



การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานื่อนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี



นายสุกิจ ทองพิลา

ศูนย์วิทยพัทยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเวชศาสตร์ชุมชน ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2547

ISBN 974-17-7052-9

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

EVALUATION OF OVER - TIME HEALTH CARE SERVICES  
AT HEALTH CENTERS IN SUPHANBURI PROVINCE

Mr.Sukit Thongpila

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

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 2004

ISBN 974-17-7052-9

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของ  
สถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี

โดย

นายสุกิจ ทองพิลา

สาขาวิชา

เวชศาสตร์ชุมชน

อาจารย์ที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล


อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

รองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์

คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วน  
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

  
..... คณบดีคณะแพทยศาสตร์  
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
..... ประธานกรรมการ  
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล)

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(รองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์)

  
..... กรรมการ  
(คุณสุภาพรรณ บุญสืบชาติ)

สุกิจ ทองพิลา: การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนีออนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี (EVALUATION OF OVER -TIME HEALTH CARE SERVICES AT HEALTH CENTERS IN SUPHANBURI PROVINCE) อ.ที่ปรึกษา:ศ.นพ.ภิรมย์ กมลรัตน์ นกุล, อ.ที่ปรึกษาร่วม:รศ.นพ.จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ ,143 หน้า. ISBN 974-17-7052-9

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง เพื่อประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนีออนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ รายรับ - รายจ่ายของสถานีนีออนามัย พร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคในสถานีนีออนามัยที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 แห่ง โดยสัมภาษณ์ผู้รับบริการ จำนวน 400 คน และส่งแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตัวเองสำหรับผู้ให้บริการ จำนวน 53 คน และหัวหน้าสถานีนีออนามัย จำนวน 20 คน ตามลำดับ เก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2547

ผลการวิจัย พบว่า มีอัตราตอบกลับสูงในทุกกลุ่มเป้าหมาย(มากกว่าร้อยละ 95) ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมสูง คะแนนเฉลี่ย 4.22 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) โดยความพึงพอใจมีความแตกต่างกันตามขนาด และเวลาในการเปิดให้บริการ (ทั้งในเวลาราชการและวันหยุดราชการ) ของสถานีนีออนามัย รวมทั้งขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ ( $P < 0.05$ ) ด้านผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจโดยรวม คะแนนเฉลี่ย 3.60 (จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) โดยขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการไม่มีความแตกต่างกันตามขนาด และเวลาในการเปิดให้บริการในวันราชการและวันหยุดราชการ ของสถานีนีออนามัย ( $P > 0.05$ ) ในด้านรายรับ - รายจ่ายของสถานีนีออนามัย พบว่า สถานีนีออนามัยที่เป็นตัวแทนในการศึกษาในครั้งนี้ทั้งหมดขาดทุน ด้านปัญหาและอุปสรรคของผู้รับบริการ พบว่า การขาดแคลนยาและเวชภัณฑ์เป็นปัญหามากที่สุด ด้านผู้ให้บริการและสถานีนีออนามัยมีปัญหาในด้านความปลอดภัยมากที่สุด

การเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนีออนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ถือเป็นนโยบายที่ดีที่ควรดำเนินการต่อไป เพราะผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูง แต่ควรปรับปรุงในด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ คุณภาพการให้บริการ และเน้นการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกให้มากขึ้นเพื่อลดปัญหาการขาดทุน ในด้านขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการผู้บริหารควรพิจารณาด้านค่าตอบแทนและรายได้รวมทั้งมาตรการด้านความปลอดภัยเพิ่มขึ้น โดยสถานีนีออนามัยขนาดใหญ่ และสถานีนีออนามัยทั่วไปควรเปิดให้บริการในวันราชการเวลา 16.30 - 18.30 น. และวันหยุดราชการ เวลา 08.30 - 16.30 น.

ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม  
สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน  
ปีการศึกษา 2547

ลายมือชื่อนิสิิต.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

## 4674804130 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE

KEY WORD : EVALUATION / OVER – TIME HEALTH CARE SERVICES / HEALTH CENTERS  
/SUPHANBURI PROVINCE

SUKIT TONGPILA : EVALUATION OF OVER – TIME HEALTH CARE SERVICES AT  
HEALTH CENTERS IN SUPHANBURI PROVINCE.THESIS ADVISOR : PROF.PIROM  
KAMOLRATANAKUL THESIS CO - ADVISOR : ASSOC. PROF.JIRUTH  
SRIRATANABAN 143pp. ISBN974-17-7052-9

The purposes of this cross sectional descriptive study were to evaluate over - time health care services of health centers in Suphanburi province with regard to of patients satisfaction, moral of health care providers, expense revenue and obstacles. The 400 patients from the sample 20 health centers were interviewed .In addition, the self-administered questionnaires were sent to 53 heads and health care providers of the 20 health care centers between November and December 2004. The response rate was over 95%.

The result showed that on average, patients had overall satisfaction mean score of 4.22 out of 5. The satisfaction levels varied with size of health centers, service time on weekdays and holidays, and moral the levels of staff (P's < 0.05). The average level of the scores on moral of health care providers was 3.60 out of 5 .The moral levels did not significantly varied of the health centers and service time in weekdays and holidays (P's > 0.05). Financially, the services of the health centers ran at a loss. The main obstacles of the service operation included lack of medical supplies (from patient's opinion) and the lack of safety at work (from health care provider's opinion).

The over–time health care services should be continued because of the high level of satisfaction. But health centers should develop better dissemination of information, quality of care and concentrate on health promotion, to reduce the financial loss. The moral of health care providers may be increased by improving safety at work and increasing income supports. The study findings indicate that big and general health centers should open their services from 16.30 to 18.30 on weekdays and from 08.30 to 16.30 on holidays.

Department Preventive and Social Medicine

Field of study community Medicine

Academic year 2004

Student's signature .....

Advisor's signature.....*P. Kamolratanakul*.....

Co-advisor's signature.....*Jiruth Sriratanaban*.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความดูแลและเอาใจใส่ของ ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตนกุล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์นายแพทย์จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม โดยได้กรุณาให้คำปรึกษาและชี้แนะข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์นายแพทย์ไพบุลย์ โล่ห์สุนทร ที่กรุณาเป็นประธานในการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ คุณสุภาพรรณ บุญสืบชาติ ที่กรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์และกรุณาให้คำปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณ ดร. สุจิตรา นิลเลิศ และคุณอรุวรรณ แจ่มประเสริฐ ที่ได้กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้และคำแนะนำในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) ที่กรุณาสนับสนุนงบประมาณในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ทองพิลา ที่กรุณาให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณพี่ๆเพื่อนๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีที่กรุณาให้การสนับสนุนและให้กำลังใจมาโดยตลอด

ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปริญญาโทเวชศาสตร์ชุมชน อาชีวเวชศาสตร์ ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาทำวิจัยครั้งนี้

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ให้บริการ และสถานีนามัยที่ใช้เป็นตัวแทนในการศึกษาครั้งนี้ ที่ผู้วิจัยเข้าไปศึกษาข้อมูล ที่กรุณาอำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ทำให้ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์และเป็นผลให้วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
1.2 คำถามงานวิจัย.....	4
1.3 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....	4
1.4 ขอบตกลงเบื้องต้น.....	5
1.5 สมมติฐานงานวิจัย.....	5
1.6 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	5
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.8 ปัญหาทางจริยธรรม.....	7
1.9 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
1.10 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	9
บทที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดพื้นฐานการจัดบริการสาธารณสุข.....	10
2.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสถานีอนามัย.....	15
2.3 การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ.....	25
2.4 โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	46
3.2 ระเบียบวิธีวิจัย.....	46
3.3 การสังเกตและการวัด.....	48
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.5 การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม.....	51

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย (ต่อ)	
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีน อนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	59
4.2 การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีน อนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ.....	77
4.3 การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของ สถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านรายรับ- รายจ่ายของสถานีนอนามัย...	93
4.4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลา ราชการของ สถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี.....	101
บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	
5.1 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	105
5.2 ด้านขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ.....	108
5.3 ด้านรายรับ- รายจ่ายของสถานีนอนามัย.....	112
5.4 ปัญหาและอุปสรรค.....	113
5.5 อภิปรายผล.....	113
5.6 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	116
5.7 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป.....	117
รายการอ้างอิง.....	118
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	122
ภาคผนวก ข ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม.....	141
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	143



