีความพึงพอใจ อยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ 1) จนท.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ 2) การจัดกิจกรรมในชุมชนตรงกับปัญหาและความต้องการ และ 3) การให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี( ร้อยละ 52.6, 56.1 และ 59.0 ตามลำดับ ) มีผู้รับบริการร้อยละ 73.5 ถึง 97.3 ที่ให้คะแนนความต้องการในระดับมากถึงมากที่สุดโดยกิจกรรมที่มีความต้องการอยู่ในลำดับมากที่สุดคือ 1) การให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี 2) แพทย์ให้ความรู้เรื่องโรคการรักษาและการป้องกันโรค และ 3) จนท. ยืมเข็มฉีควาจากสุขภาพ ( ร้อยละ 97.3, 96.9 และ 96.9 ตามลำดับ )

#### ด้านวิชาการ

มีผู้รับบริการร้อยละ 50.9 ถึง 77.3 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดโดยกิจกรรมที่มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับน้อยที่สุดคือ 1) จนท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม/รายบุคคล 2) จนท.จัดอบรมให้ความรู้แก่ครอบครัว/ชุมชนสม่ำเสมอ และ 3) เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ใช้ในชีวิตประจำวัน( ร้อยละ 50.9, 53.7 และ 57.2 ตามลำดับ ) มีผู้รับบริการร้อยละ 82.8 ถึง 94.7 ที่ให้

คะแนนความต้องการในระดับมากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีความต้องการอยู่ในลำดับมากที่สุดคือ 1) การให้ความรู้ทางเสียงตามสาย/ วิดีโอ / แจกคู่มือ 2) จนท.เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พึ่งได้ และ 3) เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์ในชีวิตประจำวัน (ร้อยละ 94.7, 90.4 และ 88.0 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาตามร้อยละ ของผู้รับบริการที่ให้คะแนนความพึงพอใจและความต้องการในระดับมากที่สุด พบว่า จากกิจกรรมทั้งหมด 32 กิจกรรม มีจำนวน 12 กิจกรรม ที่ผู้รับบริการในเขตเมืองให้คะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50 ส่วนความต้องการพบว่า ผู้รับบริการทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมืองให้คะแนนความต้องการ ในระดับมากที่สุด มากกว่าร้อยละ 60 ทุกกิจกรรม

เมื่อพิจารณาตามกิจกรรมจำนวน 12 กิจกรรม พบว่า มีผู้รับบริการในเขตเมืองร้อยละ 30.8 ถึง 48.2 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในขณะที่ผู้รับบริการนอกเขตเมือง ร้อยละ 57.3 ถึง 68.0 ที่ให้คะแนนความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด โดยผู้รับบริการในเขตเมืองมีคะแนนความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการนอกเขตเมืองทั้ง 12 กิจกรรม โดยกิจกรรมที่มีลำดับความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1) มียาที่จำเป็นเพียงพอ 2) มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน และ 3) จนท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม / รายบุคคล (ร้อยละ 30.8, 30.8 และ 31.8)

#### 4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความต้องการของผู้รับบริการต่อ บริการ ปฐมภูมิ ด้านการบริหาร บริการและวิชาการ

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมืองและทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจกับคะแนนเฉลี่ยความต้องการโดยใช้ paired t-test พบว่า มีความแตกต่างกันเกือบทุกกิจกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างสูง ( $p < 0.001$ ) ยกเว้น 4 กิจกรรมที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ ) ได้แก่ 1) จนท.ยิ้มแย้มและวาจาสุภาพ 2) จนท.ให้บริการเสมอภาค 3) ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการมารับบริการ และ 4) ราคาการรักษาพยาบาลคุ้มค่างับบริการที่ได้รับ

เมื่อพิจารณาโดยรวมทั้ง 3 ด้าน คือด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ พบว่าผู้รับบริการมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการแตกต่างกันอย่างมาก 5 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชั้นสูตรเพียงพอ (ผลต่าง 0.83) 2) มียาที่จำเป็นเพียงพอ (ผลต่าง 0.81) 3) มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน (ผลต่าง 0.69) 4) จัดวันและเวลาออกตรวจของแพทย์เหมาะสม (ผลต่าง 0.62) และ 5) เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง (ผลต่าง 0.54)

เมื่อพิจารณารายชื่อ โดยนำร้อยละของคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มาจัดลำดับ เพื่อนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงบริการปฐมภูมิ พบว่า มีผู้รับบริการร้อยละ 47.8 ถึง 93.1 ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยกิจกรรมที่มีความพึงพอใจในลำดับน้อยที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1) มียาที่จำเป็นเพียงพอ 2) มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน 3) มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชั้นสูตรโรคเพียงพอ / พร้อมใช้ 4) จนท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม / รายบุคคล และ 5) จนท.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ (ร้อยละ 47.8 , 49.8 , 50.7 , 50.9 และ 52.6)

##### 5. เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับบริการ และปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ

จากการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการรายด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ ได้ผลสรุปดังนี้

**ด้านการบริหาร** พบว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ตามปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกใช้บริการและระยะเวลาเดินทาง ยกเว้นปัจจัยเกี่ยวกับ เพศ อาชีพ รายได้ครอบครัว ภาวะสุขภาพ ช่วงเวลาที่ไปรับบริการ สิทธิคุ้มครองการรักษา ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ และการให้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับเหตุผลการรับบริการ ทีมผู้ให้บริการและการเชื่อมโยงบริการกับ รพ. (ระบบส่งต่อ) จะมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และฐานะการเงิน ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจและความต้องการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

**ด้านการบริการ** พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ตามปัจจัยเกี่ยวกับ ภาวะสุขภาพ การเลือกใช้บริการและที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิ ยกเว้นปัจจัยเกี่ยวกับ รายได้ครอบครัว ระยะเวลาเดินทาง ช่วงเวลาที่ไปรับบริการ สิทธิคุ้มครองการรักษาและการให้ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับทีมผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ฐานะการเงิน เหตุผลการรับบริการ และการเชื่อมโยงบริการกับ รพ. ที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อคะแนนความพึงพอใจและความต้องการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

**ด้านวิชาการ** พบว่า คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) ตามปัจจัยเกี่ยวกับ การเลือกใช้สถานบริการ ระยะเวลาเดินทาง ทีมผู้ให้บริการ และการให้ข้อมูลข่าวสาร ยกเว้นปัจจัยเกี่ยวกับ เพศ รายได้ครอบครัว ฐานะการเงิน ช่วงเวลาที่ไปรับบริการ สิทธิคุ้มครองการรักษา ที่ตั้งหน่วยบริการปฐมภูมิที่แตกต่างกัน จะมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ เหตุผลการรับบริการที่แตกต่างกันจะมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความต้องการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ภาวะสุขภาพ และการเชื่อมโยงบริการกับรพ. ที่แตกต่างกันจะมีผลต่อคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความต้องการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

## 6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ

### คุณภาพบริการและการยอมรับสถานีนอนามัย

ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ คุณภาพบริการของสถานีนอนามัยเมื่อเทียบกับปีก่อน ๆ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 87.5 เห็นว่าคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยดีขึ้นเมื่อพิจารณาตามที่ตั้งของสถานีนอนามัย พบว่าผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง มีความเห็นว่าคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยดีขึ้น (ร้อยละ 89.7 และ 86.2 ตามลำดับ)

การยอมรับสถานีนอนามัย ผู้รับบริการส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.5 เห็นว่าเมื่อเจ็บป่วยครั้งต่อไป จะเลือกมาใช้บริการที่สถานีนอนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อพิจารณาตามสถานที่ตั้งของสถานีนอนามัย พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง ส่วนใหญ่เลือกใช้บริการที่สถานีนอนามัย ใกล้บ้านก่อน (ร้อยละ 81.5 และ 86.2 ตามลำดับ)

ผู้รับบริการมีความเห็นว่า ครั้งต่อไปจะไม่เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 9.0) โดยผู้รับบริการในเขตเมืองไม่เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 14.4) เหตุผลที่ไม่รับบริการเพราะ มีบริการไม่ครบตามต้องการ และไม่มั่นใจการรักษา (ร้อยละ 32.1 และ 25.0 ตามลำดับ) ส่วนผู้รับบริการนอกเขตเมืองไม่เลือกใช้บริการ (ร้อยละ 6.1) เหตุผลที่ไม่รับบริการ เพราะไม่มั่นใจการรักษาและมีเครื่องมือการแพทย์ไม่พร้อม (ร้อยละ 30.0 และ 25.0 ตามลำดับ)

## ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการปรับปรุงบริการปฐมภูมิ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงบริการปฐมภูมิ 5 อันดับแรกคือ

1. ควรจัดให้มีแพทย์อยู่ประจำสถานีอนามัยและเพิ่มวัน เวลา การออกตรวจของแพทย์ให้เพียงพอ
2. จัดหาอุปกรณ์การแพทย์ให้มีเพียงพอและไม่อยู่ในสภาพชำรุด เช่น อุปกรณ์ทำฟัน , การตรวจชั้นสุตรโรค
3. ควรจัดอบรมส่งเสริมสุขภาพจิตให้กับชุมชน
4. ทีมสุขภาพควรให้การรักษายาบาล มีมาตรฐานเหมือนกัน
5. ควรแจ้งข่าวสารใหม่ ๆ ให้ทั่วถึงทันเหตุการณ์และแก้ไขปัญหาทันที

## อภิปรายผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัยและสรุปผลการวิจัยในเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ ของสถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล จังหวัดปราจีนบุรี มีประเด็นอภิปรายดังต่อไปนี้

### 1. ข้อจำกัดของการศึกษา

**การเลือกพื้นที่ในการศึกษา** การเลือกพื้นที่ที่เป็นตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้กำหนดพื้นที่ในการศึกษาโดยแบ่งพื้นที่ที่ทำการศึกษาในจังหวัดปราจีนบุรี ตามลักษณะทางภูมิศาสตร์ แบ่งออกเป็น 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง บ้านสร้าง ศรีมโหสถ ศรีมหาโพธิ ประจันตคาม กบินทร์บุรี และนาดี จากนั้นผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกหน่วยบริการปฐมภูมิทุกแห่ง ที่จัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ที่เริ่มดำเนินโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544 (ปีงบประมาณ 2545) จากการเลือกสถานีอนามัยกลุ่มตัวอย่างพบว่า อำเภอศรีมโหสถ ไม่ได้จัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนในสถานีอนามัย ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้ ไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะเลือกสถานีอนามัยกลุ่มตัวอย่างให้เป็นตัวแทนของอำเภอหรือตัวแทนในเขต และนอกเขตอำเภอเมือง หากแต่เลือกสถานีอนามัย ตามประเภทของการจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนที่กำหนดไว้ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลการดำเนินงาน ตามนโยบายหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในระยะ 1 ปีที่ผ่านมา ตามข้อเสนอการทำวิจัยคั้งนี้

**การเก็บข้อมูล** เนื่องจากการเก็บข้อมูลในการศึกษารุ่นนี้ผู้วิจัยขอความร่วมมือจาก จนท. ผู้ปฏิบัติงานในสถานีนามัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ไปสอบถามประชาชนในครัวเรือน ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษาและไม่มีความถนัดในการตอบแบบสอบถาม กรณีนี้ จนท. ต้องเป็นผู้สัมภาษณ์ ซึ่งวิธีดังกล่าวอาจทำให้ผู้ให้ข้อมูลบางคนรู้สึกเกรงใจ จนท. สถานีนามัยนั้นๆ และไม่กล้าแสดงความคิดเห็นอย่างที่ต้องการ อย่างไรก็ตามผู้วิจัยได้แนะนำแนวทางในการใช้แบบสอบถามแก่ผู้เก็บข้อมูลให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน โดยเน้นย้ำให้ผู้เก็บข้อมูลบอกวัตถุประสงค์ การทำวิจัยครั้งนี้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน เพื่อให้ได้ข้อมูลใกล้เคียงความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ปัญหาที่เกิดจากการไม่กล้าแสดงความคิดเห็น จึงน่าจะมียุ่่น้อย แต่อย่างไรก็ตามอาจมีความคลาดเคลื่อนในผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายเขต เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างในเขตเมืองมีจำนวนน้อยกว่านอกเขตเมือง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการประเมินคุณภาพ หน่วยบริการปฐมภูมิอย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ โดยมีบุคคลภายนอกเป็นผู้ประเมิน

## 2. ข้อมูลทั่วไป

**ปัจจัยส่วนบุคคล** จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 45.1 ปี ส่วนใหญ่ไปรับบริการที่สถานีนามัยใกล้บ้าน ด้วยอาการไข้หวัด (ร้อยละ 25.9) รองลงมาคือ โรคเกี่ยวกับระบบทางเดินอาหาร (ร้อยละ 12.2) สอดคล้องกับผลการศึกษาของ โยธิน แสงวงดี และคณะ (2543) จากการศึกษาสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการที่สถานีนามัย พบว่าอาการป่วยเมื่อมารักษาที่สถานีนามัย ส่วนใหญ่ป่วยเป็นไข้หวัด (ร้อยละ 21.2) และผลการศึกษาของ สุณี วงศ์คงคาเทพ และคณะ , 2539 (อ้างใน ยุภาพร ม่วงนิล , 2540 : 30) ซึ่งศึกษาการใช้บริการสุขภาพของสถานีนามัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาตัดสินใจเลือกใช้บริการที่สถานีนามัย สัดส่วนสูงสุดคือ โรคระบบทางเดินอาหาร และเมื่อพิจารณาถึงผู้มีภาวะสุขภาพเจ็บป่วยเรื้อรัง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นโรคความดันโลหิตสูงโดยในเขตเมืองจะมีผู้ที่เป็นโรคความดันโลหิตสูงมากกว่านอกเขตเมือง (ร้อยละ 7.4 และ 6.4) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเกิดโรคนี้อขึ้น ผู้ป่วยสามารถควบคุมโรคได้โดยการดูแลตนเอง และปฏิบัติตนเพื่อไม่ให้เกิดความรุนแรง หากไม่ได้รับการรักษาหรือรักษาไม่ต่อเนื่อง โดยอาการแทรกซ้อนที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น โรคหัวใจ สมองและไต (สาธิตา เมธนาวิณ และ สุภาวดี คำนธำรงกุล , 2536) นอกจากนี้การสำรวจสุขภาพของประชากรวัย 50 ปีขึ้นไปของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2538 มีข้อมูลชี้ให้เห็นว่า อัตราการเป็นโรคหัวใจรวมของประชากรวัย 50 ปีขึ้นไป มีถึงร้อยละ 5.6 โดยในเขตเมืองจะมีผู้เป็นโรคหัวใจมากกว่าในเขตชนบท (จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ และคณะ , 2540) จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่าทีมสุขภาพที่หน่วยบริการปฐมภูมิเป็นผู้มีบทบาทที่สำคัญยิ่งที่จะนำไปสู่การ

วางแผน การดูแลและช่วยเหลือผู้ป่วยตลอดจนผู้มีภาวะสุขภาพดีโดยดำเนินการป้องกันโรคขั้นปฐมภูมิ ทุติยภูมิและตติยภูมิ เพื่อเป้าหมายการมีสุขภาพดีของประชาชนในพื้นที่

**ปัจจัยที่ส่งเสริมให้การจัดบริการปฐมภูมิมีประสิทธิภาพ** ประกอบด้วย ที่ตั้งและการจัดองค์ประกอบ ระบบข้อมูลข่าวสาร การจัดระบบการเงิน การเชื่อมโยงบริการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และแบ่งภาระงานระหว่างหน่วยบริการปฐมภูมิ กับโรงพยาบาลให้ชัดเจน (สุพัตรา ศรีวิเศษ และคณะ , 2545) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบดังกล่าว โดยพิจารณาประเด็นเกี่ยวกับระบบข้อมูลข่าวสารและการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาล (ระบบส่งต่อ) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่และเข้าใจเป็นอย่างดี (ร้อยละ 74.2) ส่วนประเด็นการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาล (ระบบส่งต่อ) พบว่า ผู้ที่เคยได้รับการส่งรักษาต่อที่โรงพยาบาลในเครือข่ายมีความพึงพอใจการส่งรักษาต่อเหมาะสมทันเวลา (ร้อยละ 70.4) และมีผู้รับบริการน้อยกว่าร้อยละ 50 ที่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการวางแผนดูแลผู้ป่วยร่วมกันระหว่าง สถานีอนามัยกับ โรงพยาบาลและการดูแลต่อเนื่องทั้งที่โรงพยาบาลและที่บ้าน (ร้อยละ 40.7 และ 36.1 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สรรัตน์ชัย ยิมสุข (2545) ได้สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดปราจีนบุรีระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2545 พบว่า เรื่องที่ต้องมีการปรับปรุงอย่างเร่งด่วนคือเจ้าหน้าที่มีการเยี่ยมบ้านเพื่อติดตามปัญหาด้านสุขภาพน้อย

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นถึงปัญหาและความต้องการของประชาชน ซึ่งสมทรง ฌ นคร และคณะ , 2536 (อ้างใน คณิงเนตร อนุชวานิช , 2541 : 43) ได้วิจัยเรื่องประเมินปัญหาสุขภาพและความต้องการด้านบริการสาธารณสุขของชาวชนบทจังหวัดขอนแก่น พบว่า ชาวชนบทส่วนใหญ่ ต้องการให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขออกเยี่ยมบ้าน การที่เรื่องดังกล่าวนี้ยังคงเป็นปัญหาต่อเนื่องในมุมมองของประชาชนนั้น อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานของพยาบาลที่ให้การดูแลผู้ป่วยต่อเนื่องในชุมชน ภาระงานจะเน้นเรื่อง การรักษาพยาบาลมากกว่า ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับบริการตรวจรักษาโรค ถึงร้อยละ 83.4 แต่อย่างไรก็ตามแนวทางการทำงานร่วมกันระหว่างสถานีอนามัยกับโรงพยาบาลในปัจจุบัน มีแนวโน้มที่เน้นการให้บริการสุขภาพเชิงรุกมากขึ้น โดยมีพยาบาลจากโรงพยาบาลไปปฏิบัติงานเป็นประจำที่สถานีอนามัย และลงไปประเมินชุมชน ร่วมกับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย เพื่อวางแผนพัฒนาบริการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา และความต้องการของประชาชน ดังนั้น ควรมีการติดตามประเมินผลการเชื่อมโยงบริการระหว่างสถานีอนามัยกับโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง และนำผลมาพัฒนาบริการปฐมภูมิต่อไป



### 3. ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ

เมื่อพิจารณาตามเกณฑ์ความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50 พบว่า มีจำนวน 12 กิจกรรม ที่ผู้รับบริการในเขตเมืองมีความพึงพอใจน้อยกว่าร้อยละ 50 ในขณะที่ผู้รับบริการนอกเขตเมือง มีความพึงพอใจทุกกิจกรรมมากกว่าร้อยละ 50 และเมื่อพิจารณาตามลำดับความพึงพอใจน้อยและความต้องการสูง ได้ผลสรุปดังนี้

#### ด้านการบริหาร

**ยาและอุปกรณ์ทางการแพทย์** พบว่าผู้รับบริการในเขตเมืองมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ร้อยละ 30.8) สอดคล้องกับการศึกษาของ โยชิน แสวงดี และคณะ (2543) ซึ่งศึกษาทุกข์ของผู้ป่วยที่รับบริการที่สถานีอนามัยพบว่าอุปสรรคในการรับบริการคือ มียาและอุปกรณ์ที่จำกัด ดังนั้นแม้ว่าจะเจ็บป่วยเล็ก ๆ น้อย ๆ ก็ไม่ใช้บริการเพราะไม่มียาไม่มีเครื่องมือ จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมาตรฐานของการเป็นหน่วยคู่สัญญา ควรต้องมีการประสานทรัพยากร โดยนำทรัพยากรจากโรงพยาบาลมาช่วยสนับสนุนบริการที่สถานีอนามัยและพัฒนาคุณภาพของสถานีอนามัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งให้เกิดหน่วยบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งในเขตเมืองและนอกเขตเมือง (สำเร็จ แหงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ , 2545)

**การจัดระบบงาน** พบว่ามีผู้รับบริการในเขตเมืองพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดให้มีบริการครบในบริเวณเดียวกัน (ร้อยละ 30.8) และการเปิดให้บริการตลอด 24 ชม. (ร้อยละ 42.0) ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมทรง ฒ นคร และคณะ , 2536 (อ้างใน คณิงเนตร อนุชวานิช , 2541) พบว่า ความต้องการด้านบริการสาธารณสุขของชาวชนบทจังหวัดขอนแก่น ต้องการให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอยู่เวรประจำทั้งกลางวันและกลางคืนนอกจากนี้การศึกษาของ บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์ และคณะ(2539) ศึกษาความต้องการของชุมชนในภาพรวมของสถานีอนามัย พบว่า ประชาชนมีความต้องการรักษาพยาบาลทั้งในและนอกเวลาราชการ ซึ่งการศึกษาสถานีอนามัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ มีเพียง 3 - 4 แห่ง ที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชม. ข้อมูลดังกล่าวนี้ แสดงให้เห็นว่า สถานีอนามัยควรเน้นแก้ไขกระบวนการสนับสนุนการจัดระบบบริการ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่

**การจัดการและพัฒนาทรัพยากรบุคคล** ผู้รับบริการในเขตเมืองมีความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดวันและเวลาออกตรวจของแพทย์เหมาะสม (ร้อยละ 48.2) ซึ่งการให้บริการรักษาพยาบาลของสถานีอนามัยกลุ่มตัวอย่างจัดให้มีแพทย์มาออกตรวจรอบบ่าย (โดยเฉพาะสถานีอนามัยในเขตเมือง) และจากการสัมภาษณ์เจาะลึก ผู้รับบริการมีความเห็นแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มต้องการให้แพทย์ออกตรวจ

รอบเช้า เนื่องจาก ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้าง ถ้าต้องมากอยพบแพทย์ในรอบบ่าย ทำให้เสียเวลาและทำงานไม่ต่อเนื่อง ส่วนอีกกลุ่มเห็นว่าต้องการให้แพทย์มาออกตรวจทั้งเช้าและบ่าย เพราะสะดวกมาเวลาไหนก็จะได้พบแพทย์ แต่ในทางปฏิบัติแพทย์มีงานประจำอยู่ที่โรงพยาบาลในช่วงเช้า ซึ่งต้องตรวจรักษาผู้ป่วยในโรงพยาบาล ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนมีความเชื่อมั่นศรัทธา แพทย์มากกว่าผู้ให้บริการคนอื่นๆ ดังนั้น แพทย์ควรมีบทบาทพัฒนาให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ในหน่วยบริการสามารถให้บริการแทนได้ตามมาตรฐาน จนกระทั่งประชาชนยอมรับ (สำเร็จ แหงกระโทก และ รุจิรา มังคละศิริ , 2545) และจากการศึกษาของ ตฤณ แสงเพชร (2543) ได้วิเคราะห์รูปแบบการบริหารสถานีนอนามัย เพื่อหาแนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ พบว่าสถานีนอนามัยควรเน้นแก้ไขปัญหที่องค์ประกอบการบริหาร 3 องค์ประกอบคือ การวางแผนระเบียบวิธีปฏิบัติงานและความสามารถหลัก

### ด้านการบริการ

**การมีส่วนร่วมของประชาชน** ผู้รับบริการในเขตเมืองมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับน้อยที่สุดเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ และการจัดกิจกรรมในชุมชน ตรงกับปัญหาและความต้องการ (ร้อยละ 36.9 และ 41.5 ตามลำดับ) การให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจถือเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญที่สุด อาจจะเป็นการเลือกผู้นำชุมชน อาสาสมัครหรือสมาชิกในชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ถ้ามีข้อมูลดี ถูกต้อง และทันเวลา ก็จะตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถพึ่งตนเองได้ การศึกษาของสุรชัย อัครธรรม และคณะ (อ้างอิงในกระทรวงสาธารณสุขร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น , 2544 : 132) พบว่า อสม. ส่วนใหญ่ในจังหวัดชัยภูมิ กว่าร้อยละ 80 ไม่สามารถทำหน้าที่เป็นสื่อกลางในการเปลี่ยนแปลงพัฒนาชุมชนและสังคมส่วนใหญ่จะทำงานได้แต่เพียงแค่บอกต่อข่าวสาร หรือถ้อยคำที่ได้รับจาก จนท.สาธารณสุขไปยังประชาชน สิ่งที อสม. ทำได้ดีที่สุด คือ การช่วยสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล บทบาททางด้านอื่นที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานสาธารณสุขมูลฐานยังอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจมากนัก

จากการสัมภาษณ์เจาะลึก กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่าเวลาที่เจ้าหน้าที่ลงไปปฏิบัติงานที่ชุมชน ไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของชุมชน เนื่องจากต้องประกอบอาชีพ หารายได้ครอบครัว จึงไม่มีเวลาในการร่วมกิจกรรม แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการมีส่วนร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ พบว่ามีลำดับความต้องการไม่สูงมากนัก (ร้อยละ 73.5) ข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบทบาทของทีมสุขภาพ ควรสร้างความตระหนักให้กับประชาชน ในการพัฒนาศักยภาพตนเองและสร้างเสริมอำนาจ ให้แก่แกนนำชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีส่วนร่วมในการ วางแผน

แก้ไขปัญหাসุขภาพอนามัยของชุมชน และทีมสุขภาพเองควรมีความตระหนักว่า การทำงานสุขภาพเชิงรุก จะเกิดขึ้นไม่ได้หากเราไม่รู้ปฏิทินชุมชน 'ไม่รู้' จังหวะชีวิตของชาวบ้าน ดังนั้นการรู้จักวิถีชีวิตของชาวบ้านจะทำให้เรารู้ว่า จะทำงานสุขภาพเชิงรุกได้อย่างไร (โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์ และคณะ , 2545)

**การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค** พบว่าผู้รับบริการในเขตเมืองมีความพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับการส่งเสริมดูแลสุขภาพตนเองและการให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี (ร้อยละ 42.1 และ 45.1 ตามลำดับ)เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังที่จะได้รับการตรวจคัดกรองโรคเบื้องต้นที่สถานีนามัยอย่างครบวงจร โดยไม่ต้องถูกส่งไปตรวจชันสูตรเพิ่มเติมที่โรงพยาบาลอีก ประเด็นนี้แสดงให้เห็นถึง การสร้างแนวทางการจัดให้บริการตรวจสุขภาพแก่ประชาชนตามกลุ่มอายุ ซึ่งทีม สุขภาพของสถานีนามัย ควรประสานงานกับโรงพยาบาลเครือข่าย หาแนวทางในการรณรงค์ ส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ที่จะดำเนินการเชื่อมโยงบริการกับโรงพยาบาลในเรื่องนี้ได้อย่างไร

#### ด้านวิชาการ

**การให้ความรู้** พบว่า ผู้รับบริการในเขตเมืองมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับน้อยที่สุดเกี่ยวกับการสอนสุขศึกษารายกลุ่ม/รายบุคคลและการจัดอบรมให้ความรู้แก่ครอบครัวและชุมชน (ร้อยละ 31.8 และ 35.4 ตามลำดับ) จากการศึกษาของ สมทรง เฟ่งสุวรรณ และคณะ (2541) เรื่องความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและพยาบาลต่อการบริการเห็นว่าทำให้ข้อมูล ไม่ละเอียด ควรอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติตนและคำแนะนำก่อนกลับบ้านด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ดังนั้นหน่วยบริการปฐมภูมิจึงควรพัฒนาทักษะและความสามารถของทีมสุขภาพในการสอนและบริการปรึกษาให้ประชาชนได้มีความรู้และทักษะในการดูแลสุขภาพตนเอง

**สื่อการเผยแพร่** พบว่าผู้รับบริการในเขตเมืองมีความพึงพอใจน้อยเกี่ยวกับเนื้อหาความรู้ที่ได้รับ มีประโยชน์ในชีวิตประจำวันสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ได้ร่างมาตรฐานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ หน่วยบริการปฐมภูมิ ในมาตรฐานที่ 2 มีข้อความว่าหน่วยบริการปฐมภูมิให้บริการป้องกันโรคและส่งเสริมสุขภาพ ควบคู่ไปกับบริการรักษาพยาบาลผู้ป่วย โดยเกณฑ์ที่ 2 กำหนดว่ามีการให้ความรู้และข้อมูลแก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับวิธีการดูแลสุขภาพและป้องกันการเจ็บป่วยด้วยตนเองโดยมีสื่อเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่สำคัญและพบบ่อย ซึ่งง่ายต่อการทำความเข้าใจ ดังนั้นทีมสุขภาพจึงควรพัฒนาการผลิตสื่อที่ผู้รับบริการเข้าใจง่ายและสอดคล้อง กับปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการ

#### 4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจกับความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการรับบริการและปัจจัยการจัดบริการปฐมภูมิ

##### ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน เพศ อาชีพ รายได้ครอบครัว ภาวะสุขภาพ การเลือกใช้สถานบริการ ระยะเวลาเดินทาง ช่วงเวลาที่ไปรับบริการ สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาล ที่ตั้งสถานบริการ และการให้ข้อมูลข่าวสาร มีผลต่อความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านคือ ด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยมีความพึงพอใจมากด้านการบริการ และพึงพอใจน้อยด้านวิชาการ ทุกปัจจัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Aday and Andersen 1975 : 58 – 80 ที่ศึกษาพบว่า เพศ รายได้ ระยะเวลาเดินทาง ถิ่นที่อยู่อาศัย มีผลต่อความพึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สรตน์ชัย ยิ้มสุข (2545) ที่พบว่า เพศ อาชีพ สิทธิด้านการรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน

##### ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้าน ภาวะสุขภาพ การเลือกใช้สถานบริการ เหตุผลการรับบริการ ระยะเวลาเดินทาง ลักษณะบริการ ที่ตั้งสถานบริการ ทีมผู้ให้บริการ และ การให้ข้อมูลข่าวสาร มีผลต่อความต้องการโดยรวมทั้ง 3 ด้านคือ ด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ ) โดยส่วนใหญ่มีความต้องการสูงด้านการบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชื่นชม เจริญยุทธ (อ้างถึงในสุนีย์ เจริญกุล , 2543) ที่ศึกษาพบว่าระยะเวลาเดินทางและการได้รับข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการทำให้ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อบริการแตกต่างกัน

#### 5. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

การยอมรับสถานอนามัย มีผู้รับบริการร้อยละ 84.5 ที่เห็นว่าเมื่อเจ็บป่วยครั้งต่อไปจะเลือกมาใช้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ และมีผู้รับบริการร้อยละ 9.0 ที่เห็นว่า ครั้งต่อไปจะไม่เลือกใช้บริการอีก โดยให้เหตุผลว่าไม่มั่นใจการรักษา มีบริการไม่ครบตามต้องการและมีเครื่องมือการแพทย์ไม่เพียงพอ ซึ่งจากผลการศึกษาของ ภาณุมาศ พรหมเผ่า (2541) พบว่า ประชาชนคาดหวังต่อบริการสาธารณสุขของสถานอนามัย และให้ความสำคัญ ต่อกิจกรรมด้านการรักษาพยาบาล ก่อนข้างสูง และให้ข้อเสนอแนะว่ากิจกรรมด้านควบคุมป้องกันโรคควรได้รับการส่งเสริม ให้เป็นกิจกรรมหลัก ที่

