

บทความวิจัย (Research article)

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่

สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

Factors Affecting the Use of Non-Communicable Diseases

Treatment Services of Military Officers at Medical Office,

Royal Thai Armed Forces Headquarters

ปัทิปัท วุฒิวิทยารักษ์^{1*}, นิตยา เพ็ญศิริินา², เอกพล กาละดี³

Patipat Wutivitayarak^{1*}, Nittaya Pensirinapa², Akaphol Kaladee³

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: dr.patipat@gmail.com; เบอร์โทรศัพท์ 094-9961453)

(Received: December 21, 2022; Revised: April 1, 2023; Accepted: April 11, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบสำรวจเชิงวิเคราะห์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอัตราการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย (สนพ.) และ 2) อิทธิพลของปัจจัยดังกล่าวต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการทหารสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทยที่เป็นโรคความดันโลหิตสูงและ/หรือโรคเบาหวาน จำนวน 350 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบชั้นภูมิตามหน่วยงานในพื้นที่กองบัญชาการกองทัพไทย เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ .87 และ .84 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก

ผลการวิจัยพบว่า 1) อัตราการให้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหาร ที่ สนพ. เท่ากับ ร้อยละ 67.14 2) ข้าราชการทหารที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรังส่วนใหญ่เป็นชาย อายุเฉลี่ย 49.63 ปี มีสถานภาพสมรส จบการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท เป็นโรคความดันโลหิตสูง มีระยะเวลาที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรังน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และไม่มีโรคประจำตัวชนิดอื่น ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านคุณภาพบริการพบว่าอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ที่ สนพ. คือ ความน่าเชื่อถือ

¹ นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Master Student of Public Health Program, School of Health Science, Sukhothai Thammathirat Open University

² รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Associate Professor, School of Health Science, Sukhothai Thammathirat Open University

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Assistant Professor, School of Health Science, Sukhothai Thammathirat Open University

ไว้วางใจในการบริการ โดยสามารถอธิบายโอกาสที่ข้าราชการจะไปใช้บริการรักษาที่ สนพ.ได้เป็น 1.94 เท่า (95% CI = 1.02-3.72)

ผลการวิจัยนี้ นำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรักษา การเพิ่มขีดความสามารถในการรักษาโรคให้ครอบคลุมทุกกลุ่มโรค การเพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการ และรักษามาตรฐานด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการต่อไป

คำสำคัญ: โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง, การใช้บริการรักษาโรค, การเข้าถึงบริการ, คุณภาพบริการ, ข้าราชการทหาร

Abstract

The analytical survey research's objectives are to explore: 1) the rate of using non-communicable disease (NCD) treatment services; 2) the influence of these factors towards the use of NCD treatment, all involving military officers attending the Medical Office (MEDO) at the Royal Thai Armed Forces Headquarters. This study was conducted on a sample of 350 military officers at the Royal Thai Armed Forces Headquarters selected by using stratified random sampling of military officers who have hypertension and/or diabetes mellitus with NCDs. The data collection tool is a questionnaire with a reliability value of 0.87–0.84. Data are analyzed by using descriptive statistics, the Chi-square test, and binary logistic regression analysis.

The results show, among all respondents attending MEDO, that: 1) The rate of using NCD treatment services at MEDO is 67.14%; 2) most of them are married men aged 49.63 years on average, graduated with a bachelor's degree, have a monthly income of 30,001–40,000 baht, have hypertension or NCD for <5 years and no other underlying diseases. For service accessibility and service quality, the level of satisfaction is high. 3) The only factor influencing the use of NCD treatment services is reliability, which could enhance the chance of using such services at MEDO to 1.94-fold (95% CI, 1.02-3.72).

Recommendations from the study MEDO should be adopted as a recommendation to appropriately improve service quality, especially in terms of increasing the ability to treat diseases that are not covered more and increasing the number of personnel to be sufficient for the provision of services appropriately. MEDO should maintain standards of service reliability so that customers have confidence that will lead to service in the future.

Keywords: Non-communicable diseases, Use of treatment services, Accessibility to health services, Quality of service, Military officers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง คือ โรคที่เป็นผลจากปัจจัยทางด้านพันธุกรรม การเปลี่ยนแปลงทางสรีรวิทยา ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมในการใช้ชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย 4 กลุ่มโรค ได้แก่ 1) โรคหัวใจและหลอดเลือด 2) โรคมะเร็ง 3) โรคระบบทางเดินหายใจ และ 4) โรคเบาหวาน โดยพบอัตราการเสียชีวิตจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรังทั่วโลกในแต่ละปี ประมาณร้อยละ 74 ของอัตราการเสียชีวิตทั่วโลก (World Health Organization, 2022) จากข้อมูล Centers for Disease Control and Prevention ของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าในปี ค.ศ. 2020 มีอัตราการเสียชีวิตด้วยสาเหตุของโรคหัวใจ เท่ากับ 168.2 ต่อประชากรแสนคน โรคมะเร็ง เท่ากับ 144.1 ต่อประชากรแสนคน โรคหลอดเลือดสมอง เท่ากับ 38.8 ต่อประชากรแสนคน และโรคเบาหวาน เท่ากับ 24.8 ต่อประชากรแสนคน (Murphy et al, 2021) ในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2562 พบอัตราการเสียชีวิตก่อนวัยอันควรในช่วงอายุ 30-69 ปี ด้วยโรคทางเดินหายใจเรื้อรัง โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน โรคหัวใจขาดเลือด และโรคหลอดเลือดสมอง เท่ากับ ร้อยละ 4.7, 7.2, 19.3, 30.3, และ 44.3 ตามลำดับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมโดยรวมของประเทศ (Karnjanapiboonwong et al., 2020) จากรายงานการสำรวจสุขภาพประชาชนไทยอายุ 15 ปีขึ้นไป โดยการตรวจร่างกายครั้งที่ 6 พ.ศ. 2562-2563 พบว่า มีความชุกโรคความดันโลหิตสูงและเบาหวานเพิ่มขึ้นตามกลุ่มอายุ (Aekplakorn, 2021) เช่นเดียวกันกับผลสำรวจสุขภาพของข้าราชการทหาร สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย ประจำปีงบประมาณ 2560 – 2564 พบความชุกของโรคความดันโลหิตสูง ร้อยละ 25.41, 20.56, 18.40, 21.13 และ 25.62 ตามลำดับ และความชุกของโรคเบาหวานซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 5.88, 5.61, 5.52, 2.57 และ 7.41 ตามลำดับ (Preventive Medicine Division, 2022)

ข้าราชการทหาร หมายถึง ทหารประจำการและข้าราชการกลาโหมพลเรือนที่บรรจุในตำแหน่งอัตราทหาร (Military Service Regulations Act B.E., 1978) กองบัญชาการกองทัพไทย มีสำนักงานแพทย์ทหารเป็นหน่วยให้บริการมีหน้าที่ในการตรวจรักษา ให้คำแนะนำ ตลอดจนดำเนินการด้านเวชกรรมป้องกันให้แก่กำลังพลสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย โดยมีที่ตั้งอยู่ภายในกองบัญชาการกองทัพไทย พื้นที่แจ้งวัฒนะ และกรมยุทธบริการทหาร บางส่วน มีบุคลากรทางการแพทย์ ยาและเวชภัณฑ์ ห้องปฏิบัติการทางชีวเคมีที่ได้มาตรฐาน และเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ได้มาตรฐาน ซึ่งมีความใกล้เคียงในการบริการผู้ป่วยนอกกับโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมอื่น ๆ มีเวลาการให้บริการในวันและเวลาราชการที่ข้าราชการทหารสามารถเข้ารับบริการได้สะดวก และข้าราชการทหารสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้จากกรมบัญชีกลาง การให้บริการดูแลรักษาสุขภาพ ของสำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย โดยเฉพาะในการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังให้กับข้าราชการทหาร คำนึงถึงตัวชี้วัดสำคัญหนึ่งที่แสดงถึงประสิทธิภาพของระบบสุขภาพคือ การเข้าถึงบริการสุขภาพ ซึ่งสามารถใช้ในการประเมินติดตาม และพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการให้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้นิยามการเข้าถึงบริการสุขภาพไว้ 5 มิติ ได้แก่ 1) การเข้าถึงได้ของบริการ (approachability) คือ ความตระหนักรู้ถึงความจำเป็นต้องได้รับบริการ 2) ความยอมรับในการให้และรับบริการ (acceptability) คือ ความสามารถในการค้นหาหรือเลือกใช้บริการสุขภาพ 3) การมีอยู่หรือความเพียงพอของบริการสุขภาพ

(availability) คือ ความสามารถในการเข้าถึงในประเด็นของการให้บริการ 4) ความสามารถในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายของการให้บริการ (affordability) คือ ความสามารถในการจ่ายของผู้รับบริการและการตั้งค่าใช้จ่ายของบริการสุขภาพ และ 5) ความเหมาะสมในการให้บริการสุขภาพ (appropriateness) คือ ความสามารถในการรับบริการสุขภาพอย่างต่อเนื่อง (Levesque et al., 2013)

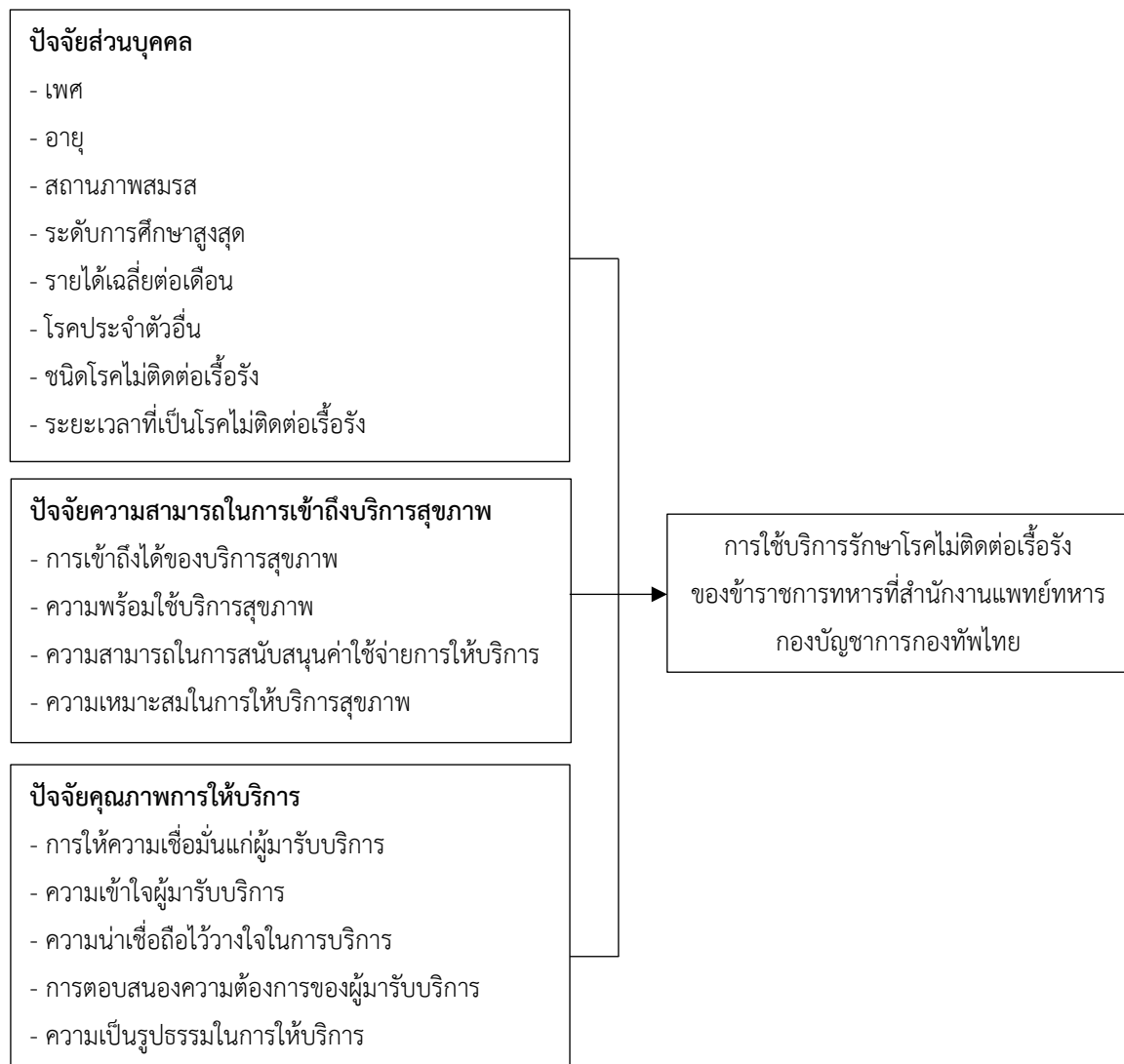
คุณภาพการให้บริการเป็นความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี พิจารณาจากความน่าเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็ว ความคุ้มค่า ทั้งด้านราคา คุณภาพ และปริมาณของสินค้าและบริการ (Parasuraman et al., 1985) โดยมีเครื่องมือสำหรับการวัดคุณภาพการให้บริการ หรือ SERVQUAL 5 มิติ ซึ่งเป็นความสามารถของผู้ให้บริการ ได้แก่ 1) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ (assurance) 2) การเข้าใจผู้มารับบริการ (empathy) เพื่อให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังนั้นได้ 3) ความเชื่อถือไว้วางใจ (reliability) เป็นการให้บริการตรงตามที่ให้สัญญาไว้ด้วยความถูกต้อง เหมาะสม ครบถ้วน และได้ผลการให้บริการเป็นเช่นเดิมในทุกจุดการให้บริการโดยความสม่ำเสมอ 4) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (responsiveness) เป็นความพร้อมและเต็มใจในการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันที และผู้เข้ารับบริการสามารถเข้ารับบริการได้อย่างสะดวกในทุกครั้ง และ 5) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (tangibility) เป็นสิ่งที่ยอดการนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมเพื่อจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการบริการนั้นได้ชัดเจนมากขึ้น (Parasuraman et al., 1988) เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังคือ การบรรเทาความรุนแรงของโรค ลดภาวะแทรกซ้อน และลดอัตราการเสียชีวิต โดยเน้นในการควบคุมปัจจัยเสี่ยงและควบคุมสภาวะโรคที่อาจก่อให้เกิดภาวะแทรกซ้อนที่รุนแรง การเข้าถึงบริการสุขภาพและคุณภาพในการบริการของสำนักงานแพทยทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย (สนพ.) จึงเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเลือกใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยดังกล่าว รวมถึงปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่เป็นโรคความดันโลหิตสูง และ/หรือโรคเบาหวาน ทั้งที่เข้ารับและไม่เข้ารับบริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. ระหว่าง ตุลาคม พ.ศ. 2564 จนถึง สิงหาคม พ.ศ. 2565 ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการบริการได้ตรงกับความต้องการของข้าราชการทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย รวมทั้ง สามารถใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังได้สะดวก รวดเร็ว และได้รับความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอัตราการเข้าใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ของข้าราชการทหารที่สำนักงานแพทยทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ต่อการเข้ารับบริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทยทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ของข้าราชการทหาร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทยทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ของข้าราชการทหารนี้ ผู้วิจัยคัดเลือกตัวแปรจากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ชนิดของโรคประจำตัว และระยะเวลาที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (Guolla et al., 2017; Tunwong et al., 2016) 2) ปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ ได้แก่ การเข้าถึงได้ของบริการสุขภาพ ความพร้อมใช้บริการสุขภาพ ความสามารถในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการให้บริการ และความเหมาะสมในการให้บริการสุขภาพ (Levesque et al., 2013) และ 3) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการตามแบบจำลอง SERVQUAL ได้แก่ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ความเข้าใจผู้มารับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (Parasuraman et al., 1988) โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพ



ภาพ กรอบแนวคิดการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่สำนักงานแพทยทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเชิงสำรวจวิเคราะห์ (analytical survey research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้าราชการทหารทั้งเพศชายและหญิง อายุระหว่าง 18-60 ปี สังกัดกองบัญชาการกองทัพบกไทยที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง และ/หรือโรคเบาหวานทั้งหมด จากการรายงานของผลสำรวจสุขภาพ โดยกองเวชกรรมป้องกัน สนพ. ประจำปีงบประมาณ 2564 จำนวน 6,324 คน (Preventive Medicine Division, 2022)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการทหารชายและหญิง อายุระหว่าง 18-60 ปี สังกัดกองบัญชาการกองทัพบกไทยที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง และ/หรือโรคเบาหวานทั้งที่เข้ารับและไม่เข้ารับการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. ระหว่าง ตุลาคม พ.ศ. 2564 จนถึง สิงหาคม พ.ศ. 2565 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Krejcie and Morgan (1970) กำหนดค่าความคาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ .38 จากความชุกของโรคความดันโลหิตสูง และ/หรือโรคเบาหวานของข้าราชการทหาร กองบัญชาการกองทัพบกไทยในการสำรวจสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ 2564 (Preventive Medicine Division, 2022) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 350 คน โดยมีเกณฑ์ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ 1) ข้าราชการทหารทั้งเพศชายและเพศหญิงที่รับราชการในกองบัญชาการกองทัพบกไทย พื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา และภายในกรมยุทธบริการทหารบางซ่งน ที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ได้แก่ โรคเบาหวาน และ/หรือโรคความดันโลหิตสูง 2) อายุระหว่าง 18-60 ปี และ 3) ยินดีให้ข้อมูลการวิจัย คัดเลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) จำแนกตามกรมของกองบัญชาการกองทัพบกไทย ที่มีที่ตั้งภายในกองบัญชาการกองทัพบกไทย พื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา และกรมยุทธบริการทหาร กองบัญชาการกองทัพบกไทย จำนวน 10 กรม กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจากแต่ละกรมตามสัดส่วนประชากร และทำการสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกรม ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ระยะเวลาที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง และประวัติโรคประจำตัวอื่น ลักษณะเป็นการเลือกตอบ หรือเติมข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ จำนวน 12 ข้อ จำแนกเป็น 4 ด้านๆ ละ 3 ข้อ ได้แก่ 1) การเข้าถึงได้ของบริการสุขภาพ 2) ความพร้อมใช้บริการสุขภาพ 3) ความสามารถในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการให้บริการ และ 4) ความเหมาะสมในการให้บริการสุขภาพ เป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ระหว่าง เห็นด้วยกับข้อคำถามนั้นน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน และมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน คิดคะแนนรวมในแต่ละด้านซึ่งมีคะแนนระหว่าง 3-15 คะแนน จำแนกคะแนนรวม ในแต่ละด้านออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Silanoi & Chindaprasert, 2019)

คะแนนระหว่าง 3 – 6 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 7 – 10 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 11 – 15 คะแนน หมายถึง ระดับมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการ สนพ. จำนวน 20 ข้อ จำแนกเป็น 5 ด้านๆ ละ 4 ข้อ ได้แก่ 1) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ 2) ความเข้าใจผู้มารับบริการ 3) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ 4) การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และ 5) ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ เป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ระหว่างพึงพอใจน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน และมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน คิดคะแนนรวมในแต่ละด้านซึ่งมีคะแนนระหว่าง 4-20 คะแนน จำแนกคะแนนรวม ในแต่ละด้านออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ (Silanoi & Chindaprasert, 2019)

คะแนนระหว่าง 4.00 – 9.32 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย

คะแนนระหว่าง 9.33 - 14.65 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 14.66 – 20.00 คะแนน หมายถึง ระดับมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประวัติการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ประวัติการเข้ารับบริการทางการแพทย์ที่ สนพ. สถานพยาบาลที่ใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังอย่างต่อเนื่อง และระยะเวลาในการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. ลักษณะเป็นการเลือกตอบในแต่ละข้อเพียง 1 ตัวเลือก หรือเติมข้อความให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามผ่านการพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์แพทย์โรคหัวใจและหลอดเลือด อาจารย์แพทย์ด้านการวิจัย และผู้เชี่ยวชาญด้านสาธารณสุข ค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ระหว่าง .67-1.00 นำไปทดลองใช้ (try out) กับข้าราชการทหารที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ของแบบสอบถามปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ เท่ากับ .87 และแบบสอบถามปัจจัยคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ .84

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ภายหลังได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับตัวแทนแต่ละหน่วยของกองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
2. ชี้แจงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแก่ผู้ช่วยวิจัย รวมทั้งกระบวนการพิทักษ์สิทธิ์ และการขอความยินยอมโดยการบอกกล่าว ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติราชการในแต่ละหน่วย จำนวน 10 คน
3. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 20 นาที ในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 ซึ่งหากผู้เข้าร่วม

วิจัยปฏิเสธการให้ข้อมูลจะเลือกกลุ่มตัวอย่างจากบัญชีรายชื่อลำดับถัดไป จนได้แบบสอบถามกลับคืนมาครบตามจำนวนที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่า จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ในการวิเคราะห์
2. วิเคราะห์อัตราการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. จำแนกเป็น การใช้ และไม่ใช้บริการ โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน และร้อยละ
3. วิเคราะห์คะแนนปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และคุณภาพการให้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของ สนพ. โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในแต่ละปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการที่ สนพ. เป็นการวิเคราะห์แบบตัวแปรเดียว (univariate analysis) โดยใช้สถิติ Crude Odds Ratio (OR_{Crude}) และค่าความเชื่อมั่น 95% Confidence Interval (CI) และวิเคราะห์อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการกับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่ สนพ. เป็นการวิเคราะห์แบบพหุตัวแปร (multivariate analysis) โดยใช้สถิติ binary logistic regression (Adjust Odds Ratio (OR_{Adjust})) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

โครงการวิจัยนี้ ได้รับการรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่โครงการ/รหัส IRB-SHS 2020/1004/93 ลงวันที่ 12 กรกฎาคม 2565 โดยข้อมูลการวิจัยจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ นำเสนอผลการวิจัยในภาพรวมที่ไม่สามารถอ้างอิงไปยังกลุ่มตัวอย่างได้ และข้อมูลจะถูกทำลายหลังจากผลงานวิจัยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่เรียบร้อยแล้ว

ผลการวิจัย

1. อัตราการเข้าใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่สำนักงานแพทย์ทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการที่ สนพ. ร้อยละ 96.86 และไม่เคยมาใช้บริการที่ สนพ. ร้อยละ 3.14 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. ร้อยละ 67.14 และรักษาที่อื่น ร้อยละ 32.86
2. อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่สำนักงานแพทย์ทหารกองบัญชาการกองทัพไทย

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่สำนักงานแพทยทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 235 คน ใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 117 คน ระยะเวลาที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรังมากกว่า 5 ปี จำนวน 98 คน เป็นเพศชาย จำนวน 142 คน สมรสแล้ว จำนวน 149 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 176 คน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 145 คน เป็นโรคความดันโลหิตสูงและเบาหวาน จำนวน 127 คน และมีโรคประจำตัวอื่น จำนวน 72 คน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการทหารกับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. โดยใช้สถิติ Crude Odds Ratio (OR_{Crude}) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน รายละเอียด ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการทหารกับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทยทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย (n = 350)

ตัวแปร	จำนวน (ร้อยละ)		OR_{Crude}	95%CI
	สนพ. (n = 235)	ที่อื่น (n = 115)		
อายุ (ปี)				
> 50	117 (33.43)	55 (15.72)	.93	.59, 1.45
≤ 50	118 (33.71)	60 (17.14)	1	
ระยะเวลาที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง (ปี)				
> 5	98 (28.00)	45 (12.86)	1.11	.71, 1.76
≤ 5	137 (39.14)	70 (20.00)	1	
เพศ				
ชาย	142 (40.57)	60 (17.14)	1.40	.89, 2.19
หญิง	93 (26.57)	55 (15.72)	1	
สถานภาพสมรส				
สมรส	149 (42.57)	73 (20.86)	.98	.63, 1.58
อื่นๆ	86 (24.57)	42 (12.00)	1	
ระดับการศึกษาสูงสุด				
ปริญญาตรีขึ้นไป	176 (50.29)	89 (25.42)	.87	.51, 1.48
ต่ำกว่าปริญญาตรี	59 (16.86)	26 (7.43)	1	
รายได้ (บาท)				
> 30,000	145 (41.43)	72 (20.57)	.96	.61, 1.53
≤ 30,000	90 (25.71)	43 (12.29)	1	

ตาราง 1 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (ร้อยละ)		OR _{Crude}	95%CI
	สนพ. (n = 235)	ที่อื่น (n = 115)		
โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง				
เบาหวาน+ความดันโลหิตสูง	127 (36.29)	58 (16.56)	1.16	.74, 1.81
ความดันโลหิตสูง	108 (30.86)	57 (16.29)	1	
โรคประจำตัวอื่น				
มี	72 (20.57)	38 (10.86)	.90	.56, 1.44
ไม่มี	163 (46.57)	77 (22.00)	1	

ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ กับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. ผลการวิจัยพบว่า การเข้าถึงได้ของบริการสุขภาพอยู่ในระดับมาก จำนวน 187 คน ความพร้อมใช้บริการสุขภาพอยู่ในระดับมาก จำนวน 164 คน ความสามารถในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 146 คน และความเหมาะสมในการให้บริการสุขภาพอยู่ในระดับมาก จำนวน 192 คน ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ กับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. พบว่าการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 201 คน ความเข้าใจผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 194 คน ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 203 คน การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 194 คน และความเป็นรูปธรรมในการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 200 คน ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ กับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. โดยใช้สถิติ Crude Odds Ratio (OR_{Crude}) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละ และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยคุณภาพการให้บริการกับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพบกไทย ของข้าราชการทหาร (n= 350)

ตัวแปร	จำนวน (ร้อยละ)		OR _{Crude}	95%CI
	สนพ. (n = 235)	ที่อื่น (n = 115)		
ปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการ				
การเข้าถึงได้ของบริการสุขภาพ				
มาก	187 (53.43)	89 (25.43)	1.14	.66, 1.95
ปานกลางและน้อย	48 (13.71)	26 (7.43)		
ความพร้อมใช้บริการสุขภาพ				
มาก	164 (46.86)	82 (23.43)	.93	.57, 1.52
ปานกลางและน้อย	71 (20.29)	33 (9.42)		

ตาราง 2 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวน (ร้อยละ)		OR _{Crude}	95%CI
	สนพ. (n = 235)	ที่อื่น (n = 115)		
ความสามารถในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการให้บริการ				
มาก	146 (41.72)	70 (20.00)	1.05	.67, 1.67
ปานกลางและน้อย	89 (25.43)	45 (12.85)	1	
ความเหมาะสมในการให้บริการสุขภาพ				
มาก	192 (54.86)	88 (25.14)	1.37	.80, 2.36
ปานกลางและน้อย	43 (12.29)	27 (7.71)	1	
ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ				
การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ				
มาก	201 (57.43)	97 (27.72)	1.10	.59, 2.04
ปานกลางและน้อย	34 (9.71)	18 (5.14)	1	
ความเข้าใจผู้มารับบริการ				
มาก	194 (55.43)	92 (26.29)	1.18	.67, 2.09
ปานกลางและน้อย	41 (11.71)	23 (6.57)	1	
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
มาก	203 (58.00)	98 (28.00)	1.10	.58, 2.08
ปานกลางและน้อย	32 (9.14)	17 (4.86)	1	
การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ				
มาก	194 (55.43)	95 (27.14)	.99	.55, 1.79
ปานกลางและน้อย	41 (11.71)	20 (5.72)	1	
ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ				
มาก	200 (57.14)	95 (27.14)	1.20	.66, 2.19
ปานกลางและน้อย	35 (10.00)	20 (5.72)	1	

2.2 อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการ ต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ของข้าราชการทหาร ได้คัดเลือกตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 14 ตัวแปร ได้แก่ อายุ เพศ ระยะเวลาที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง การเข้าถึงได้ของบริการสุขภาพ ความพร้อมในการใช้บริการสุขภาพ ความสามารถในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการให้บริการ ความเหมาะสมในการให้บริการสุขภาพ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการสุขภาพ ความเข้าใจผู้มารับบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการ และความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ เพื่อการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติกโดยวิธี Enter ผลการทดสอบความเหมาะสมของแบบจำลองโดยวิธี Hosmer and Lemeshow Test มีค่าไคสแควร์ เท่ากับ 7.85, $p = .45$

แสดงว่าแบบจำลองมีความเหมาะสม ผลการทดสอบ Step Block Model มีค่าไคสแควร์ เท่ากับ 13.11, $p = .04$ แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนายแตกต่างจาก 0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรทั้ง 14 ตัว สามารถร่วมกันทำนายการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ได้ร้อยละ 5.20 (Nagelkerke R Square เท่ากับ .052) เมื่อพิจารณาค่า OR_{Adjust} พบว่า ข้าราชทหาร สังกัดกองบัญชาการกองทัพไทยที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ซึ่งมีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการในระดับมากมีโอกาสใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย สูงกว่าผู้ที่มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการระดับปานกลางและน้อย 1.94 เท่า ($OR_{Adjust} = 1.94, p < .05$) รายละเอียด ดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยโลจิสติก ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ.

ตัวแปร	B	S.E.	OR_{Adjust}	95% CI
ปัจจัยส่วนบุคคล				
อายุมากกว่า 50 ปี	-.23	.27	.80	.47, 1.35
เพศชาย	.33	.24	1.39	.88, 2.24
ระยะเวลาที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรังมากกว่า 5 ปี	.10	.27	1.11	.65, 1.89
ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	-.14	.29	.87	.49, 1.53
เป็นทั้งโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง	.20	.24	1.22	.76, 1.96
ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้ารับบริการ				
การเข้าถึงได้ของบริการสุขภาพในระดับมาก	.09	.22	1.10	.71, 1.68
ความพร้อมในการใช้บริการสุขภาพในระดับมาก	-.07	.15	.93	.69, 1.26
ความสามารถในการสนับสนุนค่าใช้จ่ายการให้บริการในระดับมาก	-.17	.17	.85	.61, 1.17
ความเหมาะสมในการให้บริการสุขภาพในระดับมาก	.18	.26	1.20	.72, 1.99
ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ				
การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการในระดับมาก	-.39	.35	.68	.34, 1.33
ความเข้าใจผู้มารับบริการในระดับมาก	.34	.28	1.40	.81, 2.43
ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการในระดับมาก	.71	.35	1.94*	1.02, 3.72
การตอบสนองความต้องการผู้มารับบริการในระดับมาก	-.15	.31	.86	.47, 1.57
ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการในระดับมาก	-.19	.29	.83	.47, 1.45
ค่าคงที่	-1.03	.97	.36	-
Model Chi-square = 13.11, $p = .04$, Nagelkerke R square = .052, Percentage correct = 66.90				

การอภิปรายผล

1. อัตราการเข้าใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย พบว่า สัดส่วนการเข้าใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ใช้บริการที่ สนพ. เนื่องจาก สนพ. มีที่ตั้งอยู่ภายในกองบัญชาการกองทัพไทย รองรับการรักษาโรคต่าง ๆ ให้แก่ข้าราชการซึ่งรับราชการสังกัดกองบัญชาการกองทัพไทย โดย สนพ. มีการเปิดให้บริการรักษาโรค การทันตกรรม การกายภาพบำบัด และฝังเข็ม ซึ่งข้าราชการทหารสามารถเข้ารับบริการได้ในเวลาทำการของ สนพ. ส่วนกลุ่มตัวอย่างบางคนมีโรคประจำตัวชนิดอื่นที่ สนพ. อาจยังไม่มีบริการที่ครอบคลุม และกลุ่มตัวอย่างยังสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลจากกรมบัญชีกลางได้โดยไม่ต้องสำรองค่าใช้จ่ายล่วงหน้า ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่มีโรคประจำตัวชนิดอื่นเหล่านี้จึงเข้าใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง ที่สถานพยาบาลอื่นในคราวเดียวกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.71 อายุเฉลี่ย เท่ากับ 49.63 ปี สถานภาพสมรสแล้ว มีระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 30,001-40,000 บาท อายุ 51-60 ปี และระยะเวลาที่เป็นโรคไม่ติดต่อเรื้อรังน้อยกว่า 5 ปี มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการทหารอายุระหว่าง 18-60 ปี ซึ่งมีสัดส่วนของข้าราชการทหารชายมากกว่า ข้าราชการทหารหญิง นอกจากนี้ จำนวนผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานมีความสอดคล้องกับ ข้อมูลความชุกของประเทศไทยที่มีสัดส่วนเพิ่มมากขึ้นตามอายุ จึงพบกลุ่มผู้ป่วยที่เป็นโรคความดันโลหิตสูง และโรคเบาหวานในกลุ่มอายุสูงสุดได้มากที่สุด (Aekplakorn, 2021) และยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวน ของผู้ป่วยเป็นโรคความดันโลหิตสูงมากกว่าโรคเบาหวาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับสัดส่วนของผู้ป่วยโรค ความดันโลหิตสูงและโรคเบาหวานของประเทศไทย และจากการสำรวจสุขภาพประจำปีงบประมาณ 2564 ของกองเวชกรรมป้องกัน สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ที่พบว่าสัดส่วนของ ผู้ป่วยโรคความดันโลหิตสูงมีจำนวนมากกว่าผู้ป่วยโรคเบาหวาน (Preventive Medicine Division, 2022)

2. อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัย ด้านคุณภาพการให้บริการ ต่อการเข้าใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่สำนักงานแพทย์ทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย ของข้าราชการทหาร

ปัจจัยส่วนบุคคลทุกตัวแปรไม่มีความผลต่อการเข้าใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการ ทหารที่ สนพ. ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับการเข้ารับบริการรักษาโรค (Mosadeghrad, 2014) เพศหญิงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าใช้บริการผู้ป่วยนอก (Kim et al., 2020) รวมทั้ง ที่เพศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจด้านส่วนประสมทางการตลาดบริการของโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ (Daengprom, 2018) ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการทหาร สามารถเข้ารับบริการที่ สนพ. ได้สะดวก อีกทั้ง มีที่ตั้งในบริเวณเดียวกับที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง มีเวลาเปิดให้บริการในเวลาราชการ ที่สามารถใช้บริการได้สะดวก

ปัจจัยด้านความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพในทุกตัวแปรไม่มีผลต่อการเข้าใช้บริการรักษา โรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่ สนพ. ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะทางกายภาพ ที่ตั้งอยู่ภายใน กองบัญชาการกองทัพไทย ซึ่งเป็นที่ทำงานของข้าราชการทหาร มีระยะเวลาการให้บริการภายในเวลา

ทำงานของข้าราชการ รวมถึงความสามารถในการใช้บริการของ สนพ. ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ และ ไม่ใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ. มีลักษณะใกล้เคียงกัน สามารถเข้าใช้บริการได้สะดวก จึงทำให้ ไม่มีผลต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ.

ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการในระดับมาก มีผลต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังของข้าราชการทหารที่ สนพ. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 ($OR_{Adjust} = 1.94$, 95% CI = 1.02, 3.72) ทั้งนี้ อาจมาจากการที่ สนพ. มีแพทย์/ บุคลากรทาง สุขภาพที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการตรงตามมาตรฐาน โดยมีแพทย์ที่มีความรู้ความชำนาญ เกี่ยวกับโรคความดันโลหิตสูง และโรคเบาหวานที่ให้บริการรักษาตามมาตรฐานวิชาชีพ สอดคล้องกับ ผล การศึกษาที่พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการในโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง (Kamolrat, 2021) การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการมีผลต่อความคาดหวังและการรับรู้บริการ (Baunoo & Sitakalin, 2019) และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ (Sangthong et al., 2020) ดังนั้น สนพ. ต้องรักษามาตรฐานคุณภาพการให้บริการให้ตรงตามมาตรฐานภายใต้ความรู้ความชำนาญของบุคลากร ทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ การให้บริการ ด้านรังสีวิทยา เพื่อให้ผู้มาใช้บริการรับรู้ถึงบริการที่มีคุณภาพ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการให้บริการ และเพื่อให้มีการใช้บริการซ้ำ (Kamolrat, 2021)

ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การศึกษานี้เก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะข้าราชการทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ที่เป็นโรค ความดันโลหิตสูงและ/ หรือโรคเบาหวานเท่านั้น จึงอาจทำให้ข้อมูลไม่ครอบคลุมการให้บริการด้านอื่น เช่น ทันตกรรม กายภาพบำบัด หรือคลินิกฝังเข็ม ของสำนักงานแพทย์ทหาร

2. เนื่องจาก สนพ. มีที่ตั้งภายในบริเวณที่ทำงานของข้าราชการกองบัญชาการกองทัพไทย ที่สามารถ เข้ารับบริการได้สะดวก จึงอาจเป็นปัจจัยความสามารถในการเข้าถึงบริการสุขภาพ และปัจจัยด้านคุณภาพ บริการไม่มีผลต่อการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่ สนพ.

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า มีอัตราการใช้บริการรักษาโรคไม่ติดต่อเรื้อรังที่อื่นอีกร้อยละ 32.86 รวมทั้งมีแพทย์/เจ้าหน้าที่ มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สนพ. สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนา ระบบการตรวจรักษาพยาบาลให้ครอบคลุมและมีคุณภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะทำการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงกลุ่ม และเจาะลึก เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวัง และความต้องการของผู้มารับบริการอย่างแท้จริง

2. การทำการวิจัยและพัฒนา (research and development: R&D) คุณภาพบริการ แผนกผู้ป่วยนอก เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- Aekplakorn, W. (Ed.). (2021). Thai national health examination survey, NHES VI B.E. 2019-2020. Aksorn Graphic and Design. (in Thai)
- Baunoo, W., & Sitakalin, P. (2019). Expectation and perception of service quality of clients of the accident and emergency department in Nongkhai Hospital. *Journal of Health Education*, 42(1), 157-172. (in Thai)
- Guolla, M., Belch, G. E., & Belch, M. A. (2017). *Advertising and promotion: An integrated marketing communications perspective* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Daengprom, R. (2018). *Factors affecting the service of Songklanagarind Hospital* [Unpublished master thesis]. Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Kamolrat, T. (2021). *Service quality affecting satisfaction of customers of Kasemrad International Rattanaethibeth Hospital* [Unpublished master thesis]. Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Karnjanapiboonwong, A., Khamwangsanga, P., & Kaewtha, S. (2020). *Situation report on NCDs, diabetes, hypertension, and related risk factors*. Aksorn Graphic and Design. (in Thai)
- Kim, K. Y., Eunmi, L. E. E., & Jeonghyun, C. H. O. (2020). Factors affecting healthcare utilization among patients with single and multiple chronic diseases. *Iranian Journal of Public Health*, 49(12), 2367-2375.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Levesque, J. F., Harris, M. F., & Russell, G. (2013). Patient-centred access to health care: Conceptualising access at the interface of health systems and populations. *International Journal for Equity in Health*, 12, Article 18. <http://www.equityhealthj.com/content/12/1/18>
- Military Service Regulations Act B.E. 1978. (1978, 20 April). *Thai Government Gazette*. Vol. 95. part 43 Special Edition, 1-20. (in Thai)
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Public Health and Management*, 3(2), 77-89.

- Murphy S. L, Kochanek, K. D., Xu, J. Q., & Arias, E. (2021). *Mortality in the United States, 2020*. National Center for Health Statistics. <https://dx.doi.org/10.15620/cdc:112079>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Preventive Medicine Division. (2022). *Fiscal annual health survey report*. Medical Office, Support Services Department, Royal Thai Armed Forces Headquarters. (in Thai)
- Sangthong, K., Taengkliang, B., Tepraksa, N., Chotchara, P., & Nhothong, S. (2020). Factors of service quality affecting the decision making to use service of Nabon Hospital in Nakhon Si Thammarat. *Local Administration Journal*, 13(2). 1-13. (in Thai)
- Silanoi, L., & Chindaprasert, K. (2019). The use of rating scale in quantitative research on social sciences, humanities, hotel, and tourism study. *Journal of Management Science, Ubon Ratchathani University*, 8(15), 112-116. (in Thai)
- Tunwong, T., Pensirinapa, N., & Keerapong, P. (2016). Factors related to medical care usage of chronic disease patients at Sub-district Health Promoting Hospitals in Khao Yoi Health Network, Phetchaburi Province. *Journal of Safety and Health*, 9(31), 26-36. (in Thai)
- World Health Organization. (2022, 16 September). *Noncommunicable diseases*. <http://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/noncommunicable-diseases>