



ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ ของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่รับการ
รักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

Factors related to Health Service Quality Satisfaction of Chronic Patients
Attending Tambon Health Promoting Hospital, Bangkheaw District,
Phattalung Province

วัชรินทร์ ศรีสมโภชน์ สบ. (Wacharin Srisompoch, B.P.H.)¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพ
บริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอ
บางแก้ว จังหวัดพัทลุง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดัน
โลหิตสูงที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 779 คน กลุ่มตัวอย่างคัดเลือก
มาจากการใช้ตาราง Krejcie and Morgan ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
รวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ตรวจสอบความเที่ยง โดยใช้สูตรของครอนบาคอัลฟา
(Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.88 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยการ
แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ โดย
ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square test)

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมาก
ที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมบริการ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการสุขภาพ
สำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพด้านความ
สะดวกสถานที่ในการให้บริการ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยครั้งนี้ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำ
ตำบล ต้องจัดทำแผนติดตามเยี่ยมดูแลผู้ป่วยที่บ้าน โดยมีการประสานกับโรงพยาบาล เพื่อให้มีทีม
สหวิชาชีพได้ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยโรคเรื้อรังอย่างต่อเนื่อง และให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการเข้ามาในการ
วางแผนรักษาพยาบาลการดูแลสุขภาพของตนเอง

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง, ความพึงพอใจ

¹นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง
เบอร์โทรศัพท์ 090-8710266 E-mail: KittipongKia@gmail.com

Abstract

This survey research aimed to identify the level of satisfaction and the major factors related to health service quality satisfaction among chronic patients who attended Tambon Health Promoting Hospital in Bangkeaw District, Phattalung Province. Population was 779 patients with diabetes and hypertension. Sample was 260 patients using Krejcie and Morgan table. Research instrument was a questionnaire developed by the researcher. The reliability of questionnaire was examined by using Cronbach' alpha coefficient which was equal to 0.88. The data was analyzed using descriptive statistics (percentage, mean and standard deviation), and Chi- square test.

The results of this study revealed that the overall and each part of health care service quality satisfaction were at a high level. The highest satisfaction mean score was in health service behaviors of health care providers. Age of the patients, convenience of the service place, and receiving health care information were statistically significant associated with health service quality satisfaction.

The findings of this study suggested that the health care providers at Tambon Health Promoting hospital should highly beneficiate in the application of an action plan for home care to patients with chronic disease. Communication towards the patients should be prepared as a promotional effort to encourage patients' self-care.

Keywords : Health Care Service Quality Satisfaction, Chronic Patients

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาที่ประสบปัญหาผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะโรคเบาหวาน และโรคความดันโลหิตสูง เป็นโรคเรื้อรังที่สำคัญ และเป็นสาเหตุการป่วยอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย จากรายงานสถิติของสำนักโรคไม่ติดต่อกระทรวงสาธารณสุขในรอบ 10 ปี พบว่า มีการเพิ่มขึ้นของอัตราป่วยด้วยโรคเบาหวาน เพิ่มขึ้นจาก 304 ในปี 2544 เป็น 866 ต่อแสนประชากร ในปี 2554 และโรคความดันโลหิตสูง เพิ่มขึ้นจาก 335 ในปี 2544 เป็น 1,321 ต่อแสนประชากร (สำนักโรคไม่ติดต่อ, 2554) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าอัตราการป่วยของทั้งสองโรคมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เป็นอำเภอหนึ่งที่ประชาชนป่วยด้วยโรคเรื้อรังเพิ่มขึ้น ได้แก่ โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน และโรคหัวใจและหลอดเลือด ซึ่งจากรายงานสถิติข้อมูลการป่วยโรคเบาหวานในเขตพื้นที่รับผิดชอบสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางแก้ว ปี พ.ศ. 2554 มีผู้ป่วยรายใหม่ 97 ราย คิดเป็นอัตราป่วย 351.05 ต่อแสนประชากร ปี พ.ศ. 2555 มีผู้ป่วยรายใหม่ 93 ราย คิดเป็นอัตรา



ป่วย 336.58 ต่อแสนประชากร โรคความดันโลหิตสูง ปี พ.ศ. 2554 มีผู้ป่วยรายใหม่ 213 ราย คิดเป็นอัตราป่วย 770.87 ต่อแสนประชากร ปี พ.ศ. 2555 มีผู้ป่วยรายใหม่ 232 ราย คิดเป็นอัตราป่วย 839.64 ต่อแสนประชากร (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง, 2556) จากจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้น เกิดความแออัดในการมารับบริการในโรงพยาบาล ส่งผลให้คุณภาพในการดูแลผู้ป่วยขาดคุณภาพ การประเมินภาวะผู้ป่วยไม่ครอบคลุม การจัดการปัญหาด้านสุขภาพ และการให้ข้อมูลผู้ป่วยไม่ครบถ้วน การบริการมีความเร่งรีบเพื่อให้ผู้ป่วยได้กลับบ้านทันเวลา ปัญหาดังกล่าวนอกจากจะส่งผลต่อคุณภาพโดยตรงแล้ว ยังส่งผลให้ผู้ป่วยจำนวนหนึ่งไม่มาตรวจรักษาตามนัด เนื่องจากความเบื่อหน่ายในการเดินทาง และมีความยากลำบากในการมารับยาต่อเนื่อง

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิ หรือบริการด่านหน้าของกระทรวงสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และชุมชนมากที่สุด มีเป้าหมายของการดูแลสุขภาพให้กับประชาชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบทุกช่วงวัยที่ครอบคลุมทั้งกลุ่มป่วย กลุ่มเสี่ยง และกลุ่มปกติ และใช้แนวคิงานเวชปฏิบัติครอบครัวมาเพิ่มคุณภาพบริการ ซึ่งมีคุณลักษณะที่ดี 5 ประการ ได้แก่ 1) การเข้าถึงบริการโดยประชาชนต้องเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก โดยปราศจากอุปสรรคทางภูมิศาสตร์ การเงิน สังคม วัฒนธรรม ภาษา 2) การดูแลต่อเนื่อง ซึ่งประชาชนได้รับบริการดูแลโดยทีมสุขภาพประจำครอบครัว 3) การดูแลแบบองค์รวมและผสมผสาน ครอบคลุมหลายมิติ ปัญหาโรคทางกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม จิตวิญญาณ และในมิติรักษา ส่งเสริมป้องกันและฟื้นฟูสภาพ 4) การประสานบริการ ดูแลเชื่อมโยงบริการหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บ้าน ชุมชน โดยมีการส่งต่อข้อมูลและระบบคำปรึกษา และ 5) ยึดชุมชนเป็นฐานสร้างการมีส่วนร่วม และเสริมพลังให้กลุ่มเป้าหมาย และภาคีให้พึ่งตนเองทางสุขภาพ (ไพจิตร วราจิต และคณะ, 2553) โดยการจัดบริการให้การรักษายาบาลผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงเป็นเป้าหมายหนึ่งของการเพิ่มคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อให้ผู้ป่วยได้เข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว ซึ่งสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน ส่งผลให้ผู้ป่วยมารับยาต่อเนื่อง จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง ที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เพื่อนำองค์ความรู้ไปใช้ในการบริหารจัดการ และจัดสรรทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ป่วยที่มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง



3. เพื่อศึกษาความต้องการบริการสุขภาพของผู้ป่วยโรคเรื้อรังในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

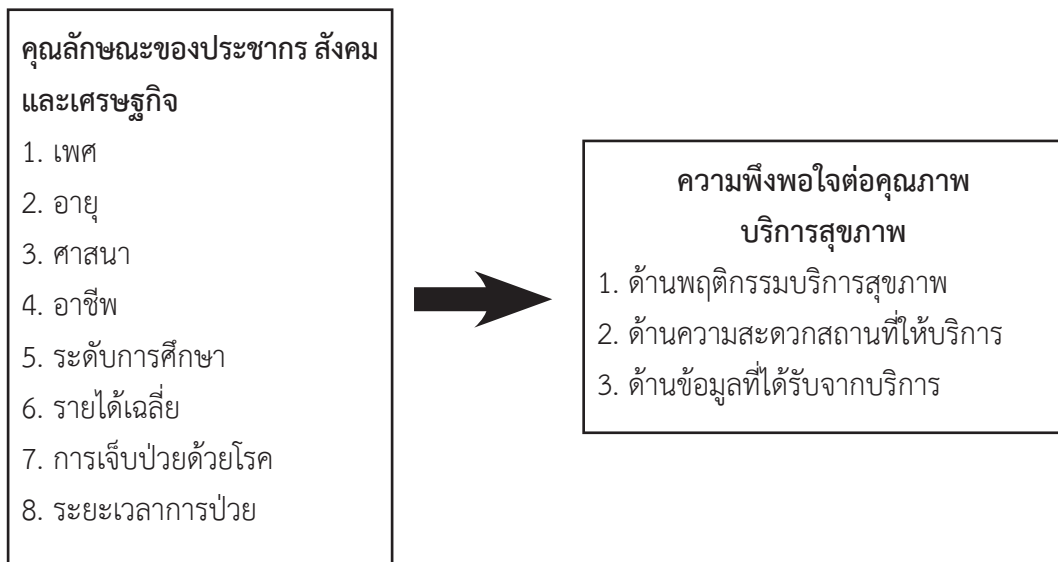
4. เพื่อศึกษาปัญหาด้านคุณภาพบริการสุขภาพของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

สมมติฐานการวิจัย

คุณลักษณะของประชากร สังคมและเศรษฐกิจ (อายุ เพศ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย การเจ็บป่วยด้วยโรค ระยะเวลาการเจ็บป่วย) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพบริการซึ่งวัดจากความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จากการทบทวนวรรณกรรมคุณภาพบริการ หมายถึงบริการที่มุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการทางการแพทย์ในด้านรักษาพยาบาล ด้านพฤติกรรมบริการสุขภาพ ความสะดวกสถานที่ให้บริการและด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ดังภาพประกอบ



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง และใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม - ธันวาคม 2556

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ได้แก่ ผู้ป่วยโรคเบาหวาน และโรคความดันโลหิตสูง ที่ได้รับการวินิจฉัยโดยแพทย์ และมีการส่งตัวกลับโดยโรงพยาบาลบางแก้ว เพื่อไปรับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง จำนวน 779 คน

กลุ่มตัวอย่างที่คัดเลือกเพื่อเป็นตัวแทนประชากรได้มาจากการใช้ตารางสุ่มของ Krejcie and Morgan (दनय् ङय् यरा ङ सुवथ् गपा, 2549) จากประชากรทั้งสิ้น 779 คน ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 260 คนทั้งนี้มีวิธีการสุ่ม ดังนี้

1. แบ่งจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 260 คน โดยการคำนวณสัดส่วนไม่เท่ากัน จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอบางแก้ว จำนวน 7 แห่ง ได้ขนาดตัวอย่างจากผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงในแต่ละอำเภอ โดยมีขั้นตอนแสดงได้ดังตาราง 1

2. สุ่มแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยสุ่มรายชื่อจากทะเบียนผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงในแต่ละโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล คำนวณหาช่วงที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่าง (Interval) จากอัตราส่วนระหว่างจำนวนประชากรทั้งหมด 779 คน และขนาดตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 260 คน ได้ค่าช่วงเท่ากับ 3 สุ่มหาตัวเลขตั้งต้นโดยวิธีจับฉลากเป็นตัวอย่างคนที่หนึ่ง และคนต่อไป โดยเว้นช่วงห่างทุก 3 คน ทำการสุ่มตัวอย่างจนได้ขนาดตัวอย่างที่ต้องการ



ตาราง 1 แสดงการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นใช้สัดส่วนไม่เท่ากัน

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ท่ามะเดื่อ	61	20
เกาะเคียน	72	24
นาปะขอ	107	36
หาดไข่เต่า	205	68
หนองบ่อ	119	40
ลอน	122	41
ต้นสน	93	31
รวม	779	260

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านคุณลักษณะประชากร เศรษฐกิจและสังคม จำนวน 12 ข้อ เป็นแบบเลือกคำตอบและ/หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จำนวน 28 ข้อ คำถามมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความต้องการด้านการรับบริการของผู้ป่วยโรคเรื้อรังจำนวน 12 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	ต้องการรับบริการมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ต้องการรับบริการปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ต้องการรับบริการน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ต้องการรับบริการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัญหาด้านการรับบริการของผู้ป่วยโรคเรื้อรังจำนวน 10 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

4 คะแนน	หมายถึง	ปัญหาการรับบริการมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ปัญหาการรับบริการปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ปัญหาการรับบริการน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ปัญหาการรับบริการน้อยที่สุด



เกณฑ์การแปลผลระดับคุณภาพบริการ ความต้องการด้านการรับบริการสุขภาพ และปัญหาด้านการรับบริการสุขภาพ ของผู้ป่วยโรคเรื้อรังแบ่งช่วงการแปลตามหลักการของการแบ่งอัตรากาชั้น (Class Interval) โดยใช้หลักค่าสูงสุดลบด้วยค่าต่ำสุดแล้วหารด้วยจำนวนช่วงหรือระดับการวัด (Best, 1989) แบ่งออกเป็น 4 ระดับ จึงได้เกณฑ์การแปลผล ดังนี้

$$\text{ช่วงคะแนนชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

การแปลผลระดับคุณภาพบริการของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

3.26 – 4.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก

2.51 – 3.25 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง

1.76 – 2.50 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย

1.00 – 1.75 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งหนังสือถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง ในอำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง เพื่อแจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขออนุญาตเก็บข้อมูลในพื้นที่
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยแบบสอบถาม โดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลเอง ตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน ผู้วิจัยบรรณาธิกรข้อมูลภาคสนาม
3. นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ และความสอดคล้องของข้อมูลในรายละเอียดทุกจุดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา คือ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ คะแนนต่ำสุด คะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะของประชากร สังคมและเศรษฐกิจ คุณภาพบริการ ปัญหาด้านสุขภาพ และความต้องการการจัดบริการ ของผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูง
2. สถิติวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะของประชากร สังคมและเศรษฐกิจ กับคุณภาพบริการสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง โดยใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square test)

ผลการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพของกลุ่มตัวอย่างจำแนกรายด้าน

คุณภาพบริการสุขภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ด้านพฤติกรรมบริการ	3.34	0.46	ระดับมาก
ด้านความสะดวกสถานที่ให้บริการ	3.29	0.51	ระดับมาก
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.30	0.58	ระดับมาก
รวมทุกด้าน	3.32	0.45	ระดับมาก

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านพฤติกรรมบริการโดยรวมในระดับมาก ร้อยละ 60.00 รองลงมา คือ พึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 35.40 พึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 4.20 และพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านความสะดวกสถานที่ให้บริการโดยรวมในระดับมาก ร้อยละ 59.20 รองลงมา คือ พึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 32.70 พึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 6.90 และพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการโดยรวมในระดับมาก ร้อยละ 57.30 รองลงมา คือ พึงพอใจระดับปานกลาง ร้อยละ 30.80 พึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 11.50 และพึงพอใจระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 0.40 ตามลำดับ

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง



ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านความสะดวกสถานที่ในการให้บริการสุขภาพ

อายุ	จำนวน (ร้อยละ)	P-value
36 - 44 ปี	33 (12.70)	0.033*
45 - 54 ปี	84 (32.30)	
55 ปีขึ้นไป	143 (55.00)	

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 3 พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวกสถานที่ในการให้บริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ตาราง 4 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการสุขภาพ

อายุ	จำนวน(ร้อยละ)	P-value
36 - 44 ปี	33 (12.70)	0.003*
45 - 54 ปี	84 (32.30)	
55 ปีขึ้นไป	143 (55.00)	

*ระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตาราง 4 พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)



3. ปัญหาด้านการรับบริการของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละปัญหาการรับบริการสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ

การจัดบริการสุขภาพ	ระดับปัญหา			
	มาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)
1. ท่านใช้เวลาในการรอตรวจรักษาพยาบาลนาน	34 (13.10)	9 (3.50)	165 (63.50)	52 (20.00)
2. ท่านได้รับบริการที่ไม่เท่าเทียมกัน เช่น การรักษาพยาบาล ไม่ได้จัดเรียงตามลำดับคิวที่จัดไว้	9 (3.50)	67 (25.80)	90 (34.60)	94 (36.20)
3. ท่านไม่ได้รับการติดตามดูแลที่บ้านจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	67 (25.80)	125 (48.10)	57 (21.90)	11 (4.20)
4. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง	70 (26.90)	113 (43.50)	56 (21.50)	21 (8.10)
5. การให้บริการในคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงมีขั้นตอนต่าง ๆ มาก	21 (8.10)	57 (21.90)	121 (46.50)	61 (23.50)
6. ท่านไม่เข้าใจในการให้คำแนะนำ เรื่องการดูแลตนเอง และการใช้ยา ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง	61 (23.50)	42 (16.20)	132 (50.80)	25 (9.60)
7. เครื่องมือแพทย์ในการให้บริการผู้ป่วยไม่เพียงพอ	27 (10.40)	57 (21.90)	119 (45.80)	57 (21.90)
8. เครื่องมือแพทย์ในการให้บริการผู้ป่วยไม่ทันสมัย	25 (9.60)	73 (28.10)	74 (28.50)	88 (33.80)
9. ท่านขาดโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนรักษาพยาบาล	57 (21.90)	123 (47.30)	62 (23.80)	18 (6.90)
10. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาไม่สุภาพ และต่อว่าเมื่อระดับน้ำตาลในเลือดสูง หรือความดันโลหิตสูงขึ้น	50 (19.20)	52 (20.00)	59 (22.70)	99 (38.10)

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีปัญหาในการรับบริการสุขภาพในข้อที่ 4 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงมากที่สุด (ร้อยละ 26.90) รองลงมา คือ ข้อที่ 3 ไม่ได้รับการติดตามดูแลที่บ้านจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (ร้อยละ 25.80)



4. ความต้องการด้านการรับบริการของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละความต้องการด้านการจัดบริการสุขภาพของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายข้อ

การจัดบริการสุขภาพ	ระดับความต้องการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความรวดเร็ว สะดวกในการรับบริการรักษาพยาบาล	128 (49.20)	109 (41.90)	19 (7.30)	4 (1.50)
2. ความเท่าเทียมในการใช้บริการ เช่น การรักษาพยาบาล	122 (46.90)	106 (40.80)	20 (7.70)	12 (4.60)
3. การได้รับความรู้เกี่ยวกับโรคเบาหวาน และความดันโลหิตสูง	128 (49.20)	103 (39.60)	22 (8.50)	7 (2.70)
4. การมีส่วนร่วมในการวางแผนรักษาพยาบาลตนเอง	119 (45.80)	97 (37.30)	39 (15.00)	5 (1.90)
5. การให้มีระบบการติดตามการรักษา และการติดตามผู้ป่วย ไม่มาตามนัดอย่างต่อเนื่อง จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	115 (44.20)	118 (45.40)	21 (8.10)	6 (2.30)
6. การดูแลอย่างสม่ำเสมอจากแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ สาธารณสุข	125 (48.10)	114 (43.80)	19 (7.30)	2 (0.80)
7. การให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขดูแลสุขภาพที่บ้านอย่างต่อเนื่อง	136 (52.30)	94 (36.20)	25 (9.60)	5 (1.90)
8. การให้ญาติ รับ-ส่ง ในการมารับบริการที่สถานอนามัย	129 (49.60)	106 (40.80)	15 (5.80)	10 (3.80)
9. การให้เจ้าหน้าที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของโรคว่าดีขึ้น หรือแย่ลง	152 (58.50)	92 (35.40)	13 (5.00)	3 (1.20)
10. การให้บริการคำปรึกษา เพื่อคลายความวิตกกังวล	132 (50.80)	102 (39.20)	23 (8.80)	3 (1.20)
11. การได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อป้องกันการ เกิดโรคแทรกซ้อน	139 (53.50)	97 (37.30)	20 (7.70)	4 (1.50)
12. การให้มีการสาธิตรายการอาหารที่เหมาะสมกับโรค	136 (52.30)	96 (36.90)	23 (8.80)	5 (1.90)

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการด้านการจัดบริการสุขภาพในข้อที่ 9 ต้องการให้เจ้าหน้าที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของโรคว่าดีขึ้นหรือแย่ลงมากที่สุด (ร้อยละ 58.50) รองลงมา คือ ข้อที่ 11 ต้องการได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อป้องกันการเกิดโรคแทรกซ้อน (ร้อยละ 53.50)

วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้



อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 64.20 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กมล ภูวนกมลธรรม (2553) ที่พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ สวีสสม ยศรุ่งเรือง (2546) ได้ศึกษาการจัดรูปแบบให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพ ด้านพฤติกรรมบริการ ด้านความสะดวกสถานที่ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ 60.00 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการด้วยความชำนาญ คล่องแคล่ว และตรงกับความต้องการมากที่สุด ร้อยละ 64.60 และการนัดหมายให้บริการครั้งต่อไป และมีความชัดเจน ร้อยละ 63.10 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กมล ภูวนกมลธรรม (2553) พบว่าผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านรักษาพยาบาล ซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อท่านเช่นเดียวกับบุคคลอื่นและมีท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส การนัดหมายให้บริการครั้งต่อไป และมีความชัดเจนและไว้วางใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง

ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่รับการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบางแก้ว จังหวัดพัทลุง พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพด้านความสะดวกสถานที่ในการให้บริการสุขภาพ และ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ป่วยโรคเรื้อรังส่วนใหญ่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป อายุเฉลี่ย 54.39 ปี โดยเข้าใกล้วัยผู้สูงอายุ เป็นวัยที่ต้องการดูแลสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ไอรูริตา (Iurrita, 1999) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่รับบริการ พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการการดูแลสุขภาพจากผู้ดูแลมากกว่าวัยอื่น

สรุปผล

จากผลการวิจัย สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาคุณภาพการบริการ ดังนี้



1. การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังในชุมชน ซึ่งจากผลการวิจัยความต้องการด้านการจัดการบริการ และปัญหาในการรับบริการที่ตรงกัน คือ ผู้ป่วยต้องการให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขดูแลสุขภาพที่บ้านอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขต้องมีการจัดทำแผนปฏิบัติงานการเยี่ยมบ้านและดูแลสุขภาพผู้ป่วยทุกเดือน โดยออกเยี่ยมบ้านให้ได้ตามแผนปฏิบัติงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และมีการประสานกับโรงพยาบาลชุมชน เพื่อให้มีทีมสหวิชาชีพได้ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยโรคเรื้อรังอย่างต่อเนื่อง และให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการเข้ามาในการวางแผนรักษาพยาบาลการดูแลสุขภาพของตนเอง

2. การให้สุศึกษาแก่ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง จะต้องมีการให้ความรู้ที่ตรงกับความต้องการ และปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ซึ่งต้องเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้เสนอความคิดเห็นว่าต้องการได้รับความรู้เรื่องอะไร และต้องการดูแลสุขภาพตนเองอย่างไร โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นผู้สนับสนุนให้ความรู้ และข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. จากผลการวิจัยปัญหาในการรับบริการสุขภาพของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง พบว่า มีปัญหาในเรื่องการไม่ได้รับการติดตามดูแลที่บ้านจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ไม่เข้าใจในการให้คำแนะนำ เรื่องการดูแลสุขภาพ และการใช้ยา ทำให้ปฏิบัติไม่ถูกต้อง และขาดโอกาสแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการวางแผนรักษาพยาบาล ดังนั้นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ต้องจัดทำแผนติดตามเยี่ยมดูแลผู้ป่วยที่บ้าน โดยมีการประสานกับโรงพยาบาล เพื่อให้มีทีมสหวิชาชีพได้ติดตามเยี่ยมผู้ป่วยโรคเรื้อรังอย่างต่อเนื่อง และให้ผู้ป่วยได้มีส่วนร่วมในการเข้ามาในการวางแผนรักษาพยาบาลการดูแลสุขภาพของตนเอง

2. จากผลการวิจัยความต้องการด้านการจัดการบริการสุขภาพของผู้ป่วยโรคเรื้อรัง พบว่า ผู้ป่วยโรคเรื้อรังต้องการให้เจ้าหน้าที่อธิบายการเปลี่ยนแปลงของโรคว่าดีขึ้นหรือแย่ลงมากที่สุด รองลงมา คือ ต้องการได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อป้องกันการเกิดโรคแทรกซ้อน ต้องการให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขดูแลสุขภาพที่บ้านอย่างต่อเนื่อง ต้องการให้มีการสาธิตรายการอาหารที่เหมาะสมกับโรค และต้องการให้มีการบริการคำปรึกษา เพื่อคลายความวิตกกังวล ดังนั้น เจ้าหน้าที่เมื่อทำการรักษาพยาบาลผู้ป่วยแล้วเสร็จ ต้องมีการอธิบายอาการให้ผู้ป่วยเข้าใจว่ามีอาการอย่างไร และจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อสาธิตการทำอาหารที่เหมาะสมกับโรคให้แก่ผู้ป่วย และญาติของผู้ป่วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงที่มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่



2. ควรมีการศึกษาตัวทำนายคุณภาพบริการสุขภาพของผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงที่มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่สามารถทำนายคุณภาพบริการสุขภาพสำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวานและโรคความดันโลหิตสูงที่มารับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดพัทลุงและผู้บังคับบัญชาทุกระดับที่สนับสนุนให้เกิดการวิจัยครั้งนี้ ขอขอบคุณบุคลากรสาธารณสุขในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอบางแก้ว โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอบางแก้วทุกคน ที่สละเวลาให้ความร่วมมืออย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

- กมล ภูวนกลกรม. (2553). ความพึงพอใจของผู้ป่วยโรคเรื้อรังต่อการให้บริการทางการแพทย์ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. มหาสารคาม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- दनัย ไชโยธธา และสุวิทย์ จำปา. (2549). การวิจัย: โครงสร้าง แนวคิด และหลักการ. กรุงเทพฯ: โอเคียนส์โตร์.
- ไพจิตร วราจิต และคณะ. (2553). คู่มือบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. นนทบุรี: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- สวสยสม ยศรุ่งเรือง. (2546). การจัดรูปแบบให้บริการผู้ป่วยโรคเบาหวานที่ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอหนองบัวแดง จังหวัดชัยภูมิ. การค้นคว้าแบบอิสระพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพัทลุง. (2555). ระบบคลังข้อมูลโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง จังหวัดพัทลุง ปี 2554- 2555. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 ต.ค. 2556 จาก <http://ptho.moph.go.th/main.php>
- สำนักโรคไม่ติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข. (2554). รายงานทางสถิติสำนักโรคไม่ติดต่อกระทรวงสาธารณสุขประจำปี 2544 – 2554. นนทบุรี: กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.
- Best, J.W. (1989). *Research in Education*. (6th ed). New Delhi: Plentice-Hall.
- Irurita, V. (1999). Factors Affecting the Quality of Nursing Care; The Patient's Perspective. *International Journal of Nursing Practice*. 5(2): 86-94.