มีความจำเป็นในระดับสถานีนามัย จากข้อมูลดังกล่าว ทีมสุขภาพควรพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามเกณฑ์มาตรฐานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นและไว้วางใจและมีการประเมินผล การปฏิบัติตามมาตรฐาน ทบทวน ปรับปรุงแก้ไข เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

**ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ** ส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงบริการปฐมภูมิ โดยเพิ่มวันและ เวลาออกตรวจของแพทย์ จัดให้มีแพทย์อยู่ประจำสถานีนามัย จัดหาอุปกรณ์การแพทย์ให้มี เพียงพอไม่อยู่ในสภาพชำรุด และ จัดอบรมส่งเสริมสุขภาพจิตให้กับชุมชน ซึ่งในประเด็นเกี่ยวกับ แพทย์ จากการประเมินนโยบายและยุทธศาสตร์ การบรรลุเป้าหมายสุขภาพดีถ้วนหน้า ปี 2543 (กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2544 : 163) พบว่าการขาดแคลนแพทย์ในชนบท มีความรุนแรงมากกว่าในเมืองและแพทย์มีแนวโน้มที่จะเข้าเรียนต่อเพื่อเป็นแพทย์เฉพาะทางมากขึ้น ทำให้สัดส่วนของแพทย์ที่จะทำงานด้านแพทยครอบครัว เพื่อดูแลสุขภาพของประชาชน โดยทั่วไป น้อยลง ซึ่งมีผลต่อการทำให้เกิดแพทย์ที่มุ่งซ่อมสุขภาพมากกว่า การส่งเสริมสุขภาพและบทสรุปการ กระจายอำนาจ : การปรับตัวของระบบสุขภาพ (พงษ์พิสุทธิ์ จงอุดมสุข, 2545 : 239 - 240) สรุปว่า ประเด็นสำคัญในการปรับระบบสุขภาพเพื่อรองรับการกระจายอำนาจด้านสุขภาพ คือลดการผูกขาด การดูแลสุขภาพ โดยบุคลากรวิชาชีพและหันมาสนับสนุน สร้างความเข้มแข็ง ให้ประชาชนและชุมชน ในการดูแลสุขภาพตนเองมากขึ้น โดยการพัฒนาฐานข้อมูลด้านสุขภาพ และพัฒนาขีดความสามารถ การเรียนรู้ของระบบดังนั้นทีมสุขภาพควรนำปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาวิเคราะห์หา โอกาสพัฒนาเลือกปัญหาที่เหมาะสมมาปรับปรุงโดยระดมสมองร่วมกันระหว่างสถานีนามัยกับ โรงพยาบาลเครือข่าย และดำเนินการปรับปรุงเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบสนับสนุนซึ่งกันและกัน

#### **ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

สถานีนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ควรจะพัฒนาคุณภาพบริการ ดังต่อไปนี้

1. สถานีนามัยและโรงพยาบาลควรพัฒนาการเชื่อมโยงบริการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่าง เป็นระบบ เช่น ระบบส่งต่อ และการดูแลต่อเนื่อง การจัดทีมจากโรงพยาบาลไปให้บริการและการ สนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์เพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. บทบาทแพทย์ที่ไปสถานีนามัยควรเป็นที่ปรึกษาและพัฒนาให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ใน หน่วยบริการมีความสามารถให้บริการแทนได้ตามมาตรฐาน
3. บริการรักษาพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคควรพัฒนาการจัดให้บริการตรวจ สุขภาพประจำปี ตามกลุ่มอายุให้แก่ชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ
4. การบริหารจัดการ หน่วยบริการปฐมภูมิควรพัฒนาระบบบริหารเวชภัณฑ์ ให้มี

ประสิทธิภาพ เช่นการจัดหาอุปกรณ์ตรวจชั้นสูตรโรคที่จำเป็น และเครื่องมือทางการแพทย์ไม่อยู่ในสภาพที่ชำรุด ตลอดจนพัฒนาระบบข้อมูล เพื่อติดตามดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง

5. หน่วยบริการปฐมภูมิควรมีการประเมินคุณภาพบริการ อย่างต่อเนื่องเพื่อนำผลการประเมินมาพัฒนาคุณภาพบริการ

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่สถานีอนามัย และโรงพยาบาลต่อการเชื่อมโยงบริการระบบเครือข่ายในด้านระบบส่งต่อ การวางแผนดูแลผู้ป่วยร่วมกัน บริการสังคมสงเคราะห์ บริการตรวจชั้นสูตรโรค
2. ศึกษาความพึงพอใจของหัวหน้าสถานีอนามัยต่อการเชื่อมโยงบริการระบบเครือข่าย
3. ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการเชื่อมโยงบริการระบบเครือข่าย
4. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานศูนย์สุขภาพชุมชนในโรงพยาบาล

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กุหลาบ รัตนตั้งธรรม และคณะ. 2544. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ  
สาธารณสุขของรัฐในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย. ชลบุรี : กมลศิลป์การพิมพ์.
- โกมาคร จึงเสถียรทรัพย์ และคณะ. 2545. วิจัยชุมชน. เอกสารบรรยายโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากร  
ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อรองรับโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปีงบประมาณ  
ประมาณ 2545. ชลบุรี : วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร.
- คณิงเนตร อนุชวานิช. 2541. การประเมินโครงการจัดบริการนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัย  
จังหวัด กาฬสินธุ์. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ. 2540. การสำรวจสุขภาพประชากรวัย 50 ปีขึ้นไป ประเทศไทยปีพ.ศ.2538.  
กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- ชื่นชม เจริญบุุท. 2522. ปัจจัยที่กำหนดการเลือกใช้บริการสาธารณสุขประเภทต่างๆ ของประชาชน  
ใน ขนบทจังหวัดชัยภูมิ. ชัยภูมิ.
- เต็มดวง เจริญสุข. 2532. การศึกษาเปรียบเทียบกิจกรรมการพยาบาลตามความคาดหวังกับความ  
เป็นจริงของผู้คลอดและพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ตฤณ แสงเพชร. 2543. วิเคราะห์รูปแบบการบริการสถานีนอนามัยเพื่อหาแนวทางพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ.  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญธรรม กิจปริดาวิสุทธิ. 2531. การวิเคราะห์ความแปรปรวน : ประยุกต์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2.  
กรุงเทพมหานคร.
- บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์ และคณะ. 2539. การพัฒนาสถานีนอนามัยในเขตพื้นที่ทั่วไปและพื้นที่เฉพาะ  
(เล่ม 3). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- บุญฉภา ทิพย์จันทร์. 2539. การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุข  
ตามโครงการสถานีนอนามัย 24 ชม. อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกริก.
- บัณฑิต โลกวิทย์. 2543. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสนามจันทร์  
นครปฐม. ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยคริสเตียน.
- ประกอง กรณสูต. 2538. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ศูนย์  
หนังสือ ดร.สง่า.

- ปิยธิดา ศรีเดช, 2539. ศัพท์การบริหารสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : คณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประพิน วัฒนกิจ, 2543. รายงานการวิจัยวิเคราะห์งานสถานีอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์.
- พนิดา คำยู, 2538. การศึกษาคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากโรงพยาบาลและการรับรู้ของ หัวหน้าหอผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลโรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พวงทอง ตั้งจิตกุล, 2542. ความพึงพอใจของผู้รับบริการบัตรประกันสุขภาพโดยความสมัครใจต่อการบริการของสถานีอนามัยในเขตจังหวัดอุทัยธานี. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงษ์พิสุทธิ์ จงอุดมสุข, 2545. การกระจายอำนาจ : การปรับตัวของระบบสุขภาพ. 30 ประเด็นสู่แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9. นนทบุรี : สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข.
- ภาณุมาศ พรหมเผ่า, 2541. ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยอำเภออุ้ม จังหวัดพะเยา. ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- โชติณ แสงดี และคณะ, 2543. ปัญหาและทุกข์ของประชาชนเมื่อใช้บริการสถานบริการสาธารณสุข. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุภาพร ม่วงนิล, 2545. การศึกษานโยบายการบริการสุขภาพโดยพยาบาลวิชาชีพที่สถานีอนามัยจังหวัดขอนแก่น. ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เรณูวรรณ หาญวาทย์, 2540. อนามัยชุมชน เล่ม 1. นนทบุรี : ยุทธวิมลการพิมพ์.
- วิภา ตูรงค์พิสิษฐ์กุล, 2525. ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลราชวิถี กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วิเชียร เกตุสิงห์, 2545. การใช้ SPSS for Windows และการแปลผลการวิเคราะห์. พิมพ์ครั้งที่ 4. นนทบุรี : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล.
- ลำที เปลี่ยนบางช้าง และคณะ, 2522. สังคมวิทยาของการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐในชนบทภาคกลาง. กรุงเทพมหานคร.
- สาลิกา เมธนาวิน และสุภาวดี คำนธำรงกุล, 2536. การดูแลและช่วยเหลือผู้ป่วยโรคเรื้อรัง. นนทบุรี : กระทรวงสาธารณสุข.



- สุคนธ์ จันทุโร.2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสถานีนอนามัยดีกลาง ตำบลวังขนุน อำเภอสิงหนคร จังหวัดสงขลา.สงขลา.
- สันติสุข ไชยมงคล. 2542. เจตคติของผู้ใช้บริการสถานีนอนามัย ที่มีต่อการบริการด้านการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีนอนามัย ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด สกลนคร. ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวิทย์ อินนามมา .2542. การดำเนินงานตามแนวทางพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขระดับสถานีนอนามัยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอหนองเสือ จังหวัดของแก่น. ปรินญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุพรรณ ศรีธรรมมา. 2544.วารสารนโยบายและแผนสาธารณสุข. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1-2 มกราคม - มิถุนายน . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์.
- สงศรี กิตติวิทย์ตระกูล และคณะ .2544. มาตรฐานการพยาบาลในชุมชน. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 . นนทบุรี : กองการพยาบาลสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักงานนโยบายและแผนสาธารณสุข และคณะ . 2544. การประเมินนโยบายและยุทธศาสตร์การบรรลุเป้าหมายสุขภาพดีถ้วนหน้า ปี 2543. กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับมหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข. 2545. บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิรูปธรรมที่เริ่มต้น. เอกสารประกอบงานประชุมวิชาการร่วมสร้างสุขภาพสังคมผู้สังคมแห่งสันติภาพ 5 - 7 สิงหาคม ณ ศูนย์นิทรรศการ และการประชุมไบเทค .
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล .2545. บูรณาการการนำความรู้สู่การปฏิบัติ. เอกสารประกอบการประชุม คุณภาพโรงพยาบาล. ทำเรื่องยากให้เป็นเรื่องง่าย 22 - 24 มกราคม ณ. ศูนย์ประชุมแห่งชาติสิริกิติ์.
- สรรัตน์ชัย อัมสุข. 2545. ความพึงพอใจของประชาชนและเจ้าหน้าที่สาธารณสุขต่อศูนย์สุขภาพชุมชนใน จังหวัดปราจีนบุรี ภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า. ปราจีนบุรี : สำนัก. งานสาธารณสุขจังหวัดปราจีนบุรี.
- สุหัตรา ศรีวิเศษากรและคณะ. 2545.เอกสารวิชาการบริการสุขภาพไค้ใจ ไค้บ้าน. นนทบุรี : สำนักงานโครงการ ปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข.
- คำจริง แหงกระโทกและรุจิรา มังคละศิริ. 2545.ศูนย์สุขภาพชุมชน หนทางสู่ระบบบริการที่พึงประสงค์. นครราชสีมา : แสงโชติมาเก็ตติ้ง จำกัด.
- หลุย จำปาเทศ. 2533. จิตวิทยาการงูใจ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาสน์.