## สารบัญญัตินี้

ณ

หน้า

ตารางที่ 2.1	ลักษณะของการมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงและต่ำ.....	36
ตารางที่ 3.1	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม แยกเป็นรายด้าน.....	52
ตารางที่ 3.2	แสดงการวิเคราะห์ข้อมูล .....	55
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนประชากรตัวอย่าง, จำนวนตัวอย่างที่ส่งแบบสอบถาม, จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับ, และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม ตามประเภทสถานีนอนามัย.....	57
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ จำแนกตามขนาดของสถานีนอนามัย.....	60
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจจำแนกตามรายชื่อ.....	64
ตารางที่ 4.4	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ จำแนกตามขนาดสถานีนอนามัย.....	69
ตารางที่ 4.5	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ จำแนกเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการของสถานีนอนามัย.....	70
ตารางที่ 4.6	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ.....	71
ตารางที่ 4.7	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ จำแนกตามกลุ่มของสถานีนอนามัยที่มีระดับขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการแตกต่างกัน.....	72
ตารางที่ 4.8	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการในสถานีนอนามัยทั่วไป ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการ.....	73
ตารางที่ 4.9	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการในสถานีนอนามัยทั่วไป ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ.....	74
ตารางที่ 4.10	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการ.....	75
ตารางที่ 4.11	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ.....	76
ตารางที่ 4.12	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของสถานีนอนามัย .....	78
ตารางที่ 4.13	จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ และคะแนนเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจจำแนกตามรายชื่อ.....	81

ตารางที่ 4.14	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดของสถานีนอนามัย.....	86
ตารางที่ 4.15	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการ.....	87
ตารางที่ 4.16	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ.....	88
ตารางที่ 4.17	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ในสถานีนอนามัยทั่วไป จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการ.....	89
ตารางที่ 4.18	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ในสถานีนอนามัยทั่วไป จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในหยุดวันราชการ.	90
ตารางที่ 4.19	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการ.....	91
ตารางที่ 4.20	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในด้านต่าง ๆ ของผู้ให้บริการ ในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการใน วันหยุดราชการ.....	92
ตารางที่ 4.21	ข้อมูลทั่วไปของสถานีนอนามัย จำแนกตามขนาดของสถานีนอนามัย.....	93
ตารางที่ 4.22	ข้อมูลการเปิดให้บริการ จำแนกตามขนาดสถานีนอนามัย.....	96
ตารางที่ 4.23	รายรับนอกเวลาราชการ ของสถานีนอนามัย เดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2547 จำแนกตามขนาดสถานีนอนามัย.....	98
ตารางที่ 4.24	รายจ่ายนอกเวลาราชการ ของสถานีนอนามัย เดือนสิงหาคม – ตุลาคม 2547 จำแนกตามขนาดสถานีนอนามัย.....	100
ตารางที่ 4.25	ปัญหา และอุปสรรคของผู้รับบริการ จำแนกตามขนาดสถานีนอนามัย.....	101
ตารางที่ 4.26	ปัญหาและอุปสรรคในของผู้ให้บริการ จำแนกตามขนาดสถานีนอนามัย.....	102
ตารางที่ 4.27	ปัญหา และอุปสรรคของสถานีนอนามัย จำแนกตามขนาดสถานีนอนามัย.....	103
ตารางที่ 5.1	รายรับเปรียบเทียบกับรายจ่าย (ไม่รวมค่ายาและเวชภัณฑ์) เดือน สิงหาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2547.....	111

## สารบัญแนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1 การจัดบริการตามระดับของการให้บริการ.....	14
แผนภูมิที่ 2.2 แสดงวิวัฒนาการของสถานีอนามัยจากอดีตถึงปัจจุบัน.....	17
แผนภูมิที่ 3.1 แสดงการแจกแจงข้อมูลของคะแนนความพึงพอใจของผู้ให้บริการ.....	56
แผนภูมิที่ 3.2 แสดงการแจกแจงข้อมูลของคะแนนขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ.....	56



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย