

ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ใน
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตอำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร
SATISFACTION TO MEDICAL SERVICES OF CHRONIC DISEASE PATIENTS IN TAMBON
HEALTH PROMOTING HOSPITAL, AMPHOE SONG DAO, SAKON NAKHON PROVINCE



ร่างทอง พันธุ์ชัย*

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตอำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง อายุ 35-59 ปี จำนวน 228 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามซึ่งเป็นแบบมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตอำเภอสองดาว โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาต่ำสุด คือ ด้านสถานที่การให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านระยะเวลาการให้บริการและด้านยาและเวชภัณฑ์

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาในครั้งนี้ มีดังนี้ 1) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีการเข้าเวรทำงาน 24 ชั่วโมง 2) ควรจัดให้มีอุปกรณ์ทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้นและมีคุณภาพครบเหมือนโรงพยาบาลชุมชน 3) ควรปรับปรุงบริเวณสถานที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและบ้านพักให้สะอาด เรียบร้อย ปลูกต้นไม้ให้ร่ม 4) ควรจัดให้มีเวชภัณฑ์ ยา ที่ทันสมัย ครบถ้วน 5) เจ้าหน้าที่ควรออกมาร่วมกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่องและ 6) ให้เจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้านบ่อยๆ ถ้าสงสัยจะได้ถามเจ้าหน้าที่เวลามีอาการเจ็บป่วยที่บ้านและจะได้ใกล้ชิดกันมากขึ้น

ABSTRACT

The objectives of this study were to find level of satisfaction, opinion and suggestions to medical services of chronic disease patients in tambon health promoting hospital, Amphoe Song Dao, Sakon Nakhon Province. Samples were 228 chronic disease patients who 35-59 years old. Tool of data collection was a rating 5-scales questionnaire. Data were analyzed by used descriptive statistics; percentage, mean and standard deviation.

The findings of this research were; chronic disease patients had totally satisfaction to medical services in tambon health promoting hospital at high level. Furthermore, satisfaction in each part was in high level. The sort of average satisfaction scores from highest to lowest score were the place of service, the medical equipment and material, patient healthcare, duration of services and medicine and medical supplies, respectively.

* สารานุกรมสุขภาพอำเภอเจริญศิลป์ อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร

The suggestions to medical services were the tambon health promoting hospital might be; 1) increase service officers through 24 hours 2) increase type and quality of medical equipment like in hospital services 3) reform area in place of services and rest home for clean, tidily and sylvan 4) provide an enough medicine and medical supplies 5) join activities in community with people regularly and 6) visit home health care more frequently for familiar healthcare suggestions

บทนำ

การยกระดับสถานอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีขอบเขตการดำเนินการบริการสาธารณสุขผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพการควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค จัดรูปแบบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็น 2 รูปแบบ คือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเดี่ยวและเครือข่าย ซึ่งบางพื้นที่มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กมาก ตำบลเดี่ยว มี 2-3 แห่ง จำเป็นต้องรวม 2-3 แห่งมารวมกันเป็นเครือข่าย โดยทุกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจะมีพยาบาลวิชาชีพและบุคลากรสาธารณสุขปฏิบัติงาน

สำหรับการให้บริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังเป็นอีกบริการหนึ่งที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้ดำเนินงานเป็นประจำและเป็นรูปธรรม เนื่องจากผู้ป่วยเหล่านี้จะต้องได้รับยาและบริการทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพและประสิทธิภาพ แต่บางครั้งการให้บริการเหล่านี้ก็ยังมีจุดบกพร่องอยู่บ้าง เช่น เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ เป็นต้น การให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่สำคัญ ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาลมีการซักประวัติ การตรวจร่างกาย การรักษา การให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน ด้านสถานที่ให้บริการมีการจัดสถานที่เหมาะสมกับการให้บริการ การดูแลความสะอาดบริเวณและห้องน้ำ ด้านระยะเวลาในการให้บริการ มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการ การจัดบัตรคิวการให้บริการด้านวัสดุและอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์ มีเครื่องตรวจน้ำตาลในเลือดและเครื่องวัดความดันโลหิตสูง มีความพร้อมต่อการให้บริการมีอุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอ มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่สะอาดปลอดภัย มีการใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็วต่อการวินิจฉัยโรคและด้านยาและเวชภัณฑ์ มีการจ่ายยาตามหลัก 5 R (ถูกชนิด ถูกคน ถูกขนาด ถูกเวลาและถูกวิธี) มีการตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ยาโดยผู้รับบริการหรือญาติทวนวิธีการใช้ยา จำนวนยาที่ได้รับตรงกับจำนวนยาที่ต้องการที่จะใช้ มีบริการจ่ายยาที่รวดเร็ว ถึงแม้ว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จะให้บริการทางการแพทย์ต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรังเป็นอย่างดี แต่ต้องประสบปัญหาและอุปสรรคเช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขไม่เพียงพอ ได้รับยาไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังไม่สามารถขึ้นลงบันไดได้สะดวกเนื่องจากส่วนมากเป็นผู้สูงอายุ เป็นต้น

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตอำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร โดยต้องการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตอำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง อายุ 35–59 ปี ทั้งชายและหญิง ในอำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร จำนวน 1,345 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง อายุ 35–59 ปี ทั้งชายและหญิงในอำเภอสองดาว จังหวัดสกลนคร ที่เข้ารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 288 คน ที่เข้ารับบริการเดือน มิ.ย.–ส.ค. 2556

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความพึงพอใจในการเข้ารับบริการและข้อมูลความคิดเห็น ข้อเสนอแนะแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการรักษาพยาบาล
2. ด้านสถานที่ให้บริการ
3. ด้านระยะเวลาการให้บริการ
4. ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์
5. ด้านยาและเวชภัณฑ์

ลักษณะคำถามเป็นแบบวัดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี 5 ระดับ

วิเคราะห์ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจ โดยกำหนดการแปรความหมายตามค่าเฉลี่ย²

การแปลความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วย ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ผู้ป่วยมีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ผู้ป่วยมีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากที่สุด

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนลักษณะคำตอบของข้อความที่แสดงถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ให้คะแนน 5,4,3,2 และ 1 ตามลำดับและข้อที่แสดงความคิดเห็นคิดเป็นร้อยละ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ตัวแปรต่อเนื่องพรรณนาลักษณะด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ามัธยฐานและค่าสูงสุด ต่ำสุด ตัวแปรกลุ่มใช้ค่าความถี่ ร้อยละและข้อมูลด้านความคิดเห็นข้อเสนอแนะวิเคราะห์เชิงพรรณนาแสดงค่าร้อยละ

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป

ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 45 – 49 ปี โดยมีอายุเฉลี่ย 47 ปี สถานภาพสมรส สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร ระยะเวลาที่ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง ระหว่าง 6 – 10 ปี โดยมีระยะเวลาเฉลี่ย 6 ปี และระยะทางในการเข้ารับบริการ ระหว่าง 4–6 กิโลเมตร โดยมีระยะทางเฉลี่ย 4 กิโลเมตร

2. ระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตอำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.95$) เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน 5 ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านสถานที่ให้บริการ ($\bar{x}=4.01$) ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ ($\bar{x}=3.98$) ด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{x}=3.95$) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=3.92$) ด้านยาและเวชภัณฑ์ ($\bar{x}=3.90$) ตามลำดับ รายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เขตอำเภอส่องดาว จังหวัดสกลนคร จำแนกรายด้าน (n=288)

| ด้าน | \bar{x} | SD | ระดับ |
|----------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ด้านการรักษาพยาบาล | 3.95 | 0.58 | มาก |
| 2. ด้านสถานที่ให้บริการ | 4.01 | 0.58 | มาก |
| 3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ | 3.92 | 0.65 | มาก |
| 4. ด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ | 3.98 | 0.61 | มาก |
| 5. ด้านยาและเวชภัณฑ์ | 3.90 | 0.57 | มาก |
| รวม | 3.95 | 0.59 | มาก |

3. ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังจำแนกรายด้าน

โดยผู้ป่วยอายุ 35-59 ปี ที่เข้ารับบริการ มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรายด้าน 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการ ด้านการรักษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.95$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความไว้วางใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมากที่สุด ($\bar{X}=4.15$) รายละเอียดดังตาราง 2

3.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดในการจัดสถานที่ให้บริการเป็นคลินิกโรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูงโดยเฉพาะ ($\bar{X}=4.15$) รายละเอียดดังตาราง 3

3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการ ด้านระยะเวลาในการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.92$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการตามบัตรคิวก่อน - หลัง ($\bar{X}=4.07$) รายละเอียดดังตาราง 4

3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$) และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความพึงพอใจในอุปกรณ์และเครื่องมือที่สะอาดปลอดภัยต่อการให้บริการ ($\bar{X}=4.09$) รายละเอียดดังตาราง 5

3.5 ระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการด้านยาและเวชภัณฑ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอันดับแรกคือการบริการจ่ายยาที่รวดเร็ว สะดวกและเพียงพอ ($\bar{X}=4.09$) รายละเอียดดังตาราง 6

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

มีข้อเสนอแนะในเรื่องควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มีการเข้าเวร 24 ชั่วโมง ร้อยละ 45.40 ควรจัดให้มีอุปกรณ์ทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้นและมีคุณภาพครบ ร้อยละ 41.26 ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย ปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่น ร้อยละ 30.68 ควรจัดให้มีเวชภัณฑ์ที่ทันสมัยครบถ้วน ร้อยละ 18.51 เจ้าหน้าที่ควรออกร่วมกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 14.81 โดยให้เจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมบ้านบ่อยๆ เพื่อจะได้สอบถามข้อมูลและมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น ร้อยละ 13.75 รายละเอียดดังตาราง 7

ตาราง 2 แสดงระดับความพึงพอใจด้านการรักษาพยาบาล จำแนกรายกิจกรรม (n=288)

| ประเด็น | \bar{x} | SD | ระดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. การซักประวัติและตรวจร่างกาย (วัดความดันโลหิตซึ่งน้ำหนัก ตรวจน้ำตาลในเลือด สอบถามอาการผิดปกติ) | 3.96 | 0.70 | มาก |
| 2. การบริการของเจ้าหน้าที่ประเมินและคัดกรองโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง | 4.09 | 0.57 | มาก |
| 3. การบริการของเจ้าหน้าที่ตรวจหาระดับน้ำตาลในเลือดและวัดความดันโลหิตสูง | 4.02 | 0.68 | มาก |
| 4. การให้คำแนะนำในการปฏิบัติตัว ของผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง | 3.87 | 0.40 | มาก |
| 5. การลงบันทึกการให้บริการและลงบันทึกรายการให้บริการ | 3.88 | 0.80 | มาก |
| 6. การจัดกระบวนการกลุ่มในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง | 3.70 | 0.45 | มาก |
| 7. การแจ้งผลการตรวจให้ทราบภายในเวลาอันเหมาะสม | 3.80 | 0.80 | มาก |
| 8. การส่งต่อผู้ป่วยในการเข้ารับบริการที่สูงขึ้น | 3.90 | 0.52 | มาก |
| 9. การติดตามเยี่ยมบ้านผู้ป่วยที่ผิคนัดและมีภาวะแทรกซ้อน | 4.00 | 0.52 | มาก |
| 10. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการนัดหมายการให้บริการครั้งต่อไปและมีความชัดเจน | 4.07 | 0.73 | มาก |
| 11. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เช่น เดียวกับบุคคลอื่นและมีท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส | 4.08 | 0.74 | มาก |
| 12. ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความไว้วางใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข | 4.15 | 0.76 | มาก |
| 13. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเอาใจใส่และกระตือรือร้นด้วยความเต็มใจ | 3.91 | 0.49 | มาก |
| รวม | 3.95 | 0.58 | มาก |

ตาราง 3 แสดงระดับความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ จำแนกรายประเด็น (n=288)

| ประเด็น | \bar{x} | SD | ระดับ |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. การจัดสถานที่ให้บริการเป็นคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงโดยเฉพาะ | 4.15 | 0.57 | มาก |
| 2. สถานที่มีความเหมาะสมกับการให้บริการและจำนวนผู้ป่วยที่มาใช้บริการ | 4.00 | 0.58 | มาก |
| 3. สถานที่บริการสะอาดสะดวกและเข้าถึงบริการได้ง่าย | 4.12 | 0.70 | มาก |
| 4. สถานที่มีความสวยงามเป็นระเบียบเหมาะแก่การให้บริการ | 3.97 | 0.53 | มาก |
| 5. สถานที่มีความปลอดภัยทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ | 4.07 | 0.56 | มาก |
| 6. แก้อื้อที่นึ่งพักของผู้ป่วยเพียงพอต่อการให้บริการ | 3.91 | 0.69 | มาก |
| 7. ห้องน้ำสำหรับผู้ป่วยและญาติสะอาดและเพียงพอ | 3.89 | 0.44 | มาก |
| รวม | 4.01 | 0.58 | มาก |

ตาราง 4 แสดงระดับความพึงพอใจด้านระยะเวลาการให้บริการ จำแนกรายประเด็น (n=288)

| ประเด็น | \bar{x} | SD | ระดับ |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน | 3.95 | 0.70 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพร้อมและให้บริการตรงต่อเวลา | 3.97 | 0.52 | มาก |
| 3. เวลาการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว | 3.84 | 0.69 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการตามบัตรคิวก่อน - หลัง | 4.07 | 0.56 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการที่รวดเร็วในแต่ละจุดการให้บริการ | 3.80 | 0.80 | มาก |
| รวม | 3.92 | 0.65 | มาก |

ตาราง 5 แสดงระดับความพึงพอใจด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์ จำแนกรายประเด็น (n=288)

| ประเด็น | \bar{x} | SD | ระดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. เครื่องตรวจน้ำตาลในเลือดและเครื่องวัดความดันโลหิตที่มีความพร้อมต่อการให้บริการ | 3.90 | 0.52 | มาก |
| 2. อุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอต่อการให้บริการ | 4.00 | 0.52 | มาก |
| 3. อุปกรณ์และเครื่องมือที่สะอาดปลอดภัยต่อการให้บริการ | 4.09 | 0.72 | มาก |
| 4. การใช้เครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยสะดวก รวดเร็วในการวินิจฉัยโรค | 3.96 | 0.70 | มาก |
| รวม | 3.98 | 0.61 | มาก |

ตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจด้านยาและเวชภัณฑ์ (n=288)

| ประเด็น | \bar{x} | SD | ระดับ |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. การจ่ายยาตามหลัก 5R (ถูกชนิด ถูกคน ถูกขนาดถูกเวลาและถูกวิธี) | 3.86 | 0.63 | มาก |
| 2. การตรวจสอบความเข้าใจในการใช้ยาโดยให้ผู้รับบริการหรือญาติทบทวนวิธีการใช้ยา | 3.79 | 0.67 | มาก |
| 3. จำนวนยาที่ได้รับตรงกับจำนวนความต้องการที่จะใช้ | 3.87 | 0.41 | มาก |
| 4. การบริการจ่ายยาที่รวดเร็ว สะดวกและเพียงพอ | 4.09 | 0.57 | มาก |
| รวม | 3.90 | 0.57 | มาก |

ตาราง 7 แสดงข้อเสนอแนะของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอสองดาว

จังหวัดสกลนคร (n=189)

| ลำดับ | ประเด็น | จำนวน | ร้อยละ |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1 | ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มีการเข้าเวร 24 ชั่วโมงเพื่อให้บริการ | 86 | 45.40 |
| 2 | ควรมีอุปกรณ์การแพทย์เพิ่มมากขึ้นและให้มีประสิทธิภาพเหมือนโรงพยาบาลชุมชน | 78 | 41.26 |
| 3 | มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวในทุกหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง | 58 | 30.68 |
| 4 | ปรับปรุงอาคารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพให้สะอาด ปลูกต้นไม้ให้ร่มรื่น | 35 | 18.51 |
| 5 | มีเวชภัณฑ์ยาที่ทันสมัยครบถ้วน | 35 | 18.51 |
| 6 | ร่วมกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง | 28 | 14.81 |
| 7 | ให้เจ้าหน้าที่ติดตามเยี่ยมบ้านบ่อยๆ เพื่อจะได้สอบถามข้อมูลและมีความใกล้ชิด | 26 | 13.75 |

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอในการเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้

1. จากนโยบายการพัฒนาเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องหาแนวทางวิธีการเพื่อที่จะจัดบริการด้านสาธารณสุขให้กับประชาชนในเขตรับผิดชอบให้ดีที่สุด เพื่อตอบสนองของความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรให้ความสำคัญต่อการจัดด้านสุขภาพแก่ประชาชน

2. การจัดบริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรให้ความสำคัญกับบุคลากรด้านการแพทย์ที่จะเข้าหาปฏิบัติงานเนื่องจากบางครั้งบุคลากรทางด้านสาธารณสุขไม่เพียงพอ จึงไม่สามารถให้บริการประชาชนได้ทำให้ประชาชนเสียผลประโยชน์ที่ได้รับ ดังนั้นบุคลากรทางด้านสาธารณสุขก็เป็นสิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไป

การทำการศึกษาการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสาธารณสุข ตามมาตรฐานการบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เพื่อดูว่าเมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่มีความพร้อมด้านต่างๆ แล้วสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้หรือไม่

เอกสารอ้างอิง

กมล ภูวนกลกรรรม. ความพึงพอใจของ ผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ร.ม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2553.

ชัยณรงค์ ตั้งอำพรทิพย์. ความพึงพอใจผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา. ค้นคว้าอิสระ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2548.

ธวัชชัย ธนุสาร. ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเชียงกลาง อำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน. ภาคนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์, 2550.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม, 2543.

สอยสม ยสรุ่งเรือง. การจัดรูปแบบการให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ. การศึกษาอิสระ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2546.

สุวิทย์ พัฒนิกิติ. ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. รายงานการประเมินผลนโยบายการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในระยะนำร่อง ปีงบประมาณ 2552. กรุงเทพฯกระทรวงสาธารณสุข, 2553.