อรทัย รวยอาจีน และคณะ. 2524. **สังคมจิตวิทยาในการใช้บริการสาธารณสุขของรัฐของ  
ประชาชน ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**. กรุงเทพมหานคร.

อดิศา ศรีอรชรจันทร์. 2544. **ผลลัพธ์การบริหารคุณภาพโดยรวมของเครือข่ายสถานีอนามัยจังหวัด  
อุดรธานี ปีงบประมาณ 2543**. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)  
มหาวิทยาลัยมหิดล.

อนุวัฒน์ สุขสุดิกุล และคณะ . 2544. **เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ**. ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2.  
นนทบุรี : สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาษาอังกฤษ

- Aday , Lu Ann Andersen,Ronald. (1975). **Development of Induces of Access to Medecal Care.** Michigan Ann Arbor : Health Administration Press.
- Collins. (1986). **English Dictionary.** Second Edition : 1358.
- Collins Cobuild **English Dictionary** . 1995. Glasgow : Harper Collins Publishers , : 580.
- Folks , V.S. How consumers predict service quality. In R.T. Rust & R.L. Oliver (Eds),  
**Service Quality : New directions in theory and practice.** Thousand Oaks, C.A. : Sage.
- Hulka , B.S. et al. Satisfactation with Medical Care in a low income population. **Journal of Chronic Disease**, 24 (11) : 661 - 673.
- Eisenberg , B. Spring 1997. Customer Service in Healthcare : A New Era. **Hospital & Health Services Administration** 42 : 18 - 31.
- Landy , F.J. and Trumbo , D.A. (1976). **Psychology of Work Behavior.** Illinois : The Dossey Press.
- Lemeshow S , Hosmer DW Jr , Klar J , Lwanga S.K. 1990. **Adequacy of sample size in health studies.** NewYork : John Wily & Sons , : 44-6.
- Shelly , M.W. (1975). **Responding to soicial change.** Pensylvania : Down , Hutchiaon Press.
- Vroom , W.H. (1964). **Work and motivation.** New York : John Wiley.
- Wallestein , H. (1971). **A dictionary of psychology.** Maryland : penguin Book.
- Wolman , B.B. (1973). **Dictionary of behavioral science.** Van Nostrand : Reinhard.
- Zeithaml , V.A., Berry , L.L., and Parasuman , A. (1988). Communication and control prosscuss in the delivery of delivery of Service Quality. **Journal of Maketing.** (52) : 35-48.
- Zeithaml , V.A., Berry , L.L., and Parasuman , A. **Delivering Quality Service : Balancing customer perceptions and expectations,** NewYork : The Free Press, 1990.



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





ภาคผนวก ข

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หน้าคำตอบที่ท่านเลือก หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

- สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ  1. ชาย  2. หญิง  sex
2. อายุ.....ปี ( เกิน 6 เดือน นับเป็น 1 ปี )  age
3. สถานภาพสมรส  1. โสด  2. คู่  3. ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่  status
4. การศึกษาขั้นสูงสุด  1. ไม่ได้ศึกษา  2. ประถมศึกษา  educ  
 3. มัธยมต้น  4. มัธยมปลาย / ปวช.  5. อนุปริญญา/ปวส.  
 6.ปริญญาตรีและสูงกว่า
5. อาชีพหลักของท่านคือ  1. แม่บ้าน  2. ทำสวน ทำนา ทำไร่  occu  
 3. ค้าขาย  4. รับจ้าง  5. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 6. อื่นๆ ระบุ .....
6. รายได้รวมของครอบครัวโดยประมาณ.....บาท / เดือน  income1  
 1. พอมีพอใช้  2. มีเหลือเก็บ  3. ไม่พอใช้  income2
7. ในรอบปีที่ผ่านมา ( ตุลาคม 2544 ถึงปัจจุบัน ) ภาวะสุขภาพของท่านเป็นอย่างไร  
 health  
 1. ไม่เจ็บป่วย  2. เจ็บป่วยทั่วไป  3. เจ็บป่วยเรื้อรัง  
ระบุชื่อโรค.....

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



8. เมื่อท่านเจ็บป่วยส่วนใหญ่มักจะไปใช้บริการที่ใดเป็นอันดับแรก  exper
1. สถานีอนามัยใกล้บ้าน       2. โรงพยาบาลชุมชน
3. โรงพยาบาลศูนย์       4. รักษาที่คลินิก
5. ซั๊ยาที่ร้านขายยา       6. รักษาสมุนไพรพื้นบ้าน
7. อื่นๆ ระบุ.....
9. สถานีอนามัย/ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลที่รับผิดชอบหมู่บ้านของท่านตั้งอยู่ที่ใด  place
1. ในเขตอำเภอเมือง       2. นอกเขตอำเภอเมือง
10. ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีอนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนานเท่าใด  way
1. น้อยกว่า 10 นาที       2. 10 - 20 นาที       3. 21 - 30 นาที
4. 31 - 40 นาที       5. 41 - 50 นาที       6. 51 - 60 นาที
7. มากกว่า 60 นาที
11. สิทธิคุ้มครองการรักษาพยาบาลของท่านคือ  pay
1. บัตรทองจ่าย 30 บาท       2. บัตรทองยกเว้นค่าธรรมเนียม
- 3.สวัสดิการข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ       4. ชำระเงินเอง
5. อื่นๆระบุ.....
12. ครั้งสุดท้ายที่ท่านไปรับบริการเมื่อใด  period
1. ภายใน 1 เดือน       2. ภายใน 1-3 เดือน
3. ภายใน 3-6 เดือน       4. ภายใน 6 เดือน ถึง 1 ปี
5. มากกว่า 1 ปี
13. ท่านเคยไปรับบริการอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  t1-t7
1. ตรวจรักษาโรค       2. พยาบาลหลานไปรับวัคซีน       3. คุมกำเนิด
4. ทำแผล / เย็บแผล       5. ตรวจรักษาฟัน       6. ตรวจครรภ์
7. อื่นๆ ระบุ.....
14. เหตุผลสำคัญที่สุดที่ท่านไปรับบริการที่สถานีอนามัยใกล้บ้านคือ (ตอบเพียงข้อเดียว)  result
1. เดินทางสะดวก       2. เจ้าหน้าที่ใส่ใจและเอื้ออาทร       3. ระยะเวลาบริการรวดเร็ว
4. ค่าใช้จ่ายถูก       5. บริการดีมีคุณภาพ       6. อื่นๆ ระบุ.....
15. ทีมผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับใด  team
1. มาก       2. ปานกลาง       3. น้อย

16. ท่านได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดูแลสุขภาพหรือไม่  infor

1. ไม่ได้รับ  2. ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ  3. ได้รับและเข้าใจดี

17. สถานื่อนามัยเคยส่งท่านรักษาต่อที่โรงพยาบาลในเครือข่ายหรือไม่  refer

1. เคย  2. ไม่เคย

ด้านละท่านพึงพอใจการเชื่อมโยงบริการในเรื่องต่อไปนี้ในระดับใด

17.1 สถานื่อนามัยและโรงพยาบาลดูแลผู้ป่วยร่วมกันเป็นอย่างดี  1. มาก  2. ปานกลาง  3. น้อย

17.2 การส่งรักษาต่อเหมาะสมทันเวลา  1. มาก  2. ปานกลาง  3. น้อย

17.3 จนท.ดูแลต่อเนื่องที่ร.พ.และที่บ้าน  1. มาก  2. ปานกลาง  3. น้อย

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิของสถานื่อนามัย/ ศูนย์บริการ สาธารณสุขเทศบาล

คำชี้แจง : กรุณาเขียนวงกลมรอบตัวเลขใน ช่องหมายเลข ( 1 ) และ ( 2 ) ตามที่ท่านเห็นว่าเป็นจริง

ช่องหมายเลข ( 2 ) หมายถึง ความคาดหวังต่อบริการนั้นก่อนที่จะมารับบริการ

| ข้อความ   | ( 1 )<br>ระดับความพึงพอใจ | ( 2 )<br>ระดับความต้องการ | ผู้<br>วิจัย |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------|
| <b>ด้านการบริหาร</b>                                    |                           |                           |              |
| 1. ท่านที่สั่งสะดวกต่อการมารับบริการ                    | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m1           |
| 2. สถานื่อนามัยเปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง             | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m2           |
| 3. มีบริการครบทุกอย่างตรงความต้องการ                    | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m3           |
| 4. มีทีมสุขภาพากรพ.มาให้บริการ                          | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m4           |
| 5. จัดวันและ เวลาออกตรวจของแพทย์เหมาะสม                 | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m5           |
| 6. ทีมสุขภาพให้การรักษาส่งดี มีมาตรฐาน                  | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m6           |
| 7. สิ่งแวดล้อมภายในและภายนอกอาคารมีความปลอดภัย          | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m7           |
| 8. จัดหน่วยให้บริการเป็นสัดส่วน / สะอาด / มีระเบียบ     | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m8           |
| 9. มียา ที่จำเป็นเพียงพอ                                | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m9           |
| 10. มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชันสูตร เพียงพอพร้อมใช้    | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m10          |
| 11. มีทนายให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ / สอบถามปัญหา     | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m11          |
| 12. เจ้าหน้าที่สำรวจครอบครัวให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m12          |
| 13. การแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆทั่วถึงทันเหตุการณ์        | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m13          |
| 14. ราคาค่าบริการพยาบาล คุ้มค่างับบริการที่ได้รับ       | 5 4 3 2 1                 | 5 4 3 2 1                 | m14          |

| ข้อความ  | (1)<br>ระดับความพึงพอใจ | (2)<br>ระดับความต้องการ | ผู้วิจัย |
|--|-------------------------|-------------------------|----------|
| <b>ด้านบริการ</b>  |                         |                         |          |
| 15. เจ้าหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกทันที   | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s 15     |
| 16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยสำนั๋นยิ้มแย้ม และวาจาสุภาพ                                      | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s16      |
| 17. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค  | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s17      |
| 18. บริการทำบัตร / ถิ่นบัตร สะดวกรวดเร็ว   | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s18      |
| 19. พยานกแสดงตามอาคารและให้คำแนะนำอย่างละเอียด   | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s19      |
| 20. แพทย์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรค วิธีการรักษา และกรควบคุมป้องกันโรคที่ถ่านเป็น                | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s20      |
| 21. เกษักรแนะนำกรใช้ยาและผลข้างเคียงของยาเข้าใจดี  | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s21      |
| 22. ระยะเวลารับบริการเริ่มต้นจนกระทั่งกลับถ่านรวดเร็ว  | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s22      |
| 23. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือให้บริการตรวจสอบสุขภาพประจำปี                                   | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s23      |
| 24. เจ้าหน้าที่สอนให้สามารถดูแลสุขภาพตนเอง / กรอกรวีว  | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s24      |
| 25. มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน  | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s 25     |
| 26. การจัดกิจกรรมต่างๆตรงกับปัญหาในชุมชน   | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s 26     |
| 27. เจ้าหน้าที่เฝ้ากับสนับสนุนให้ร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ                                   | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | s 27     |
| <b>ด้านวิชาการ</b>   |                         |                         |          |
| 28. เจ้าหน้าที่จัดสอนสุขภาพเป็นรายกลุ่ม / รายบุคคล   | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | t 28     |
| 29. เจ้าหน้าที่เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พักใจ  | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | t 29     |
| 30. มีการเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพรูปแบบต่างๆ เช่น แจกคู่มือ ถอดกเบื้องสามเสา จัดกิจกรรมกลุ่ม | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | t 30     |
| 31. เนื้อหาความรู้ที่ได้วิ้นมีประโยชน์ตรงความถักถกร  | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | t 31     |
| 32. จัดอบรมและสนับสนุนให้มีความรู้ด้านสุขภาพ   | 5 4 3 2 1               | 5 4 3 2 1               | t 32     |

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นของท่านต่อบริการของสถานีนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล

33. เมื่อเทียบระยะเวลาในรอบปีที่ผ่านมา ( ตุลาคม 2544 ถึงปัจจุบัน ) กับปีก่อน ๆ ท่านคิดว่า  qual  
คุณภาพบริการของสถานีนามัยเป็นอย่างไร

1. เหมือนเดิม     2. ดีขึ้น     3. แย่ลง     4. ไม่ทราบ

34. ถ้าเจ็บป่วยครั้งต่อไปท่านจะเลือกใช้บริการที่สถานีนามัยใกล้บ้านเป็นอันดับแรกหรือไม่  accep

1. เลือก     2. ไม่เลือก เพราะ.....  
 3. ไม่แน่ใจ

35. ท่านเห็นว่าสถานีนามัย / ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล ควรจะปรับปรุงการให้บริการ  
ในเรื่องใด มากที่สุด

**ด้านการบริหาร**.....

.....  
.....

**ด้านการบริการ**.....

.....  
.....

**ด้านวิชาการ**.....

.....

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ



ภาคผนวก ก

ร้อยละและค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิ  
ด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ จำแนกรายข้อ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.12 ร้อยละและค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้าน การบริหาร บริการ และวิชาการ จำแนกรายข้อ

| บริการปฐมภูมิ  | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |     |      |      |      |           |                     |     |      |      |      |           |             |     |      |      |      |           |
|--|-------------------------------|-----|------|------|------|-----------|---------------------|-----|------|------|------|-----------|-------------|-----|------|------|------|-----------|
|  | ในเขตเมือง (n=195)            |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | นอกเขตเมือง (n=347) |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | รวม (n=542) |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย |
|  | 1                             | 2   | 3    | 4    | 5    |           | 1                   | 2   | 3    | 4    | 5    |           | 1           | 2   | 3    | 4    | 5    |           |
| <b>ด้านเวชปฏิบัติ</b>  |                               |     |      |      |      |           |                     |     |      |      |      |           |             |     |      |      |      |           |
| 1. ท่าเลที่ตั้งสะดวก   | 0.0                           | 0.0 | 6.2  | 82.1 | 11.8 | 4.06      | 0.0                 | 1.7 | 14.4 | 31.1 | 52.7 | 4.35      | 0.0         | 1.1 | 11.4 | 49.4 | 38.0 | 4.24      |
| 2. เปิดให้บริการตลอด 24 ชม.                                  | 0.5                           | 4.6 | 52.8 | 33.8 | 8.2  | 3.45      | 2.0                 | 8.4 | 18.2 | 23.6 | 47.8 | 4.07      | 1.5         | 7.0 | 30.6 | 27.3 | 33.6 | 3.84      |
| 3. มีบริการครบตามต้องการ                                     | 0.0                           | 3.1 | 66.2 | 26.7 | 4.1  | 3.32      | 2.6                 | 5.5 | 31.4 | 31.1 | 29.4 | 3.79      | 1.7         | 4.6 | 43.9 | 29.5 | 20.3 | 3.62      |
| 4. มีทีมสุขภาพจาก รพ. มาให้บริการ                            | 0.0                           | 0.0 | 5.6  | 71.3 | 23.1 | 4.17      | 0.0                 | 0.0 | 7.5  | 70.6 | 21.9 | 4.14      | 0.0         | 0.0 | 6.8  | 70.8 | 22.3 | 4.15      |
| 5. ตารางเวลาออกตรวจ<br>ของแพทย์เหมาะสม                       | 0.0                           | 0.5 | 51.3 | 47.7 | 0.5  | 3.48      | 1.4                 | 4.0 | 26.5 | 67.7 | 0.3  | 3.61      | 0.9         | 2.8 | 35.4 | 60.5 | 0.4  | 3.57      |
| 6. ทีมสุขภาพให้การรักษามีมาตรฐาน                             | 0.0                           | 0.0 | 36.4 | 56.4 | 7.2  | 3.71      | 0.6                 | 2.6 | 26.8 | 36.9 | 33.1 | 3.99      | 0.4         | 1.7 | 30.3 | 43.9 | 23.8 | 3.89      |
| 7. สิ่งแวดล้อมภายนอกและภายใน<br>อาคาร มีความปลอดภัย          | 0.0                           | 0.5 | 9.7  | 77.4 | 12.3 | 4.01      | 0.0                 | 2.6 | 9.8  | 43.5 | 44.1 | 4.29      | 0.0         | 1.8 | 9.8  | 55.7 | 32.7 | 4.19      |
| 8. หน่วยบริการเป็นสัดส่วนสะอาดมีระเบียบ                      | 0.0                           | 0.0 | 20.5 | 72.3 | 7.2  | 3.87      | 0.0                 | 1.4 | 14.1 | 31.1 | 53.3 | 4.36      | 0.0         | 0.9 | 16.4 | 45.9 | 36.7 | 4.18      |
| 9. มียาที่จำเป็นเพียงพอ                                      | 0.0                           | 4.1 | 65.1 | 27.2 | 3.6  | 3.30      | 0.9                 | 6.9 | 34.9 | 31.4 | 25.9 | 3.75      | 0.6         | 5.9 | 45.8 | 29.9 | 17.9 | 3.59      |
| 10. มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจ<br>ระดับสูง เพียงพอและพร้อมใช้ | 0.0                           | 2.1 | 46.7 | 50.8 | 0.5  | 3.50      | 0.0                 | 3.7 | 45.8 | 47.6 | 2.9  | 3.49      | 0.0         | 3.1 | 46.1 | 48.7 | 2.0  | 3.50      |
| 11. มีหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์                                | 0.0                           | 0.5 | 33.3 | 60.5 | 5.6  | 3.71      | 1.4                 | 4.9 | 24.5 | 43.8 | 25.4 | 3.87      | 0.9         | 3.3 | 27.7 | 49.8 | 18.3 | 3.81      |
| 12. จนท.สำรวจข้อมูลครอบครัวและ<br>ให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี | 0.0                           | 0.5 | 37.4 | 55.9 | 6.2  | 3.88      | 0.0                 | 1.7 | 20.5 | 36.3 | 41.5 | 4.17      | 0.0         | 1.3 | 26.6 | 43.4 | 26.8 | 4.00      |

ตารางที่ 4.12 ( ต่อ) ร้อยละและค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้าน การบริหาร บริการ และวิชาการ อำเภอทรายทอง

| บริการปฐมภูมิ   | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |     |      |      |      |           |                     |     |      |      |      |           |             |     |      |      |      |           |
|---|-------------------------------|-----|------|------|------|-----------|---------------------|-----|------|------|------|-----------|-------------|-----|------|------|------|-----------|
|   | ในเขตเมือง (n=195)            |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | นอกเขตเมือง (n=347) |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | รวม (n=542) |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย |
|   | 1                             | 2   | 3    | 4    | 5    |           | 1                   | 2   | 3    | 4    | 5    |           | 1           | 2   | 3    | 4    | 5    |           |
| 13. การแจ้งข่าวสารทั่วถึงทันเหตุการณ์                   | 0.0                           | 2.1 | 44.6 | 44.6 | 8.7  | 3.60      | 1.2                 | 4.6 | 26.2 | 34.9 | 33.1 | 3.94      | 0.7         | 3.7 | 32.8 | 38.4 | 24.4 | 3.82      |
| 14. ราคาค่าบริการพยาบาลคุ้มค่า<br>ด้านการบริหาร         | 0.0                           | 1.0 | 2.1  | 61.0 | 35.9 | 4.32      | 0.3                 | 2.3 | 14.7 | 24.2 | 58.5 | 4.38      | 0.2         | 1.8 | 10.1 | 37.5 | 50.4 | 4.36      |
| 15. จนท.ต้อนรับและอำนวยความสะดวก<br>สะดวกทันที          | 0.0                           | 0.0 | 15.4 | 73.3 | 11.3 | 3.96      | 0.3                 | 2.3 | 18.2 | 32.9 | 46.4 | 4.23      | 0.2         | 1.5 | 17.2 | 47.4 | 33.8 | 4.13      |
| 16. จนท.ยิ้มแย้มและวางจาสุภาพ                           | 0.0                           | 0.5 | 18.5 | 73.8 | 7.2  | 3.88      | 0.0                 | 2.9 | 12.4 | 26.2 | 58.5 | 4.40      | 0.0         | 2.0 | 14.6 | 43.4 | 40.0 | 4.21      |
| 17. จนท.ให้บริการเสมอภาค                                | 0.0                           | 0.0 | 12.3 | 83.6 | 4.1  | 3.92      | 1.4                 | 0.8 | 15.9 | 35.7 | 46.1 | 4.24      | 0.9         | 0.6 | 14.6 | 53.0 | 31.0 | 4.12      |
| 18. การทำบัตร/คัมบัตรสะดวกรวดเร็ว                       | 0.0                           | 0.5 | 14.9 | 75.4 | 9.2  | 3.93      | 0.3                 | 5.8 | 13.3 | 31.4 | 49.3 | 4.24      | 0.2         | 3.9 | 13.8 | 47.2 | 34.9 | 4.13      |
| 19. พยาบาลซักประวัติและ<br>ให้คำแนะนำอย่างละเอียด       | 0.0                           | 0.0 | 16.4 | 76.9 | 6.7  | 3.90      | 0.9                 | 2.6 | 17.3 | 36.0 | 43.2 | 4.18      | 0.6         | 1.7 | 17.0 | 50.7 | 30.1 | 4.08      |
| 20. แพทย์มีความรู้เรื่องโรค<br>การรักษาและการป้องกันโรค | 0.0                           | 0.5 | 35.9 | 53.8 | 9.7  | 3.73      | 0.0                 | 4.0 | 21.9 | 33.7 | 40.3 | 4.10      | 0.0         | 2.8 | 26.9 | 41.0 | 29.3 | 3.97      |
| 21. เภสัชกรแนะนำการใช้ยาเข้าใจดี                        | 0.0                           | 0.0 | 19.0 | 73.8 | 7.2  | 3.88      | 0.3                 | 0.6 | 15.0 | 46.4 | 37.8 | 4.21      | 0.2         | 0.4 | 16.4 | 56.3 | 26.8 | 4.09      |
| 22. ระยะเวลารับบริการรวดเร็ว                            | 0.5                           | 0.5 | 15.9 | 73.8 | 9.2  | 3.91      | 0.9                 | 5.2 | 16.7 | 46.4 | 30.6 | 4.01      | 0.7         | 3.5 | 16.4 | 56.3 | 23.1 | 3.97      |
| 23. จัดให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี                       | 1.0                           | 1.0 | 52.8 | 40.0 | 5.1  | 3.47      | 1.2                 | 4.0 | 28.0 | 25.9 | 40.9 | 4.01      | 1.1         | 3.0 | 38.9 | 31.0 | 28.0 | 3.82      |

ตารางที่ 4.12 ( ต่อ) ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ อำเภอทรายทอง

| บริการปฐมภูมิ  | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ |      |      |      |      |           |                     |      |      |      |      |           |             |      |      |      |      |           |
|--|-------------------------------|------|------|------|------|-----------|---------------------|------|------|------|------|-----------|-------------|------|------|------|------|-----------|
|  | ในเขตเมือง (n=195)            |      |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | นอกเขตเมือง (n=347) |      |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | รวม (n=542) |      |      |      |      | ค่าเฉลี่ย |
|  | 1                             | 2    | 3    | 4    | 5    |           | 1                   | 2    | 3    | 4    | 5    |           | 1           | 2    | 3    | 4    | 5    |           |
| 24. จนท.ส่งเสริมให้ดูแลสุขภาพตนเอง/ครอบครัว                          | 0.0                           | 2.1  | 55.9 | 34.9 | 7.2  | 3.47      | 1.2                 | 3.5  | 23.9 | 39.2 | 32.3 | 3.98      | 0.7         | 3.0  | 35.4 | 37.6 | 23.2 | 3.80      |
| 25. มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง จนท.กับประชาชน                          | 0.0                           | 0.0  | 11.3 | 68.2 | 20.5 | 4.09      | 0.0                 | 0.0  | 12.1 | 70.3 | 17.6 | 4.05      | 0.0         | 0.0  | 11.8 | 69.6 | 18.6 | 4.07      |
| 26. จัดกิจกรรมในชุมชนตรงกับปัญหาและความต้องการ                       | 0.0                           | 1.0  | 57.4 | 37.9 | 3.6  | 3.44      | 0.3                 | 4.6  | 30.8 | 33.1 | 31.1 | 3.90      | 0.2         | 3.3  | 40.4 | 34.9 | 21.2 | 3.74      |
| 27. จนท.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ                  | 1.5                           | 3.6  | 57.9 | 33.8 | 3.1  | 3.33      | 1.2                 | 4.3  | 33.1 | 33.7 | 27.7 | 3.82      | 1.3         | 4.1  | 42.1 | 33.8 | 18.8 | 3.65      |
| <b>ด้านวิชาการ</b>   |                               |      |      |      |      |           |                     |      |      |      |      |           |             |      |      |      |      |           |
| 28. จนท.สอนสุศึกษารายกลุ่ม/รายบุคคล                                  | 1.0                           | 3.6  | 63.6 | 27.2 | 4.6  | 3.31      | 2.0                 | 8.9  | 27.4 | 28.0 | 33.7 | 3.82      | 1.7         | 7.0  | 40.4 | 27.7 | 23.2 | 3.64      |
| 29. จนท.เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พึ่งได้                               | 0.0                           | 3.6  | 55.4 | 35.4 | 5.6  | 3.43      | 0.0                 | 2.9  | 23.9 | 26.2 | 47.0 | 4.17      | 0.0         | 3.1  | 35.2 | 29.5 | 32.1 | 3.90      |
| 30. จัดให้ความรู้โดยเปิดเสียงตามสาย วีดีโอ/แจกเอกสารแผ่นพับ/จัดบอร์ด | 0.0                           | 3.1  | 19.0 | 72.3 | 5.6  | 3.80      | 0.0                 | 2.6  | 20.5 | 41.5 | 5.5  | 3.80      | 0.0         | 2.8  | 19.9 | 71.8 | 5.5  | 3.80      |
| 31. เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์                                | 0.0                           | 9.7  | 54.9 | 31.3 | 4.1  | 3.30      | 0.3                 | 6.3  | 23.9 | 36.3 | 33.1 | 3.96      | 0.2         | 7.6  | 35.1 | 34.5 | 22.7 | 3.72      |
| 32. จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ครอบครัว/ชุมชน อย่างสม่ำเสมอ       | 0.0                           | 11.3 | 53.3 | 29.2 | 6.2  | 3.30      | 1.2                 | 10.4 | 24.5 | 30.8 | 33.1 | 3.84      | 0.7         | 10.7 | 34.9 | 30.3 | 23.4 | 3.65      |



ตารางที่ 4.13 ร้อยละและค่าเฉลี่ยคะแนนความต้องการ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้าน การบริหาร บริการ และวิชาการ จำแนกรายข้อ

| บริการปฐมภูมิ  | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการ |     |      |      |      |      |           |                     |      |      |      |      |     |           |             |      |      |      |  |  |           |
|--|-------------------------------|-----|------|------|------|------|-----------|---------------------|------|------|------|------|-----|-----------|-------------|------|------|------|--|--|-----------|
|  | ในเขตเมือง (n=195)            |     |      |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | นอกเขตเมือง (n=347) |      |      |      |      |     | ค่าเฉลี่ย | รวม (n=542) |      |      |      |  |  | ค่าเฉลี่ย |
|  | 1                             | 2   | 3    | 4    | 5    | 1    |           | 2                   | 3    | 4    | 5    | 1    | 2   |           | 3           | 4    | 5    |      |  |  |           |
| <b>ด้านการบริหาร</b>                                     |                               |     |      |      |      |      |           |                     |      |      |      |      |     |           |             |      |      |      |  |  |           |
| 1. ทำเลที่ตั้งสะดวก                                      | 0.0                           | 0.0 | 6.2  | 65.6 | 28.2 | 4.22 | 0.0       | 0.0                 | 6.9  | 52.2 | 40.9 | 4.34 | 0.0 | 0.0       | 6.6         | 57.0 | 36.3 | 4.30 |  |  |           |
| 2. เปิดให้บริการตลอด 24 ชม.                              | 0.0                           | 0.0 | 5.6  | 59.5 | 35.9 | 4.30 | 0.0       | 0.0                 | 5.5  | 46.1 | 48.4 | 4.43 | 0.0 | 0.0       | 5.5         | 50.6 | 43.9 | 4.38 |  |  |           |
| 3. มีบริการครบตามต้องการ                                 | 0.0                           | 0.0 | 4.6  | 60.5 | 34.9 | 4.30 | 0.0       | 0.0                 | 9.5  | 49.3 | 41.2 | 4.32 | 0.0 | 0.0       | 7.7         | 53.3 | 39.9 | 4.31 |  |  |           |
| 4. มีทีมสุขภาพจาก รพ. มาให้บริการ                        | 0.0                           | 0.0 | 0.5  | 75.9 | 23.6 | 4.23 | 0.0       | 0.0                 | 0.0  | 66.6 | 33.4 | 4.33 | 0.0 | 0.0       | 0.2         | 69.9 | 29.9 | 4.30 |  |  |           |
| 5. ตารางเวลาออกตรวจของแพทย์เหมาะสม                       | 0.0                           | 0.0 | 2.1  | 73.8 | 24.1 | 4.22 | 0.0       | 0.0                 | 6.1  | 71.2 | 22.8 | 4.17 | 0.0 | 0.0       | 4.6         | 72.1 | 23.2 | 4.19 |  |  |           |
| 6. ทีมสุขภาพให้การรักษามีมาตรฐาน                         | 0.0                           | 0.0 | 1.5  | 65.1 | 33.3 | 4.32 | 0.3       | 0.3                 | 7.5  | 57.6 | 34.3 | 4.25 | 0.2 | 0.2       | 5.4         | 60.3 | 33.9 | 4.28 |  |  |           |
| 7. สิ่งแวดล้อมภายในอาคาร มีความปลอดภัย                   | 0.0                           | 0.0 | 10.3 | 84.1 | 5.6  | 3.95 | 0.0       | 0.0                 | 6.1  | 93.1 | 0.9  | 3.95 | 0.0 | 0.0       | 7.6         | 89.9 | 2.6  | 3.95 |  |  |           |
| 8. หน่วยบริการเป็นสัดส่วน/สะอาด มีระเบียบ                | 0.0                           | 0.0 | 10.3 | 87.2 | 2.6  | 3.92 | 0.0       | 0.0                 | 8.1  | 84.4 | 7.5  | 3.99 | 0.0 | 0.0       | 8.9         | 85.4 | 5.7  | 3.97 |  |  |           |
| 9. มียาที่จำเป็นเพียงพอ                                  | 0.0                           | 0.0 | 2.6  | 50.3 | 47.2 | 4.45 | 0.0       | 0.0                 | 4.9  | 52.4 | 42.7 | 4.38 | 0.0 | 0.0       | 4.1         | 51.7 | 44.3 | 4.40 |  |  |           |
| 10. มีอุปกรณ์ตรวจรักษาและตรวจชั้นสูง เพียงพอ             | 0.0                           | 0.0 | 0.0  | 66.2 | 33.8 | 4.34 | 0.0       | 0.0                 | 0.3  | 66.6 | 33.1 | 4.33 | 0.0 | 0.0       | 0.2         | 66.4 | 33.4 | 4.33 |  |  |           |
| 11. มีหน่วยรับเรื่องร้องทุกข์                            | 0.0                           | 0.0 | 6.7  | 93.3 | 0.0  | 3.93 | 0.0       | 0.0                 | 12.4 | 87.0 | 0.6  | 3.88 | 0.0 | 0.0       | 10.3        | 89.3 | 0.4  | 3.90 |  |  |           |
| 12. จนท.สำรวจข้อมูลครอบครัวและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดี | 0.0                           | 0.0 | 5.1  | 71.3 | 23.6 | 4.18 | 0.0       | 0.0                 | 4.9  | 78.1 | 17.0 | 4.12 | 0.0 | 0.0       | 5.0         | 75.6 | 19.4 | 4.14 |  |  |           |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) ร้อยละและค่าเฉลี่ยคะแนนความต้องการ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้าน การบริหาร บริการ และวิชาการ จำแนกรายข้อ

| บริการปฐมภูมิ  | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการ |     |     |      |      |           |                     |     |      |      |      |           |             |     |      |      |      |           |  |
|--|-------------------------------|-----|-----|------|------|-----------|---------------------|-----|------|------|------|-----------|-------------|-----|------|------|------|-----------|--|
|  | ในเขตเมือง (n=195)            |     |     |      |      | ค่าเฉลี่ย | นอกเขตเมือง (n=347) |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | รวม (n=542) |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย |  |
|  | 1                             | 2   | 3   | 4    | 5    |           | 1                   | 2   | 3    | 4    | 5    |           | 1           | 2   | 3    | 4    | 5    |           |  |
| 13. การแจ้งข่าวสารทั่วถึงทันเหตุการณ์                    | 0.0                           | 0.0 | 1.5 | 89.7 | 8.7  | 4.07      | 0.0                 | 0.0 | 10.1 | 84.1 | 5.8  | 3.96      | 0.0         | 0.0 | 7.0  | 86.2 | 6.8  | 4.00      |  |
| 14. ราคาค่าบริการพยาบาลคุ้มค่า                           | 0.0                           | 0.0 | 2.6 | 52.3 | 45.1 | 4.25      | 0.0                 | 0.0 | 5.8  | 50.7 | 43.5 | 4.38      | 0.0         | 0.0 | 4.6  | 51.3 | 44.1 | 4.39      |  |
| <b>ด้านการบริการ</b>                                     |                               |     |     |      |      |           |                     |     |      |      |      |           |             |     |      |      |      |           |  |
| 15. จนท.ต้อนรับและอำนวยความสะดวก<br>สะดวกทันที           | 0.0                           | 0.0 | 1.5 | 96.4 | 2.1  | 4.00      | 0.0                 | 0.0 | 4.9  | 93.7 | 1.4  | 3.96      | 0.0         | 0.0 | 3.7  | 94.6 | 1.7  | 3.98      |  |
| 16. จนท.ยิ้มแย้มและวางจาสูกภาพ                           | 0.0                           | 0.0 | 5.1 | 74.9 | 20.0 | 4.15      | 0.0                 | 0.0 | 2.0  | 69.5 | 28.5 | 4.26      | 0.0         | 0.0 | 3.1  | 71.4 | 25.5 | 4.22      |  |
| 17. จนท.ให้บริการเสมอภาค                                 | 0.0                           | 0.0 | 7.7 | 71.8 | 20.5 | 4.13      | 0.0                 | 0.0 | 5.8  | 72.0 | 22.2 | 4.16      | 0.0         | 0.0 | 6.5  | 72.0 | 21.6 | 4.15      |  |
| 18. การทำบัตร/คั่นบัตรสะดวกรวดเร็ว                       | 0.0                           | 0.0 | 5.1 | 86.7 | 8.2  | 4.03      | 0.0                 | 0.0 | 8.6  | 88.8 | 2.6  | 3.94      | 0.0         | 0.0 | 7.4  | 88.0 | 4.6  | 3.97      |  |
| 19. พยายามชักประวัติและ<br>ให้คำแนะนำอย่างละเอียด        | 0.0                           | 0.0 | 2.6 | 82.1 | 15.4 | 4.13      | 0.0                 | 0.0 | 5.2  | 58.5 | 36.3 | 4.31      | 0.0         | 0.0 | 4.2  | 67.0 | 28.8 | 4.24      |  |
| 20. แพทย์ให้ความรู้เรื่องโรค<br>การรักษาและการป้องกันโรค | 0.0                           | 0.0 | 1.5 | 55.9 | 42.6 | 4.41      | 0.0                 | 0.0 | 4.0  | 56.2 | 39.8 | 4.36      | 0.0         | 0.0 | 3.1  | 56.1 | 40.8 | 4.38      |  |
| 21. เภสัชกรแนะนำการใช้ยาเข้าใจดี                         | 0.0                           | 0.0 | 1.5 | 89.2 | 9.2  | 4.08      | 0.0                 | 0.0 | 5.2  | 59.4 | 35.4 | 4.30      | 0.0         | 0.0 | 3.9  | 70.1 | 26.0 | 4.22      |  |
| 22. ระยะเวลาให้บริการรวดเร็ว                             | 0.0                           | 0.0 | 8.2 | 84.6 | 7.2  | 3.99      | 0.0                 | 0.0 | 11.8 | 58.2 | 30.0 | 4.18      | 0.0         | 0.0 | 10.5 | 67.7 | 21.8 | 4.11      |  |
| 23. จัดให้บริการตรวจสุขภาพประจำปี                        | 0.0                           | 0.0 | 3.6 | 72.8 | 23.6 | 4.20      | 0.0                 | 0.0 | 2.3  | 60.2 | 37.5 | 4.35      | 0.0         | 0.0 | 2.8  | 64.8 | 32.5 | 4.30      |  |
| 24. จนท.ส่งเสริมให้ดูแลสุขภาพ<br>ตนเอง/ครอบครัว          | 0.0                           | 0.0 | 5.6 | 80.0 | 14.4 | 4.09      | 0.0                 | 0.0 | 8.9  | 58.8 | 32.3 | 4.23      | 0.0         | 0.0 | 7.7  | 66.4 | 25.8 | 4.18      |  |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) ร้อยละและค่าเฉลี่ยคะแนนความต้องการ ของผู้รับบริการต่อบริการปฐมภูมิด้านการบริหาร บริการ และวิชาการ จำแนกรายข้อ

| บริการปฐมภูมิ   | ร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการ |     |      |      |      |           |                     |     |      |      |      |           |             |     |      |      |      |           |  |
|---|-------------------------------|-----|------|------|------|-----------|---------------------|-----|------|------|------|-----------|-------------|-----|------|------|------|-----------|--|
|   | ในเขตเมือง (n=195)            |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | นอกเขตเมือง (n=347) |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย | รวม (n=542) |     |      |      |      | ค่าเฉลี่ย |  |
|   | 1                             | 2   | 3    | 4    | 5    |           | 1                   | 2   | 3    | 4    | 5    |           | 1           | 2   | 3    | 4    | 5    |           |  |
| 25. มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่าง จนท. กับประชาชน                            | 0.0                           | 0.0 | 2.6  | 74.9 | 22.6 | 4.20      | 0.0                 | 0.0 | 3.5  | 76.4 | 20.2 | 4.17      | 0.0         | 0.0 | 3.1  | 75.8 | 21.0 | 4.18      |  |
| 26. จัดกิจกรรมในชุมชนตรงกับ ปัญหาและความต้องการ                         | 0.0                           | 0.5 | 28.7 | 67.2 | 3.6  | 3.74      | 0.0                 | 0.0 | 13.8 | 59.4 | 26.8 | 4.13      | 0.0         | 0.2 | 19.2 | 62.2 | 18.5 | 3.99      |  |
| 27. จนท.เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ <b>ด้านวิชาการ</b> | 0.0                           | 0.0 | 34.4 | 59.0 | 6.7  | 3.72      | 0.0                 | 0.0 | 22.2 | 52.7 | 25.1 | 4.03      | 0.0         | 0.0 | 26.6 | 55.0 | 18.5 | 3.92      |  |
| 28. จนท.สอนสุขศึกษารายกลุ่ม/ รายบุคคล                                   | 0.0                           | 0.0 | 13.3 | 79.0 | 7.7  | 3.94      | 0.0                 | 0.0 | 19.3 | 59.4 | 21.3 | 4.02      | 0.0         | 0.0 | 17.2 | 66.4 | 16.4 | 3.99      |  |
| 29. จนท.เป็นที่ปรึกษาและเป็นที่พึ่งได้                                  | 0.0                           | 0.0 | 5.6  | 61.5 | 32.8 | 4.27      | 0.0                 | 0.0 | 11.8 | 57.6 | 30.5 | 4.19      | 0.0         | 0.0 | 9.6  | 59.0 | 31.4 | 4.22      |  |
| 30. จัดให้ความรู้โดยเปิดเสียงตามสาย วิดีโอ/แจกเอกสารแผ่นพับจัดบอร์ด     | 0.0                           | 0.0 | 7.7  | 72.3 | 20.0 | 4.12      | 0.0                 | 0.0 | 4.0  | 72.9 | 23.1 | 4.19      | 0.0         | 0.0 | 5.4  | 72.7 | 22.0 | 4.17      |  |
| 31. เนื้อหาความรู้ที่ได้รับมีประโยชน์                                   | 0.0                           | 0.0 | 6.2  | 65.1 | 28.7 | 4.22      | 0.0                 | 0.0 | 15.3 | 59.9 | 24.8 | 4.09      | 0.0         | 0.0 | 12.0 | 61.8 | 26.2 | 4.14      |  |
| 32. จัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพ แก่ครอบครัว/ชุมชน อย่างสม่ำเสมอ         | 0.0                           | 0.0 | 7.7  | 67.2 | 25.1 | 4.17      | 0.0                 | 0.0 | 16.1 | 56.5 | 27.4 | 4.11      | 0.0         | 0.0 | 13.1 | 60.3 | 26.6 | 4.13      |  |

## ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นางจอมใจ พิณสาย เกิดเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2508 ที่อำเภอ เมือง จังหวัดปราจีนบุรี สำเร็จการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง (เทียบเท่าปริญญาตรี) จากวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี เมื่อปี พ.ศ. 2530 ปัจจุบันรับราชการในตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพ ระดับ 7 งานบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัด ปราจีนบุรี



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย