

ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

พฤษภาคม 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะต่อเนื่อง ได้พิจารณาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ นพรัตน์)

คณบดีวิทยาลัยการศึกษาคณะต่อเนื่อง

พฤษภาคม 2555



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ชัยณรงค์ ชัยมันตะ ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำแก้ไขตรวจทานความถูกต้องเรียบร้อยและข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญทั้ง 2 ท่านในการพิจารณาเครื่องมือคือ ดร.พงษ์สนธิ คุณณะลา และนายสังเวียน อินออน จนทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่ออนุพการี ครอบครัวที่เป็นผู้ให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณรุ่นพี่ เพื่อน ๆ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ดีในระหว่างการศึกษาดำเนินมาโดยตลอด

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเหลือการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนประชาชนในพื้นที่ที่เป็นผู้ให้ข้อมูลความคิดเห็น ด้านระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้และขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในงานศึกษาค้นคว้านี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน การค้นคว้าด้วยตนเองครั้งนี้ หากมีสิ่งใดที่ขาดตกบกพร่องหรือผิดพลาดประการใดผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ คงจะเป็นประโยชน์กับผู้สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

กาญจนา โพธิ์คำ

| | |
|------------------------|--|
| ชื่อเรื่อง | ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา |
| ผู้ศึกษาค้นคว้า | กาญจนา โพธิคำ |
| ที่ปรึกษา | ดร.ชัยณรงค์ ศรีมันตะ |
| ประเภทสารนิพนธ์ | การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รป.ม. สาขาวิชานโยบายสาธารณสุข, มหาวิทยาลัยพะเยา, 2555 |
| คำสำคัญ | ระบบบริการสุขภาพ |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าด้วยตนเองนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา และเพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่อยู่ในความดูแลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน 7,292 คน มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ผลการวิจัย พบว่า ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X}=4.34$) ความคิดเห็นของประชาชนที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และในด้านอื่นๆ ที่เหลืออีก 5 ด้าน ประชาชนก็มีความคิดเห็นในระดับมากเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ด้านงานรักษาพยาบาล ($\bar{X}=4.32$) ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี ($\bar{X}=4.23$) ด้านอนามัยโรงเรียน ($\bar{X}=3.96$) ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ($\bar{X}=4.25$) ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ ($\bar{X}=4.21$) และได้มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรส่งเสริมให้มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง สนับสนุนงบประมาณให้ในการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็น อีกทั้งควรจัดสรรกำลังคนหรือบุคลากรทางการแพทย์ที่เหมาะสม เพื่อนำมาประจำแต่ละโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

| | |
|-----------------------|--|
| Title | OPINION OF PEOPLE ON HEALTH SERVICE SYSTEM OF TAMBON BAN TUM HEALTH PROMOTING HOSPITAL MUENG DISTRICT PHAYAO PROVINCE |
| Author | Kanjana Potikham |
| Advisor | DR.Chairanong Srimanta |
| Academic paper | Independent Study, M.P.A. in Public Policy, University of Phayao, 2011 |
| Keywords | Health Service System |

Abstract

The purposes of this independent study were to know the opinion level of people on health service system of Ban Tum Tambon Health Promoting Hospital Muang Phayao and to know the problems and suggestions on health service systems of Ban Tum Tambon Health Promoting Hospital Muang Phayao. The population was selected from 7,292 people who were under supervision of Ban Tum Tambon Health Promoting Hospital Mueng District Phayao Province and they were 379 in number. The questionnaire was used as tools for collecting data. The descriptive statistics used in analyzing data were percentage, mean, standard deviation.

The results of this study were as follows; the opinion of people on health promotion at the high level ($\bar{X}=4.34$), They were of the high opinions on the other fields namely; treatment was rated ($\bar{X}=4.32$), vaccination ($\bar{X}=4.23$), school hygiene ($\bar{X}=3.96$), diseases prevention and control ($\bar{X}=4.25$), and health revitalization($\bar{X}=4.21$). The recommendations were as follows; the service should be provided for 24 hours, budget should be properly allocated and medical personnel should be trained and recruited.

สารบัญ

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 2 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 4 |
| ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย | 4 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 5 |
| แนวคิดอันเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างและพัฒนาระบบบริการสุขภาพ..... | 5 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสุขภาพ | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | 9 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น..... | 11 |
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า | |
| อำเภอเมือง จังหวัด พะเยา | 13 |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 18 |
| กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย | 22 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 23 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 23 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 24 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 25 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล..... | 26 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 27 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 27 |
| ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล | 27 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 28 |
| 5 บทสรุป | 39 |
| สรุปผลการวิจัย | 40 |
| อภิปรายผลการวิจัย | 43 |
| ข้อเสนอแนะ | 48 |
| บรรณานุกรม | 50 |
| ภาคผนวก | 54 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 55 |
| ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า | 61 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1 แสดงการปฏิบัติงานประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา..... | 17 |
| 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ | 28 |
| 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ | 28 |
| 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา..... | 29 |
| 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ..... | 30 |
| 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้/เดือน | 30 |
| 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานรักษาพยาบาล..... | 31 |
| 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ..... | 32 |
| 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/ คลินิกสุขภาพเด็กดี..... | 33 |
| 10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านอนามัยโรงเรียน..... | 34 |
| 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค..... | 35 |
| 12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ..... | 36 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|--|----|
| 13 | แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวม 6 ด้าน..... | 37 |



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาการด้านสาธารณสุขของประเทศไทย ทำให้คุณภาพชีวิตของคนไทยดีขึ้น เห็นได้จากคนไทยมีอายุยืนขึ้นอย่างชัดเจนในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา และจะเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้แล้วการเสียชีวิตของคนไทยเปลี่ยนจากโรคติดต่อเป็นหลักมาเป็นโรค ไม่ติดต่อ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกี่ยวกับสุขภาพของคนไทยเกิดจากการดำเนินนโยบายของรัฐบาลคือ การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าซึ่งทำให้ประชาชนทุกคนเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพได้มากขึ้น

แม้ว่าในปัจจุบันประชาชนจะเข้าถึงการบริการสุขภาพได้มากขึ้นกว่าในอดีต แต่ก็ยังไม่สามารถเข้าถึงระบบการบริการสุขภาพได้อย่างถูกต้องมากนัก ประชาชนมักจะมีคามเชื่อแบบเดิม ๆ และเลือกที่จะเข้าไปอยู่โรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งทำให้โรงพยาบาลนั้น ๆ แออัด และไม่สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ ความเชื่อเหล่านี้ทำให้การส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคเบื้องต้นถูกละเลย

นโยบายด้านสาธารณสุขของรัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ได้กำหนดไว้ว่ารัฐจะปรับปรุงระบบบริการด้านสาธารณสุข โดยลงทุนพัฒนาระบบบริการสุขภาพของภาครัฐในทุกกระดับให้ได้มาตรฐาน ยกกระดับสถานีอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล และพัฒนาระบบเครือข่ายการส่งต่อในทุกกระดับให้มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกันทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้ระบบหลักประกันสุขภาพมีคุณภาพอย่างเพียงพอทั่วถึง มีทางเลือกหลากหลายรูปแบบและครอบคลุมได้ถึงการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมโครงการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เฉพาะคือ เพื่อปรับภารกิจและยกระดับการให้บริการสุขภาพของสถานีอนามัย เพื่อพัฒนาศักยภาพ “ทีมสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล” ให้มีขีดความสามารถในการให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมและเชิงรุก ประการสุดท้ายก็เพื่อพัฒนาการมีส่วนร่วมของชุมชน และอบต. ในการจัดบริการสุขภาพที่สอดคล้องกับบริบทของชุมชน

กระทรวงสาธารณสุขได้เดินหน้าพัฒนาและเร่งปรับปรุงการยกระดับสถานีอนามัยทั่วประเทศกว่า 9,000 แห่ง เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งเป็นสถานพยาบาลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด การยกระดับนี้ก็เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้รับการบริการด้านสุขภาพที่ดีและเท่าเทียมกับคนในเมืองใหญ่ตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้กล่าวมาข้างต้น

ในอดีตสถานีนอนามัยเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้นของกระทรวงสาธารณสุข ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ห่างไกลมาเป็นเวลายาวนาน สามารถเป็นที่พึ่งยามเจ็บป่วยและตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพพื้นฐานได้เป็นอย่างดี ทำให้สถานีนอนามัยพร้อมทั้งบุคลากรทุกคนเป็นต้นแบบในครอบครัวเดียวกันกับประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ แต่ในเวลาต่อมาความเจริญด้านต่าง ๆ มีมากยิ่งขึ้น โอกาสการเข้าถึงสถานบริการด้านสาธารณสุขประเภทอื่น ๆ เช่น โรงพยาบาลของรัฐ โรงพยาบาลของเอกชน และคลินิกจึงมากตามมา ทำให้ความรู้สึกละเลยและความเข้าใจเบื้องต้นที่มีต่อสถานีนอนามัยมีตัวเปรียบเทียบของระบบ การบริการสุขภาพมากขึ้น เพื่อตอบสนองนโยบายด้านสาธารณสุขของรัฐบาลนายกอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะที่ได้กล่าวมาข้างต้น จึงมีการผลักดันเพื่อยกระดับสถานีนอนามัยให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อให้ระบบการบริการด้านสุขภาพมีความทัดเทียมกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ซึ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนี้จะต้องมีศักยภาพในการดูแล และให้บริการครอบคลุมทั้งด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและฟื้นฟูสภาพ ตลอดจนสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม และความเข้มแข็งให้ชุมชนในการจัดการระบบสุขภาพของตนเอง

สถานีนอนามัยตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ได้ยกระดับตนเองเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามนโยบายดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และมีประชาชนที่อยู่ในความดูแลทั้งหมดจำนวน 7,292 คน จำนวนครัวเรือน 2,552 ครัวเรือน ในเขตพื้นที่ 13 หมู่บ้าน

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประชาชนคนหนึ่งที่อยู่ในความดูแลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา จึงมีความต้องการที่จะทราบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระบบการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ตลอดจนทราบถึงปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริการสุขภาพในรูปแบบใหม่ เพื่อจะได้เสนอเป็นแนวทางให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ได้ดำเนินการปรับปรุงและแก้ไขในปัญหาดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา
2. เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แบ่งขอบเขตการศึกษาออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตการศึกษาครอบคลุมเฉพาะการบริการด้านสุขภาพที่ประชาชนจะได้รับหลังจากการยกระดับของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ตามตารางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านงานรักษาพยาบาล
- 2) ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ
- 3) ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี
- 4) ด้านงานอนามัยโรงเรียน
- 5) ด้านงานสุขภาพเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรค
- 6) ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการวิจัยจะศึกษาจากกลุ่มประชาชนที่อยู่ในความดูแลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน 7,292 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

การเลือกกลุ่มตัวอย่างและขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาเลือกจากประชาชนที่อยู่ในความดูแลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้งหมด 13 หมู่บ้าน มีประชาชนทั้งหมด 7,292 คน และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาในเขตพื้นที่ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ซึ่งมีชุมชนที่อยู่ภายใต้การปกครองหรือความรับผิดชอบ จำนวน 13 หมู่บ้าน ครอบคลุมพื้นที่จำนวน 1 ตำบล

4. ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2554 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลา 11 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง แนวความคิด ความรู้สึก หรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบบริการสุขภาพจากการยกระดับของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

สถานีอนามัย หมายถึง สถานีอนามัยตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาก่อนการยกระดับเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หมายถึง สถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิของประเทศไทยรูปแบบใหม่ โดยยกระดับสถานีอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในที่นี้หมายถึง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ระบบบริการสุขภาพ หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการด้านสุขภาพระดับต้นแก่ประชาชน โดยไม่ยึดติดกับเพศ วัย และสภาวะสุขภาพ ซึ่งเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนผู้ใช้บริการกับบุคลากรและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประกอบด้วยงานบริการด้านสุขภาพ 6 ด้าน ดังนี้ ด้านงานรักษาพยาบาล ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี ด้านงานอนามัยโรงเรียน ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ได้ทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อระบบบริการสุขภาพที่ได้รับจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

2. ได้ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อระบบบริการสุขภาพที่ได้รับจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

3. สามารถนำปัญหาและข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาในเรื่องระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาและที่อื่น ๆ ได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดอันเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างและพัฒนาระบบบริการสุขภาพ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสุขภาพ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

แนวคิดอันเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างและพัฒนาระบบบริการสุขภาพ

สงวน นิตยรัมภ์พงศ์ อ้างถึงในอรนุช เทียมพันธ์พงศ์, 2547 : 5) ได้แบ่งแนวคิดการสร้างและพัฒนาระบบบริการสุขภาพออกเป็น 2 แนวคิด

1) แนวคิดแบบนิยมกลไกตลาด ซึ่งถือว่าประชาชนทุกคนมีวิจรรย์ญาณที่ถูกในการตัดสินใจใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ ได้เอง รวมทั้งในเรื่องการบริการสุขภาพ หากประชาชนสามารถมีข้อมูลว่าบริการใดเป็นบริการที่ดี และค่าใช้จ่ายอยู่ในสภาพที่เหมาะสม ประชาชนก็จะตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อบริการนั้น ๆ เอง แนวคิดนี้เชื่อในกลไกการตลาดจะทำให้สถานบริการมีการแข่งขันกันทำให้ประชาชนได้รับบริการที่ดีที่สุด รัฐไม่จำเป็นต้องเข้ามาจัดการ บทบาทของรัฐเป็นเพียงการช่วยเหลือเฉพาะประชาชนที่ยังช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ เช่น ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ ฯลฯ เท่านั้น แนวคิดนี้ปรากฏในประเทศที่มีระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมเต็มที่ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา

2) แนวคิดแบบสวัสดิการสังคม ซึ่งถือว่าบริการสุขภาพเป็นบริการที่จำเป็นที่ประชาชนทุกคนในสังคมจะต้องได้รับ นอกจากนั้นยังเป็นบริการที่มีความเฉพาะเจาะจงเกินกว่าที่ประชาชนจะมีข้อมูลหรือความรู้ที่เพียงพอในการตัดสินใจใช้บริการได้ทั้งหมด การที่จะปล่อยให้กลไกตลาดเป็นตัวกำกับ นอกจากจะทำให้ประชาชนที่ไม่มีกำลังในการซื้อบริการเข้าไม่ถึงบริการแล้วยังจะทำให้ประชาชนที่ไม่มีกำลังซื้อบริการเข้าไม่ถึงบริการแล้ว ยังอาจจะทำให้ประชาชน

ได้รับบริการที่ไม่จำเป็นหรือมีค่าใช้จ่ายแพงจนเกินไป เนื่องจากมีข้อมูลที่ไม่เพียงพอในการตัดสินใจรับบริการ ดังนั้น รัฐจึงควรจะเข้าแทรกแซงเป็นผู้จัดการเพื่อให้ประชาชนทุกคนมีหลักประกันว่าจะสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็น แม้จะมีความสามารถไม่เพียงพอในการใช้จ่ายค่าบริการก็ตาม แนวคิดนี้ปรากฏในประเทศที่แม้ไม่ใช่ประเทศสังคมนิยมและระบบเศรษฐกิจแบบเสรี แต่เชื่อในเรื่องสวัสดิการสังคม เช่น อังกฤษ นิวซีแลนด์ เกาหลีใต้ ไต้หวัน เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสุขภาพ

1. ระบบบริการสุขภาพ

ระบบบริการสุขภาพเป็นระบบที่มีความครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ โดยรวมถึงทั้งบริการที่จัดโดยบุคลากรทางด้านสุขภาพ และบริการที่จัดโดยบุคคล ครอบครัว และการจัดระบบบริการสุขภาพควรมีความเหมาะสม สอดคล้องกับความจำเป็นหรือความต้องการ และสภาพปัญหาทางด้านสุขภาพของประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของการบริการการจัดระบบบริการสุขภาพควรเริ่มด้วยการกำหนดความจำเป็นความต้องการตลอดจนสภาพปัญหาที่สำคัญทางด้านสุขภาพที่ต้องการหรือมุ่งเน้นที่จะดำเนินการแก้ไขหลังจากนั้น จึงทำการออกแบบระบบบริการสุขภาพรวมทั้งการดูแลทางด้านสาธารณสุขที่เหมาะสมซึ่งรูปแบบการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพที่มีความเป็นไปได้ มีทั้งรูปแบบการดูแลตนเอง การจัดบริการในสถานพยาบาลรูปแบบต่าง ๆ เช่น สถานีอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน คลินิก โรงพยาบาล เป็นต้น รวมทั้งการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ในรูปแบบต่าง ๆ (วารสารออนไลน์สถานีอนามัยรายวัน วันจันทร์ ที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2554)

แนวคิดเรื่องระบบบริการสุขภาพประกอบขึ้นจากสองส่วนคือ ระบบวิถีคิด หรือทฤษฎีเกี่ยวกับโรคและสุขภาพ และระบบงาน หรือระบบการดูแลรักษาและแก้ปัญหาสุขภาพ ซึ่งสัมพันธ์กันมากคือ ถ้าวิถีคิดเปลี่ยนก็จะทำให้การสร้างระบบงานด้านสุขภาพเปลี่ยนไปด้วย (โกมาตร อ่างถึงในวิรุฬ ลิ้มสวาท, 2552 : 34)

องค์การอนามัยโลกมีการกำหนดคำนิยามของสุขภาพไว้ในรัฐธรรมนูญองค์การอนามัยโลกว่า “สุขภาพ หมายถึงสุขภาพะอันสมบูรณ์ทั้งทางกาย จิต สังคม และไม่ใช่เพียงการปราศจากโรคและการเจ็บป่วยเท่านั้น” ปัจจุบันคำว่า “สุขภาพ” หมายถึง สุขภาพะที่สมบูรณ์และมีดุลยภาพ ทั้งทางกาย ทางใจ ทางสังคม และทางจิตวิญญาณ ไม่ได้แยกจากวิถีชีวิตและอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้อง โดยดำรงอยู่ในครอบครัว ชุมชน และสังคมอย่างสมดุล ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม (คณะกรรมการการจัดทำแผนพัฒนา

สุขภาพ ฉบับที่ 9, 2545) ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่มีการจำกัดความของคำว่า “สุขภาพ” เป็นเพียงแค่การเจ็บไข้ได้ป่วย การรักษา หรือการซ่อมสุขภาพเท่านั้น

ระบบบริการสุขภาพที่พึงประสงค์ควรเป็นระบบบริการสุขภาพแบบบูรณาการ (Integrated Health Care System) ที่มีหลักการและคุณสมบัติสำคัญคือ ให้บริการที่ครอบคลุมทั้งคุณภาพเชิงสังคมและเชิงเทคนิคบริการและครอบคลุมบริการที่จำเป็นทั้งหมดไม่มีความซ้ำซ้อนของบทบาทสถานพยาบาลในระดับต่าง ๆ มีความเชื่อมโยงระหว่างสถานพยาบาลแต่ละระดับเป็นการเชื่อมโยงทั้งการส่งต่อผู้ป่วยและข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผู้ป่วย โครงสร้างระบบสุขภาพมีองค์ประกอบที่สำคัญ ประกอบด้วยบริการปฐมภูมิ บริการทุติยภูมิ บริการตติยภูมิ และศูนย์การแพทย์เฉพาะทาง นอกจากนี้ยังควรมีระบบสนับสนุนที่สำคัญได้แก่ ระบบสนับสนุนทรัพยากร ระบบสนับสนุนวิชาการและการวิจัย และระบบข้อมูลข่าวสาร (วารสารออนไลน์สถานีอนามัยรายวัน วันจันทร์ ที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2554)

2. การบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

ระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมินั้น เป็นบริการสุขภาพขั้นต้นของระบบบริการสุขภาพที่ต้องมีการปฏิรูป เพื่อให้มีลักษณะเป็นเชิงรุกในการสร้างเสริมสุขภาพที่ดีสำหรับคนไทย (ประเวศ วะสี, 2543) ให้เป็นบริการใกล้บ้านใกล้ประชาชนที่ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการเป็นด่านแรก ประชาชนสามารถเลือกใช้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่มีอยู่หลากหลาย และยังสามารถมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น วางแผน และติดตามตรวจสอบการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมินี้ได้

ระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่ได้รับการปฏิรูปแล้วนั้น ต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบทุติยภูมิได้ รวมทั้งมีการควบคุมค่าใช้จ่ายภายใต้ระบบประกันสุขภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงเป็นเรื่องสำคัญที่บุคลากรที่มสุขภาพควรต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิให้ลึกซึ้ง เพื่อพัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่พึงประสงค์ต่อไป (ปรีดา เต๋ออารักษ์, 2544) และอีกประการหนึ่งที่สำคัญ ระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิยังเป็นจุดเชื่อมที่สำคัญระหว่างชุมชนกับระบบบริการสุขภาพระดับสูงที่สามารถดูแลประชาชนอย่างมีคุณภาพ ครอบคลุม ทัวถึงและมีระบบเชื่อมโยงที่มีประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ (สุนทร ภาณุทัต และคณะ, 2544)

1) ความหมายของระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

องค์การอนามัยโลก World Health Organization [WHO] อ้างใน วิรุฬห์ ลิ้มสวาท, 2552 ได้ให้คำจำกัดความของการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิไว้ว่า การบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิคือ การบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานที่ผสมผสานทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค

การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ครอบคลุมประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาวะสุขภาพ โดยเน้นความมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ประชาชนพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้

อารี วัลยะเสวี และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายของการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิว่า เป็นบริการสุขภาพระดับต้นที่ให้บริการโดยบุคลากรทางการแพทย์ และสาธารณสุขที่ไม่ได้เน้นเทคโนโลยีทางการแพทย์ขั้นสูงเพียงเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับมิติทางสังคม และจิตวิทยา และการผสมผสานของการบริการทางการแพทย์ และสาธารณสุข ซึ่งทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างระบบบริการสุขภาพกับประชาชน และใช้ชุมชนเป็นฐานในการจัดบริการ

สำเรีง แหงงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ (2545) ได้ให้ความหมายของการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิว่า หมายถึง การบริการระดับแรกที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยดูแลสุขภาพประชาชน ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชนอย่างใกล้ชิด โดยดูแลตั้งแต่ก่อนป่วยไปจนถึงการดูแลเบื้องต้นเมื่อเจ็บป่วย และหลังเจ็บป่วย ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ เพื่อให้เกิดชุมชนเข้มแข็งต่อไป

Fry (1993) ได้ให้ความหมายของการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ หมายถึง หน่วยบริการในระดับสุขภาพที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง เป็นการบริการแบบผสมผสาน ซึ่งเป็นด่านแรกของการรักษาพยาบาล และการป้องกันให้แก่บุคคล ครอบครัวอย่างต่อเนื่อง

กล่าวโดยสรุปแล้ว ระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิหมายถึง การให้บริการด้านสุขภาพระดับต้นแก่ประชาชนในชุมชนที่ให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่ยึดติดกับเพศ วัย และสภาวะสุขภาพ ซึ่งจะเน้นความมีส่วนร่วมของประชาชน โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนพึ่งตนเองในด้านสุขภาพได้ และสถานบริการด้านสุขภาพเบื้องต้นนี้ยังเป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างระบบบริการสุขภาพกับประชาชน เน้นการป้องกันและการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชนอย่างผสมผสาน และเป็นองค์รวมครอบคลุมทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน อีกทั้งยังเป็นจุดประสานงานเชื่อมโยงกับหน่วยงานบริการอื่น ๆ และการส่งต่อผู้ป่วยไปรับบริการในระดับทุติยภูมิ และระดับตติยภูมิได้อย่างเหมาะสม

2) หลักการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

หลักการในการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน และการปฏิรูประบบสุขภาพได้นั้นต้องมีลักษณะดังนี้ (World Health Organization [WHO], 2003; สำเรีง แหงงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ, 2545 : วารสารออนไลน์สถานีนามัยรายวัน วันจันทร์ ที่ 17 มกราคม พ.ศ. 2554)

- 2.1) เป็นบริการที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด อยู่ใกล้บ้าน ประชาชนเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ง่าย เท่าเทียม ทั่วถึง และมีคุณภาพ
- 2.2) เป็นบริการที่มีการเชื่อมโยงกับหน่วยงาน/เครือข่าย เพื่อการจัดการกับปัญหาสุขภาพ และความเจ็บป่วยในทุกมิติของปัญหาที่มีผลกระทบต่อสุขภาพ
- 2.3) เป็นบริการอย่างเป็นองค์รวม ต่อเนื่องครอบคลุมทุกคน ทุกกลุ่ม ทุกวัย ในทุกภาวะสุขภาพ ผสมผสานทั้งในด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคเบื้องต้น การดูแลสุขภาพที่บ้าน และการฟื้นฟูสมรรถภาพ
- 2.4) เป็นบริการที่เสริมสร้างพลังอำนาจของบุคคล ครอบครัว ให้สามารถพึ่งพาตนเองในด้านสุขภาพได้
- 2.5) เป็นการให้บริการโดย นักวิชาชีพด้านสุขภาพ เช่น นักการสาธารณสุข พยาบาล แพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป เภสัชกรในร้านขายยา เป็นต้น ร่วมกับผู้ให้บริการการแพทย์ภูมิปัญญาไทยอย่างเป็นเครือข่ายกัน
- 2.6) เป็นบริการที่จัดโดยมีการกำหนดพื้นที่ให้บริการชัดเจน (ครอบคลุมทุกคนในพื้นที่ไม่นับตามทะเบียน)
- 2.7) เป็นบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชน เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์กรรูปแบบอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการดำเนินการ หรือร่วมเป็นเจ้าของ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้าเช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงแรม เป็นต้น

ลักษณะของการบริการที่สำคัญมี 4 ลักษณะ คือ

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อเช่น คนไข้ไปหาจิตแพทย์ไม่สามารถบอกได้ว่าตนจะได้รับบริการในรูปแบบใดล่วงหน้า ดังนั้นเพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในแง่ของสถานที่ ตัวบุคคล เครื่องมือ วัสดุในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์และราคา สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผู้ขายบริการจะต้องจัดหาเพื่อเป็นหลักประกันให้กับผู้ซื้อได้เร็วขึ้น
- 2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าใหม่ในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร และอย่างไร เช่น หมอผ่าตัดหัวใจ คุณภาพในการผ่าตัดขึ้นอยู่กับสภาพจิตใจและความพร้อมในการผ่าตัดในแต่ละรอบ อาจารย์ผู้สอนในชั่วโมงที่อารมณ์ดีมีการมีเตรียมตัวดีที่จะสอนในชั่วโมงที่อารมณ์ไม่ปกติและขาดการเตรียมตัว คุณภาพในการสอนก็จะต่ำ ดังนั้น ผู้ซื้อบริการจะต้องรู้ถึงความไม่แน่นอนในการบริการและสอบถามผู้อื่นก่อนที่จะเลือกรับบริการ

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือการบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าเช่น รถประจำทางในช่วงเวลาเร่งด่วนคนจะแน่นต้องใช้จำนวนรถในการให้บริการมากขึ้น สถาบันเทวัญในวันศุกร์เสาร์ คนจะแน่นทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่เพียงพอ

1. ทฤษฎีคุณภาพของการบริการ (Service Quality)

(ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 342 อ้างถึงในปรีชา นันตะราช และคณะ, 2549 : 13-15) ได้อ้างทฤษฎีของ Philip Kotler ไว้ว่า คุณภาพการให้บริการมีลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าคือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสมเพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถ

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณ

5) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ลูกค้า

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Security) บริการให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะต้องทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding / Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ปัจจัยของความพึงพอใจตามองค์ประกอบของการให้บริการ ซึ่งมีความหมายครอบคลุมงานบริการและสอดคล้องกับปัจจัยพื้นฐานของอเดย์ และแอนเดอร์สัน ดังนี้

1) ด้านคุณภาพระบบการให้บริการ คือ ความสะดวกตามเงื่อนไขการขอรับบริการ ความทั่วถึงเพียงพอของการให้บริการ คุณค่าทางประโยชน์ใช้สอยของผลการบริการที่ได้รับ ความก้าวหน้าและการพัฒนาของระบบ

2) ด้านกระบวนการให้บริการ คือ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ความทั่วถึงเพียงพอของการบริการ ความรวดเร็ว ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการบริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คือ ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งหมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ เช่น การกระตือรือร้นในการให้บริการ ความเสมอภาค และความเป็นธรรมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ลำเอียง การมีบุคลิกภาพ ท่าทีและมารยาทในการบริการ หมายถึงการแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใส หรือบึ้งตึง ความซื่อสัตย์สุจริตของการให้บริการ หมายถึงความไว้เนื้อเชื่อใจ และความตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

1. ความหมายของความคิดเห็น

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2532 : 246) ได้บัญญัติคำว่าความคิดเห็น หมายถึง

1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม

2) ทศนะหรือประมาณการเกี่ยวกับเนื้อหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง

3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่าความคิดเห็นมีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า เจตคติ ซึ่งมีคำอธิบายไว้ว่า แนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือเป็นปฏิปักษ์ต่อบางสิ่งบางอย่าง หรือต่อบุคคลบางคน

กฤษณะ (2536) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ และไม่ได้ตั้งอยู่บนความแน่นอนหรือความรู้สึกที่แท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความคิด และการลงความเห็น

รุ่ง ศรีโพธิ์ และปองปรีดา โยธา (2542) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นเรื่องของแนวความคิด ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งแสดงออกด้วยการพูด การเขียน การปฏิบัติ ถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางทัศนคติ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาต่อสถานการณ์ภายนอกนั้น ๆ

2. การวัดความคิดเห็น

นีออน (2525) ความคิดเห็นและทัศนคติมีความหมาย และลักษณะที่ใกล้เคียงกัน ดังนั้นการวัดความคิดเห็นสามารถที่จะใช้วัดทัศนคติรวมกันได้ แต่เนื่องจากทัศนคติเป็น พฤติกรรมภายในที่ไม่สามารถทราบได้เลยว่าบุคคลมีทัศนคติอย่างไรกับเหตุการณ์นั้น ๆ ดังนั้น จึงต้องใช้วิธีการอนุมานจากพฤติกรรมภายนอกที่บุคคลแสดงออกคือ

การรายงานตนเอง (Self – report measures) เป็นการวัดทัศนคติ โดยการให้ผู้ถูก วัดรายงานความรู้สึกของตนเองที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งความรู้สึกนั้น ๆ อาจจะถูกบิดเบือนในทางบวก หรือทางลบก็ได้ การวัดความคิดเห็นนี้จะวัดเพียงดี – ไม่ดี สนับสนุน – คัดค้าน เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย มาตราวัดทัศนคติแบบนี้แบ่งออกได้ 2 ประเภท ดังนี้

1) มาตรฐานของเธอร์สโตน (Thurstone scale)

การที่จะสร้างมาตรวัดนี้ จะต้องรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น และทัศนคติที่ต้องการวัด ซึ่งการรวบรวมข้อมูลที่ว่านี้ควรจะได้ประมาณ 100 ข้อ เป็นอย่างน้อย โดยมีลักษณะทางบวกอย่างมาก เป็นกลาง หรือเป็นทางลบอย่างมาก หลังจากนั้น ก็ให้เลือกตอบว่าข้อความใดบ้างที่ต่างกับความคิดเห็นของผู้ที่ต้องการวัด ต่อจากนั้นนำมา คำนวณหาค่ามัธยฐานและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละข้อความ แล้วเลือกข้อความ ตามค่ามาตรวัดที่ได้ก็จะเหลือข้อความเพียง 20 ข้อความ หรือมากที่สุดไม่เกิน 45 ข้อความ

2) มาตรฐานของไลเคิร์ต (Likert – type scale)

Likert (อ้างในสุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2523) ได้สร้างมาตรวัดทัศนคติที่พัฒนา มาจากของ Thurstone มีข้อความทั้งทางบวก และทางลบปะปนกันไป ส่งไปให้ผู้ที่ต้องการ สรรวจตัดสินว่า ข้อความใดตรงกับระดับความคิดเห็นของตนมากที่สุด ซึ่งมี 5 ระดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวัดความคิดเห็นของบุคคลสามารถทำได้หลากหลายวิธีคือ การตอบคำถาม แบบสอบถาม ซึ่งวิธีที่ง่ายที่สุดในการจะบอกถึงความคิดเห็นก็คือ การแสดงให้เห็นถึงร้อยละ ของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าข้อความออกมาในลักษณะเช่นไร จะได้ ทำตามข้อคิดเห็นนั้น ๆ ได้ การที่จะให้ใครก็ตามออกความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้าถ้าจะใช้ แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ที่ต้องการสำรวจเห็นว่าเห็นด้วยหรือ

ไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ หรือสามารถวัดได้ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยมาก (อ้างใน สุรกิจ ภักดีปรีดา, 2552 : 6)

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

สถานีอนามัยตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เป็นสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่ได้ให้บริการกับประชาชนตำบลบ้านต้ามาเป็นเวลานานนับเกือบ 40 ปี แต่เมื่อไม่นานมานี้นโยบายด้านสาธารณสุขของรัฐบาลนายทักษิณชิต เวชชาชีวะ ได้มีนโยบายให้ยกระดับการให้บริการสุขภาพของสถานีอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ซึ่งการยกระดับในครั้งนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิของประเทศไทยครั้งใหญ่ที่ต้องได้รับความร่วมมือจากหลายฝ่ายตั้งแต่หน่วยงานระดับใหญ่ หน่วยงานระดับกลาง หน่วยงานระดับล่าง รวมทั้งประชาชนในพื้นที่ด้วย

เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงครั้งนี้มีผลกระทบโดยตรงกับองค์กร บุคลากร เจ้าหน้าที่ และประชาชนในพื้นที่ จึงส่งผลให้การแสดงออกในเรื่องของทัศนคติ ความคิดเห็น และความรู้สึกต่าง ๆ อาจจะไม่ตรงกัน หรืออาจทำให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้ การยกระดับนี้จะต้องมีการทำความเข้าใจและให้ความรู้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องถึงประโยชน์ที่จะได้รับ แต่การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ อาจจะมีอุปสรรคในหลาย ๆ ด้าน เพราะอาจมีกลุ่มคนที่ยังไม่เข้าใจในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งต้องมีวิธีการในการปรับทัศนคติ ความคิดเห็น และความรู้สึกของกลุ่มคนเหล่านี้ให้เข้าใจบริบทของคำว่า “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ” อาจจะต้องใช้เวลานานในการปรับทัศนคติต่าง ๆ

1. ประวัติของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

สถานีอนามัยตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ได้เปิดดำเนินการตั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2516 โดยผู้ริเริ่มก่อตั้งคือ นายแก้ว นามบ้าน กำนันตำบลบ้านต้า และนายอ้าย เรือนแปง ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 5 บ้านต้ำน้ำล้อม ได้รับจัดสรรที่สาธารณะของหมู่บ้านประมาณ 2 ไร่ และต่อมาได้รับการบริจาคที่ดินจากประชาชนเพิ่มอีก 1.5 ไร่ รวมพื้นที่ 3.5 ไร่ จึงได้ขอขบประมาณจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย(ในขณะนั้นอำเภอพะเยาได้ขึ้นอยู่กับจังหวัดเชียงราย ยังไม่ได้ยกฐานะเป็นจังหวัดพะเยาเช่นในปัจจุบันนี้) ทำการจัดสร้างอาคารสถานีอนามัยแปลนไม้ชั้นเดียวจำนวน 1 หลัง และบ้านพักสถานีอนามัยจำนวน 2 หลัง เริ่มเปิดดำเนินการได้ในปี พ.ศ. 2517

ต่อมาเมื่อปี พ.ศ. 2536 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยาได้จัดสรรงบประมาณก่อสร้างสถานีอนามัยตำบลบ้านต้าเป็นแปลนสถานีอนามัยขนาดกลางตามแปลนที่ 150 แบบปูนทรงสูง 2 ชั้น จำนวน 1 หลัง พร้อมบ้านพักข้าราชการ 2-4 จำนวน 2 หลัง และบ้านพัก

ข้าราชการ 5-6 จำนวน 1 หลัง รวมบ้านพัก 3 หลัง แต่เนื่องจากพื้นที่เดิมคับแคบไม่เพียงพอต่อการก่อสร้าง เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย กำนันตำบลบ้านต้า นายคำ ทำดี ได้ร่วมกับสภาตำบล พระสงฆ์ พ่อค้าประชาชน จึงได้จัดผ้าป่าเพื่อหาเงินซื้อที่ดินเพิ่มเติมจำนวน 2 ไร่ เป็นเงินจำนวน 300,000 บาท จนสถานีอนามัยบ้านต้าได้ก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อปี พ.ศ. 2537 และปัจจุบันปี พ.ศ. 2554 สถานีอนามัยตำบลบ้านต้าได้รับการยกระดับเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พร้อมกับดำเนินการให้บริการประชาชนจำนวน 13 หมู่บ้านคือ

| | |
|------------------------------|-------------------------|
| หมู่ที่ 1 บ้านห้วยเคียนเหนือ | หมู่ที่ 2 บ้านต้าดอนมูล |
| หมู่ที่ 3 บ้านต้าป่าลาน | หมู่ที่ 4 บ้านท่าช้าง |
| หมู่ที่ 5 บ้านต๋าน้ำล้อม | หมู่ที่ 6 บ้านต๋าม่อน |
| หมู่ที่ 7 บ้านต้าพระแล | หมู่ที่ 8 บ้านต้ากลาง |
| หมู่ที่ 9 บ้านต้าใน | หมู่ที่ 10 บ้านโป่งขาม |
| หมู่ที่ 11 บ้านต้าพระแล | หมู่ที่ 12 บ้านต๋าม่อน |
| หมู่ที่ 13 บ้านท่าเรือ | |

ระยะทางจากสถานีอนามัยตำบลบ้านต้า ถึงที่ว่าการอำเภอเมืองพะเยารวมระยะทาง 12 กิโลเมตร (สรุปผลการดำเนินงานสาธารณสุข, 2550 : 2)

ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา จำนวน 6 คน ดังรายนามต่อไปนี้

| | |
|------------------------------------|--|
| 1) นายสังเวียน อินออน ตำแหน่ง | นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ/ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล |
| 2) นางกัลยา เทพตำบลสืบ ตำแหน่ง | เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน |
| 3) น.ส.ณภาพัส ปินตามูล ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ |
| 4) น.ส.นันทน์ภัส ชัยกำ ตำแหน่ง | พยาบาลวิชาชีพ |
| 5) น.ส.มณีรัตน์ แสงปัน ตำแหน่ง | ลูกจ้างชั่วคราว |
| 6) น.ส.ธารีรัตน์ เทียมแก้ว ตำแหน่ง | พนักงานจ้าง |

2. บทบาทหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยาเป็นหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่ตั้งอยู่ในชุมชน โดยมีการกระจายของสถานที่ตั้ง อยู่ในวิสัยที่ประชาชนจะเข้าถึงบริการได้โดยง่าย ทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบสุขภาพของประชาชนได้อย่าง

ต่อเนื่องร่วมกับประชาชน โดยประยุกต์ความรู้ทางการแพทย์ จิตวิทยา สังคมศาสตร์ อย่างผสมผสาน มีการจัดบริการทั้งในสถานบริการและนอกสถานบริการ มีระบบการติดต่อ และเชื่อมโยงกับโรงพยาบาลได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งประสานกับองค์กรและชุมชนในท้องถิ่น เพื่อพัฒนาความรู้ของประชาชนในการดูแลส่งเสริมสุขภาพของตนเอง และสามารถดูแลตนเอง เมื่อเจ็บป่วยได้อย่างสมคูล โดยมีการให้บริการสุขภาพ ดังนี้

1) **งานบริการสุขภาพในสถานบริการ** เป็นการให้บริการในสถานบริการ โดยมีความพร้อมด้านการรักษาพยาบาล ด้านยา เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ และข้อมูล ครอบคลุม บริการสุขภาพอนามัยแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน ที่อยู่ในภาวะปกติ หรือผู้ที่มีความเสี่ยง ต่อการเจ็บป่วย และผู้ที่มีปัญหาสุขภาพ ซึ่งต้องการการดูแล โดยเชื่อมโยงบริการผสมผสาน แบบองค์รวมอย่างมีคุณภาพ

2) **งานบริการสุขภาพนอกสถานบริการ** เป็นการให้บริการทั้งด้านการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และการแก้ไขปัญหาสุขภาพของ ประชาชน ทั้งนี้โดยครอบคลุมกลุ่มผู้ป่วยที่เป็นโรคเรื้อรังต่าง ๆ ที่ปัญหา ผู้ป่วยส่งต่อจาก โรงพยาบาลผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส กลุ่มบุคคล/ชุมชน ที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่กระจายเชื้อ หรือการติดเชื้อในชุมชน เป็นต้น

3. **โครงสร้างการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้**

งานด้านบริหาร

1. งานการเจ้าหน้าที่/พัฒนาบุคลากร
2. งานการเงินและบัญชี
3. งานพัสดุ ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง
4. งานบริหารยา และเวชภัณฑ์
5. งานธุรการ และสารบรรณ
6. งานนโยบาย
 - 1) โรงเรียนนวัตกรรม
 - 2) นโยบายการตรวจราชการ
 - 3) งานยาเสพติด
 - 4) งานติดตาม/ประเมินผลตามตัวชี้วัด
 - 5) รพ.สต./รพ.ยุคใหม่เพื่อคนไทย
 - 6) งานควบคุมโรคไข้เลือดออก, ไข้หวัดใหญ่
7. งานประสานงาน

งานด้านบริหาร (ต่อ)

8. งานวางแผนงาน
9. งานควบคุม/กำกับ ติดตาม ประเมินผล
10. งานอาคารสถานที่ภูมิทัศน์ 5 ส.
11. การตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ทางสาธารณสุข
12. งานบังคับใช้กฎหมาย/พรบ.สาธารณสุข
13. งานบริหารเวชภัณฑ์ยา

งานด้านบริการ

1. งานรักษาพยาบาล
 - 1) รักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป
 - 2) คลินิกผู้ป่วยโรคเรื้อรัง
2. งานส่งเสริมสุขภาพ
 - 1) งานอนามัยแม่และเด็ก
 - 2) งานวางแผนครอบครัว
3. งานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี
4. งานโภชนาการ/ควบคุมโรคขาดสารไอโอดีน
5. งานทันตสาธารณสุข/นโยบายรากฟันเทียม
6. งานชมรมสร้างสุขภาพ
7. งานอนามัยโรงเรียน
8. งานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ
9. งานสุขศึกษา/ให้คำปรึกษา
10. งานสุขาภิบาลป้องกันและควบคุมโรค
 - 1) งานสุขาภิบาล
 - 2) งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
 - 3) งานป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ
11. งานสุขภาพภาคประชาชนและการแพทย์แผนไทย
 - 1) งานสุขภาพภาคประชาชน/อสม.เชิงรุก
 - 2) งานสนับสนุนการแพทย์ แผนไทย
12. งานคุ้มครองผู้บริโภค

งานด้านบริการ (ต่อ)

13. งานฟื้นฟูสภาพ
 - 1) งานเยี่ยมบ้าน
 - 2) งานฟื้นฟูสภาพผู้ป่วย
 - 3) งานฟื้นฟูสมรรถภาพผู้พิการ
14. งานบริการนอกสำนักงาน (13 หมู่)
 - 1) หมู่ 1, 2, 13, 10
 - 2) หมู่ 3, 4, 5, 6
 - 3) หมู่ 11, 7, 12, 8, 9

งานด้านวิชาการ

1. งานพัฒนายุทธศาสตร์/แผนงาน/โครงการ
2. งานข้อมูลและสารสนเทศ
3. งานระบาดวิทยา
4. งานประกันสุขภาพ รักษาฟรีใช้บัตรประชาชน
5. งานพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานบริการ
งานป้องกันการติดเชื้อในสถานบริการ
6. ศึกษาวิจัย/นวัตกรรม
7. งานบริการทางวิชาการ

ตาราง 1 แสดงการปฏิบัติงานประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

| วัน | เวลา | 08.30 – 12.00 น. | 12.00 – 13.00 น. | 13.00 – 16.30 น. |
|-------------|------|-------------------------|------------------|-------------------------|
| วันจันทร์ | | - ตรวจโรคทั่วไป | | - ตรวจโรคทั่วไป |
| วันอังคาร | | - ตรวจโรคทั่วไป | | - ตรวจโรคทั่วไป |
| | | - คลินิกโรคเบาหวาน | | - เยี่ยมบ้าน |
| วันพุธ | | - ตรวจโรคทั่วไป | รับประทานอาหาร | - เยี่ยมบ้าน |
| | | - คลินิกวางแผนครอบครัว | กลางวัน | |
| วันพฤหัสบดี | | - คลินิกความดันโลหิตสูง | | - คลินิกความดันโลหิตสูง |
| | | - คลินิกสุขภาพเด็กดี | | - ตรวจโรคทั่วไป |
| วันศุกร์ | | - ตรวจโรคทั่วไป | | - เยี่ยมบ้าน |
| | | - อนามัยโรงเรียน | | |

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผู้ศึกษาได้ศึกษาวรรณกรรม ทบทวนผลงานการวิจัยพอสรุปได้ ดังนี้

สุวิทย์ พัฒนภิติ (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อ บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิโดยรวมทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง มีความพึงพอใจ ด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความมีโอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหารและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.58 ถึง 4.06 ส่วนด้านการให้คำแนะนำ ความสัมพันธ์กับ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สวัสดิการและเงินเดือน สถานภาพ และความมั่นคง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ถึง 3.47 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.92 ถึง 4.22

อภิชาติ ตันอุต (2551 : บทคัดย่อ) ศึกษาการใช้บริการสาธารณสุขของกลุ่มชาติพันธุ์ ในตำบลป่อแก้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ เห็นว่าการให้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งเหตุผลที่ชนเผ่าเข้ารับบริการที่สถานอนามัยหรือสาธารณสุข เนื่องจากใกล้บ้าน และสะดวก ในการเดินทาง สำหรับบทบาทการให้บริการแก่ผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่สถานอนามัยนั้น พบว่า เจ้าหน้าที่มีการให้บริการด้านสุขภาพเท่าเทียมกันทุกชาติพันธุ์ ทุ่มเทใส่ใจในการให้บริการ ด้านสุขภาพ รวมทั้งดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพนอกพื้นที่ให้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ประชาชนในพื้นที่เองยังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานอนามัย ทั้งด้านบุคลากร ด้านบริการ และด้านการรักษาพยาบาล ส่วนพฤติกรรมในการเข้ารับการรักษา ของประชาชนนั้น การไปใช้บริการรักษาส่วนใหญ่จะรักษาตนเองในเบื้องต้นก่อนด้วย ยาแผนปัจจุบันและสมุนไพร หรือยาต้น หากไม่หายก็จะไปพบเจ้าหน้าที่สถานอนามัย แต่ถ้าอาการหนักก็จะไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาล

ภาณุมาศ พรหมเผ่า (2541 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อบริการบริการสาธารณสุขของสถานอนามัย อำเภอจุน จังหวัดพะเยา พบว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของสถานอนามัยด้านส่งเสริมสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 62.8 กิจกรรมที่ความคาดหวังอยู่ในระดับจำเป็นมาก ได้แก่ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนครอบครัวและวิธีคุมกำเนิด การคุมกำเนิดโดยวิธีกินยาเม็ดและยาฉีดคุมกำเนิด การตรวจหามะเร็งปากมดลูกและมะเร็งเต้านม การตรวจครรภ์

การตรวจสุขภาพเด็กก่อนฉีดวัคซีน ส่วนกิจกรรมที่คาดหวังอยู่ในระดับจำเป็นน้อย ได้แก่ การทำคลอด การคุมกำเนิด โดยวิธีใส่ห่วงอนามัยและใช้ถุงยางอนามัย ความคาดหวังด้านรักษาพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 79.7 กิจกรรมที่ความคาดหวังอยู่ในระดับจำเป็นมาก ได้แก่ การให้บริการตรวจและรักษาผู้ป่วยนอกเวลาราชการและวันหยุด การปฐมพยาบาล การตรวจร่างกายให้การรักษาโรคและให้คำแนะนำในการปฏิบัติตนเกี่ยวกับโรคที่ป่วย ความคาดหวังด้านควบคุมและป้องกันโรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 58.1 กิจกรรมที่ความคาดหวังอยู่ในระดับจำเป็นมาก ได้แก่ การออกค้นหาผู้ป่วย การรักษาผู้ป่วยที่ป่วยด้วยโรคติดต่อและการให้คำแนะนำในการปฏิบัติตน การตรวจอุจจาระหาไข่พยาธิและการให้การรักษาโรคพยาธิ การร่วมมือกันทำลายแหล่งน้ำขังเพื่อทำลายลูกน้ำยุงลายโดยชาวบ้านและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคเอดส์ การฉีดวัคซีนในเด็กแรกเกิดถึง 5 ปี ความคาดหวังด้านฟื้นฟูสภาพและดูแลพิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางร้อยละ 43.5 และอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 41.1 กิจกรรมที่ความคาดหวังอยู่ในระดับจำเป็นมาก ได้แก่ การให้ความรู้ถึงอันตรายของยาเสพติด การรณรงค์ป้องกันการติดสารเสพติด ความคาดหวังด้านสนับสนุนบริการอื่น ๆ โดยรวมอยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 65.4 กิจกรรมที่ความคาดหวังอยู่ในระดับจำเป็นมาก ได้แก่ การติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชนของเจ้าหน้าที่ การให้ความร่วมมือในการพัฒนาหมู่บ้าน การสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน การสนับสนุนให้มีการจำหน่ายยาสามัญประจำบ้านในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนและร้านค้าในหมู่บ้าน

นภา สุทธะตั้ง (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการในการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนทุ่งยั้ง จังหวัดอุตรดิตถ์ พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการให้ศูนย์สุขภาพชุมชนทุ่งยั้ง มีบริการด้านการรักษาพยาบาลในเรื่องของการดูแลรักษาเมื่อเจ็บป่วยเฉียบพลัน/รุนแรงอย่างรวดเร็ว ด้านการฟื้นฟูสภาพผู้รับบริการต้องการให้มีทีมสุขภาพตรวจเยี่ยมผู้ป่วยโรคเรื้อรังมากที่สุด ด้านการป้องกันต้องการให้มีการบริการตรวจสุขภาพประจำปี และสุดท้ายด้านการส่งเสริมสุขภาพบริการนวดประคบ/อบสมุนไพร/นวดแพทย์แผนไทย ซึ่งจากการบริการทั้ง 4 ด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความต้องการในด้านของการรักษาพยาบาลมากที่สุด การศึกษาความต้องการครั้งนี้สามารถที่จะนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการประสานงานกับสหสาขาวิชาชีพ เพื่อร่วมกำหนดนโยบายการจัดบริการสุขภาพ ระดับปฐมภูมิได้

สภารักษาพยาบาล (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความต้องการประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิของที่ได้ศึกษาในเรื่องความต้องการของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพและบริการพยาบาลในระดับปฐมภูมิ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนทุกภาคทั่วประเทศเห็นว่า

สถานบริการในชุมชนยังไม่ทั่วถึง และครอบคลุม ลักษณะงานบริการในโรงพยาบาลชุมชนที่ประชาชนต้องการคือ การตรวจรักษาที่มีประสิทธิภาพ ต้องการให้มีการดูแลทั้งทางร่างกายและจิตใจ และต้องการงานบริการที่มีความเสมอภาค สิทธิงานบริการในโรงพยาบาลชุมชนด้านการตรวจ และการรักษาเบื้องต้น การให้ความรู้และการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพประชาชนได้รับจากพยาบาลมากที่สุด นอกจากนี้ประชาชนคาดหวังว่าต้องการ ให้พยาบาลเป็นผู้ตรวจรักษาเบื้องต้น เยี่ยมติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง และให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ

ปริดา แต่อาร์ักษ์ และคณะ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องข้อเสนอการพัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับต้นของไทยในการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ และใน (ร่าง) พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พบว่า ประชาชนเกิดความไม่มั่นใจในการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ จึงทำให้ประชาชนจำนวนมากเข้าไปใช้บริการกับโรงพยาบาลหรือสถานบริการสุขภาพระดับทุติยภูมิ/ตติยภูมิเป็นจำนวนมาก จึงทำให้โรงพยาบาลหรือสถานบริการสุขภาพระดับทุติยภูมิ/ตติยภูมิให้บริการได้อย่างไม่เต็มที่ และมีความล่าช้า เนื่องจากผู้รับบริการมีจำนวนมากเกินไป ผลจากข้อนี้ทำให้แพทย์ผู้ตรวจรักษาต้องทำการตรวจอย่างรีบเร่ง ซึ่งทำให้ขาดการตระหนักในมิติความเป็นมนุษย์ และมิติทางสังคม

ภาวินี บุตรแสน (2547 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการรับรู้ขอบเขตการปฏิบัติงานพยาบาลภายใต้การปฏิรูประบบบริการสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต พบว่า กลุ่มตัวอย่างรับรู้ขอบเขตการปฏิบัติงาน ด้านการพัฒนาคุณภาพการบริการ ด้านการบริหารทางการแพทย์ ด้านการวิจัยทางการแพทย์ ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ป่วยและผู้ดูแล ด้านการส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิของผู้รับบริการ ด้านการบริการพยาบาล และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นขอบเขตการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 99.3 98.9 98.2 98.2 97.6 97.0 และ 96.2 ตามลำดับ มีแต่ข้อสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างบางส่วนยังมีการรับรู้ว่าการปฏิบัติหลายด้านไม่ใช่ขอบเขตการปฏิบัติงานและไม่แน่ใจว่าใช้ขอบเขตการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแปลผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

ไพลิน จารี (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการตอบสนองของชุมชนต่อการปรับเปลี่ยนระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช พบว่า ชุมชนหัวเดียวดมีการตอบสนองทางด้านการรับรู้ การคาดหวังและความพึงพอใจต่อระบบบริการเวชปฏิบัติครอบครัวคือ ผู้ที่เคยรับบริการมีการรับรู้ต่อระบบเวชปฏิบัติครอบครัวมากกว่าผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ ผู้ที่เคยรับบริการมีความคาดหวังต่อการบริการเวชปฏิบัติครอบครัวในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนผู้ที่ไม่เคยรับบริการมีความคาดหวังมากต่อระบบบริการเวชปฏิบัติครอบครัว ผู้ที่เคยรับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบบริการเวชปฏิบัติครอบครัว และเงื่อนไข

ที่ทำให้ผู้รับบริการมาใช้บริการเวชปฏิบัติครอบครัว ได้แก่ ระยะทาง ค่าใช้จ่าย ในการรักษาพยาบาล ลักษณะการให้บริการ และอรรถยาศัยของเจ้าหน้าที่

ณภัทร อุดทาเรือน (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องบทบาทของพยาบาลในการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ พบว่า การปฏิบัติบทบาทของพยาบาลประจำการตามแนวทางปฏิรูประบบบริการสุขภาพโดยรวมอยู่ในระดับถูกต้อง เมื่อวิเคราะห์จำแนกเป็นรายด้านพบว่า การปฏิบัติบทบาทการดูแลรักษาและฟื้นฟูสุขภาพผู้ป่วย บทบาทการปกป้องสิทธิของผู้รับบริการ และบทบาทการบริหารจัดการด้านการให้บริการอยู่ในระดับที่ถูกต้องมาก ส่วนบทบาทการให้บริการเชิงรุก บทบาทการตรวจและการรักษาเบื้องต้น บทบาทการปฏิบัติกรพยาบาลขั้นสูงเฉพาะสาขา บทบาทการให้ข้อมูลข่าวสารสุขภาพ บทบาทในการสร้างงานวิชาการ และบทบาทในการเป็นผู้นำและผู้ร่วมทีมสุขภาพอยู่ในระดับถูกต้อง แต่บทบาทการดูแลสุขภาพชุมชนยังอยู่ในระดับที่ไม่ค่อยถูกต้อง

ชมพูนุช บุญรักษา (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการปรับกระบวนการทัศน์ด้านกรฟังการะบบบริการสุขภาพในชุมชนบ้านหนองช้าง อำเภอลำดอง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า จากการปรับกระบวนการทัศน์ทำให้สมาชิกชุมชนผู้เข้าร่วมกระบวนการเกิดจากจินตนาการด้านสุขภาพใหม่ โดยเปลี่ยนจากการคิดว่า สุขภาพเป็นเรื่องการเจ็บป่วย (ill Health) และต้องพึ่งหมอฟังโรงพยาบาล เป็นเรื่องสุขภาพในทิศทางบวก (Good Health) และสะท้อนความคิดออกมาจนกลายเป็นอุดมการณ์ของชุมชน เป็นแนวทางเป็นปฏิบัติการและโครงการสู่การเป็นชุมชนไม่พึ่งพาระบบบริการสุขภาพ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการศึกษาข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความคิดเห็นหมายถึง แนวความคิด ความรู้สึก หรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อระบบบริการสุขภาพจากการยกระดับของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสามารถนำมาเขียนเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

กรอบแนวคิด

ตัวแปรต้น

ข้อมูลทั่วไป

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้



ตัวแปรตาม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริการ

สุขภาพ

- ด้านงานรักษาพยาบาล
- ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ
- ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี
- ด้านงานอนามัยโรงเรียน
- ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค
- ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” ในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร (population) ที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน 7,292 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มารับบริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้างนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางขนาดตัวอย่างที่ใช้สูตรคำนวณตามหลักของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane โดยใช้ $e = 0.05$) ขนาดของความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 ต้องการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน โดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตรของ Yamane} \quad n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

โดยให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า} \quad n = \frac{7,292}{1 + 7,292(0.05)^2}$$

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน ตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ดังที่ได้กำหนดไว้ข้างต้น

3. การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างว่า Judgement sampling

การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทำการเจาะจงไปยังประชาชนที่มาใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิดในบางส่วน จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา และเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกตอบตามมาตราวัด 5 ระดับของ Likert scale ดังนี้

| | | |
|----------------------|--------------|---------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | มีค่าเท่ากับ | 5 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | มีค่าเท่ากับ | 4 คะแนน |
| ไม่แน่ใจ | มีค่าเท่ากับ | 3 คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | มีค่าเท่ากับ | 2 คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | มีค่าเท่ากับ | 1 คะแนน |

การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ยซึ่งใช้เป็นเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับค่าคะแนนที่คำนวณได้ตามขั้นตอนที่ระบุไว้โดยเกณฑ์ของเบสท์ (Best) ดังนี้

| | | |
|----------------------|-------------|-------------------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | คะแนนเฉลี่ย | 4.51 – 5.00 คะแนน |
| เห็นด้วยมาก | คะแนนเฉลี่ย | 3.51 – 4.50 คะแนน |
| ไม่แน่ใจ | คะแนนเฉลี่ย | 2.51 – 3.50 คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | คะแนนเฉลี่ย | 1.51 – 2.50 คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | คะแนนเฉลี่ย | 1.00 – 1.50 คะแนน |

ส่วนที่ 3 เป็นปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา มีลักษณะแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) เพื่อแสดงความคิดเห็นเป็นประโยคหรือข้อความ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจะทำการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้ง 13 หมู่บ้าน ในตำบลบ้านต้ำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้ศึกษาทำหนังสือแนะนำตัวจากวิทยาลัยการศึกษาต่อเมือง มหาวิทยาลัยพะเยา ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษาแก่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา และผู้ที่เกี่ยวข้องเช่น บุคลากร เจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เป็นต้น เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
3. ผู้ศึกษาดำเนินการจัดเตรียมแบบสอบถามเพื่อจะทำการสอบถามโดยจะแบ่งแบบสอบถามไว้ 3 จุด คือ จุดที่ 1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา เพื่อสอบถามประชาชนผู้มารับบริการขณะนั้น จุดที่ 2 คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ของแต่ละหมู่บ้านจำนวนเท่า ๆ กัน เพื่อนำไปแจกจ่ายประชาชนในแต่ละหมู่บ้าน และจุดที่ 3 คือ ผู้วิจัย
4. ผู้วิจัยได้รวบรวมเก็บแบบสอบถามจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ อำเภอมือง จังหวัดพะเยา และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ตามช่วงเวลาที่กำหนด

5. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วและตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถามและนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากประชาชน โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Statistical Package for Social Science, SPSS) โดยอาศัยสถิติในการวิจัยครั้งนี้คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D.

เมื่อได้คะแนนเฉลี่ยแล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ในการแสดงออกในความคิดเห็นดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 แสดงออกในความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 แสดงออกในความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 แสดงออกในความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 แสดงออกในความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 แสดงออกในความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้ง 6 ด้าน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ 2 ประการดังนี้

1) เพื่อทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

2) เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือแบบสอบถามจำนวน 379 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลเพื่อกำหนดหาค่าสถิติต่าง ๆ สำหรับตอบปัญหาการวิจัย และวัตถุประสงค์การศึกษา พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

- | | | |
|-----------|-----|---|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ย (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| n | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |

ขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) วิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ อำเภอมะนัง จังหวัดพะเยา ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ำ อำเภอมะนัง จังหวัดพะเยา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 119 | 31.4 |
| หญิง | 260 | 68.6 |
| รวม | 379 | 100.0 |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เพศหญิง จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.6 และเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------------|
| อายุ 20-30 ปี | 50 | 13.2 |
| อายุ 31-40 ปี | 102 | 26.9 |
| อายุ 41-50 ปี | 145 | 38.3 |
| มากกว่า 51 ปี | 82 | 21.6 |
| รวม | 379 | 100.0 |

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุดมีอายุ 41-50 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีอายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 82 คนคิดเป็นร้อยละ 21.6 และน้อยที่สุด มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------------|
| ไม่ได้เรียน | 12 | 3.2 |
| ประถมศึกษา | 170 | 44.9 |
| มัธยมต้น | 35 | 9.2 |
| มัธยมปลาย | 40 | 10.6 |
| ปริญญาตรี/สูงกว่า | 122 | 32.2 |
| รวม | 379 | 100.0 |

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 ระดับการศึกษามัธยมปลาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 มีระดับการศึกษามัธยมต้น จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 และน้อยที่สุด ระดับไม่ได้เรียน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------|------------|--------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 32 | 8.4 |
| รับราชการ | 45 | 11.9 |
| รัฐวิสาหกิจ | 14 | 3.7 |
| ค้าขาย | 62 | 16.4 |
| เกษตรกรรม | 148 | 39.1 |
| รับจ้าง | 60 | 15.8 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 18 | 4.7 |
| อื่นๆระบุ | | |
| รวม | 379 | 100.0 |

จากตาราง 5 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดประกอบอาชีพเกษตรกรรม จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 62 คิดเป็นร้อยละ 16.4 อาชีพรับจ้าง จำนวน 60 คิดเป็นร้อยละ 15.8 อาชีพรับราชการ จำนวน 45 คิดเป็นร้อยละ 11.9 มีนักเรียนจำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 8.4 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 4.7 และน้อยที่สุดคืออาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14 คิดเป็นร้อยละ 3.7

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้/เดือน

| รายได้/เดือน | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|--------------|
| ไม่มีรายได้ | - | - |
| ต่ำกว่า 1,500 บาท | 12 | 3.2 |
| 1,501 – 5,000 บาท | 150 | 39.6 |
| 5,001 – 10,000 บาท | 138 | 36.4 |
| 10,001 – 15,000 บาท | 52 | 13.7 |
| มากกว่า 15,001 บาท | 27 | 7.1 |
| รวม | 379 | 100.0 |

จากตาราง 6 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีรายได้/เดือนในระดับ 1,501 – 5,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 รองลงมา มีรายได้/เดือนในระดับ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รายได้/เดือนระดับ 10,001 – 15,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 รายได้/เดือนระดับมากกว่า 15,001 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.1 และรายได้/เดือนที่น้อยที่สุดอยู่ในระดับต่ำกว่า 1,500 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา มี 6 ด้าน คือ ด้านงานรักษาพยาบาล ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี ด้านงานอนามัยโรงเรียน ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ

ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบการบรรยาย ปრაกฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานรักษาพยาบาล

| ด้านงานรักษาพยาบาล | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว | 4.44 | 0.53 | เห็นด้วยมาก |
| 2. ระยะเวลาการใช้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.29 | 0.56 | เห็นด้วยมาก |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ | 4.16 | 0.65 | เห็นด้วยมาก |
| 4. อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.33 | 0.65 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ซับซ้อน, เข้าใจง่าย | 4.35 | 0.51 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.32 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 7 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ด้านงานรักษาพยาบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และรวดเร็ว รองลงมาคือ ขั้นตอนในการบริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย และอาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือ ระยะเวลาการใช้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะนัง จังหวัดยะลา ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ

| ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-------------|-------------|--------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และรวดเร็ว | 4.38 | 0.56 | เห็นด้วยมาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่ง่ายต่อการเข้าใจ | 4.38 | 0.56 | เห็นด้วยมาก |
| 3. ท่านมีโอกาสซักถามเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ จากเจ้าหน้าที่ | 4.36 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |
| 4. อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.26 | 0.68 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย | 4.31 | 0.52 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.34 | 0.58 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจือรีอรั้น และรวดเร็ว และเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำ ที่ง่ายต่อการเข้าใจ รองลงมาคือท่านมีโอกาสซักถามเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ จากเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชน ต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี

| ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจือรีอรั้น และรวดเร็ว | 4.45 | 0.57 | เห็นด้วยมาก |
| 2. ระยะเวลาการใช้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.19 | 0.62 | เห็นด้วยมาก |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ | 3.97 | 0.71 | เห็นด้วยมาก |
| 4. อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.32 | 0.67 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย | 4.22 | 0.61 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.23 | 0.66 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 9 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน และรวดเร็ว รองลงมาคือ อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ซับซ้อน, เข้าใจง่าย ระยะเวลาการใช้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านอนามัยโรงเรียน

| ด้านอนามัยโรงเรียน | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี | 4.15 | 0.72 | เห็นด้วยมาก |
| 2. การให้ความรู้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย | 4.04 | 0.65 | เห็นด้วยมาก |
| 3. การจัดสุขภาพภิบาลในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะ | 3.87 | 0.60 | เห็นด้วยมาก |
| 4. นักเรียนได้รับการตรวจสุขภาพเป็นประจำ | 3.93 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ประสานงานกับหน่วยงานในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยโรงเรียน | 3.82 | 0.68 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 3.96 | 0.66 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านอนามัยโรงเรียนอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี รองลงมา คือ การให้ความรู้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย นักเรียนได้รับการตรวจสุขภาพเป็นประจำ การจัดสุขภาพภายในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะและข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ประสานงานกับหน่วยงานในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยโรงเรียน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

| ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|--|-------------|-------------|--------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว | 4.42 | 0.55 | เห็นด้วยมาก |
| 2. ระยะเวลาการใช้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | 4.23 | 0.56 | เห็นด้วยมาก |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ | 4.05 | 0.65 | เห็นด้วยมาก |
| 4. อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และ สะดวกในการเดินทางมารับบริการ | 4.29 | 0.64 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ซับซ้อน, เข้าใจง่าย | 4.26 | 0.48 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.25 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 11 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานสุขาภิบาลป้องกันและควบคุมโรค อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และรวดเร็ว รองลงมา คือ อาคารสถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานฟื้นฟูสภาพ

| ด้านงานฟื้นฟูสภาพ | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|---|-------------|-------------|--------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจื่อหรือร้อน และรวดเร็ว | 4.35 | 0.64 | เห็นด้วยมาก |
| 2. มีการฟื้นฟูสภาพโดยการตรวจเยี่ยมบ้าน อย่างสม่ำเสมอ | 4.21 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |
| 3. มีการวางแผนการฟื้นฟูสภาพระหว่าง ผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ | 4.03 | 0.58 | เห็นด้วยมาก |
| 4. ขณะเยี่ยมบ้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี | 4.32 | 0.65 | เห็นด้วยมาก |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย | 4.14 | 0.55 | เห็นด้วยมาก |
| รวม | 4.21 | 0.61 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 12 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจือหรือร้อน และรวดเร็ว รองลงมาคือ ขณะเยี่ยมบ้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีอัธยาศัยดี มีการฟื้นฟูสุขภาพโดยการตรวจเยี่ยมบ้านอย่างสม่ำเสมอ ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีการวางแผนการฟื้นฟูสุขภาพระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวม 6 ด้าน

| ที่ | ความคิดเห็น | \bar{X} | S.D. | ระดับ |
|-----|--|-----------|------|-------------|
| 1 | ด้านงานรักษาพยาบาล | 4.32 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |
| 2 | ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ | 4.34 | 0.58 | เห็นด้วยมาก |
| 3 | ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี | 4.23 | 0.66 | เห็นด้วยมาก |
| 4 | ด้านอนามัยโรงเรียน | 3.96 | 0.66 | เห็นด้วยมาก |
| 5 | ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุม | 4.25 | 0.59 | เห็นด้วยมาก |
| 6 | ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ | 4.21 | 0.61 | เห็นด้วยมาก |
| | รวม | 4.21 | 0.62 | เห็นด้วยมาก |

จากตาราง 13 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็น โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ รองลงมาได้แก่ ด้านงานรักษาพยาบาล ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรคและสิ่งแวดล้อม ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านงานอนามัยโรงเรียน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ผู้วิจัยได้ตั้งคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) สำหรับให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้นำเสนอปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เมื่อนำมาวิเคราะห์แล้วได้ผลดังต่อไปนี้

ปัญหาและอุปสรรค

1. ด้านงานรักษาพยาบาล

ไม่มีการเปิดรับบริการในยามวิกาล ทำให้เมื่อมีปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับสุขภาพต้องรอมารับบริการในวัดถัดมา

2. ด้านงานอนามัยโรงเรียน

ไม่ได้ใช้บริการจึงไม่แน่ใจในการให้บริการของสถานบริการ

3. ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุม

ไม่มีแพทย์เฉพาะทางที่จะให้คำแนะนำในเรื่องของการป้องกัน ควบคุม และรักษาโรค

4. ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ

1. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฟื้นฟูสุขภาพของผู้ป่วยมีไม่เพียงพอ เช่น ผ้าก๊อต และสำลี เป็นต้น

2. ไม่ได้ใช้บริการจึงไม่แน่ใจในการให้บริการของสถานบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านงานรักษาพยาบาล

สถานบริการควรเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

2. ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ

ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือประกาศเสียงตามสาย เกี่ยวกับสาระความรู้ด้านสุขภาพเป็นประจำทุกสัปดาห์

3. ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุม

ควรมีการบูรณาการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของ สถานพยาบาลที่ใหญ่กว่า เช่น โรงพยาบาลพะเยา เพื่อติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการขอแพทย์เฉพาะทางมาให้คำแนะนำในเรื่องของการป้องกัน ควบคุม และรักษาโรค เป็นต้น

4. ด้านงานฟื้นฟูสภาพ

1. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในด้านวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วยที่รับการฟื้นฟู
2. มีความเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ และเห็นความสำคัญในการฟื้นฟูสภาพของผู้ป่วยในชุมชน



บทที่ 5

บทสรุป

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อทราบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา 2) เพื่อทราบปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในความดูแลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา ทั้งหมดจำนวน 7,292 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามโดยใช้คำถามแบบเลือกตอบ (Check list) ในส่วนของข้อมูลพื้นฐานทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ในส่วนของคำถามเป็นแบบสอบถามปลายปิดจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงานรักษาพยาบาล 2) ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี 4) ด้านงานอนามัยโรงเรียน 5) ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และ 6) ด้านงานฟื้นฟูสภาพ ผู้วิจัยใช้คำถามแบบมาตราวัด 5 ระดับของ Likert scale คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอในส่วนของปัญหา/อุปสรรคหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมือง จังหวัดพะเยา มีจำนวน 6 ข้อ และได้มีการรวบรวมข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอมาข้อ ๆ ทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Statistical Package for Social Science, SPSS) ค่าสถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ซึ่งสามารถสรุปผลของการศึกษาตามข้อค้นพบได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างในตำบลบ้านต้า มีเพศหญิงมากที่สุดจำนวน 260 คิดเป็นร้อยละ 68.6 และมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุดจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มากที่สุดจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 ประกอบอาชีพ เกษตรกรรม มากที่สุดจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 และมีรายได้/เดือนในระดับ 1,501 – 5,000 บาท จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

2. ผลสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน มีผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1) ด้านงานรักษาพยาบาล ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจัดหรือร้อน และรวดเร็ว และข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ

2) ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจัดหรือร้อน และรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่ง่ายต่อการเข้าใจ และข้อที่ 4 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3) ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระจัดหรือร้อน และรวดเร็ว และข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ

4) ด้านอนามัยโรงเรียน ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว และข้อที่ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ประสานงานกับหน่วยงานในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยโรงเรียน

5) ด้านงานสุขาภิบาลป้องกันและควบคุมโรค ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว และข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ

6) ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว และข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีการวางแผนการฟื้นฟูสภาพระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่

3. ผลสรุปปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอนะเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

พบว่า กลุ่มตัวอย่างในตำบลบ้านต้า ได้นำเสนอปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอนะเกี่ยวกับระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมทั้ง 6 ด้าน ได้ผลดังนี้

ปัญหาและอุปสรรค

1. ด้านงานรักษาพยาบาล

ไม่มีการเปิดรับบริการในยามวิกาล ทำให้เมื่อมีปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับสุขภาพต้องรอมารับบริการในวัดถัดมา

2. ด้านงานอนามัยโรงเรียน

ไม่ได้ให้บริการจึงไม่แน่ใจในการให้บริการของสถานบริการ

3. ด้านงานสุขาภิบาลป้องกันและควบคุม

ไม่มีแพทย์เฉพาะทางที่จะให้คำแนะนำในเรื่องของการป้องกัน ควบคุม และรักษาโรค

4. ด้านงานฟื้นฟูสภาพ

1. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการฟื้นฟูสภาพของผู้ป่วยมีไม่เพียงพอ เช่น ฟ้่าก๊อต และสำลี เป็นต้น
2. ไม่ได้ใช้บริการจึงไม่แน่ใจในการให้บริการของสถานบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านงานรักษาพยาบาล

สถานบริการควรเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

2. ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ

ควรมีการประชาสัมพันธ์ หรือประกาศเสียงตามสาย เกี่ยวกับสาระความรู้ด้านสุขภาพเป็นประจำทุกสัปดาห์

3. ด้านงานสุขาภิบาลป้องกันและควบคุม

ควรมีการบูรณาการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสถานพยาบาลที่ใหญ่กว่า เช่น โรงพยาบาลพะเยา เพื่อติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการขอแพทย์เฉพาะทางมาให้คำแนะนำในเรื่องของการป้องกัน ควบคุม และรักษาโรค เป็นต้น

4. ด้านงานฟื้นฟูสภาพ

1. ควรมีการจัดสรรงบประมาณในด้านวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วยที่รับการฟื้นฟู
2. มีความเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่จะให้บริการด้วยความจริงใจ และเห็นความสำคัญในการฟื้นฟูสภาพของผู้ป่วยในชุมชน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะเอยี จังหวัดพะเยา ใน 6 ด้าน คือ 1) ด้านงานรักษาพยาบาล 2) ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี 4) ด้านงานอนามัยโรงเรียน 5) ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และ 6) ด้านงานฟื้นฟูสภาพ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะเอยี จังหวัดพะเยา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า โดยภาพรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่งสอดคล้องกับสุวิทย์ พัฒนิกิติ (2546 : บทคัดย่อ) ความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ โดยรวมทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า ประกอบไปด้วย ด้านงานรักษาพยาบาล ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี ด้านงานอนามัยโรงเรียน ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และด้านงานฟื้นฟูสภาพ ถือเป็นองค์ประกอบหลักของทางด้านการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือสถานบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิที่ต้องให้บริการด้านสาธารณสุขพื้นฐานกับประชาชนในพื้นที่ชนบท เพื่อให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองในเรื่องการดูแล ควบคุม และป้องกันสุขภาพขั้นพื้นฐานได้ สอดคล้องกับแนวคิดขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization [WHO], 2003) ที่กล่าวว่า การบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ คือ การบริการสุขภาพขั้นพื้นฐานที่ผสมผสานทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ ครอบคลุมประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และทุกสภาวะสุขภาพ โดยเน้นความมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้ประชาชนพึ่งตนเองด้านสุขภาพได้ ซึ่งจากระดับความคิดเห็นที่กล่าวมาแล้วอาจเป็นเพราะระบบบริการสุขภาพมีความครอบคลุมทั้งในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้น ความเอาใจใส่ รวดเร็ว พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยดี ให้คำปรึกษา และคำแนะนำในเรื่องสุขภาพได้ง่ายต่อการเข้าใจ อีกทั้งยังมีการตรวจเยี่ยมบ้านในการฟื้นฟูสภาพของผู้ป่วยในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับอภิชาติ ต้นอุต (2551 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า บทบาทการให้บริการของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยนั้น พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีการให้บริการด้านสุขภาพได้เท่าเทียมกันทุกชาติพันธุ์ ทุ่มเทใส่ใจในการให้บริการด้านสุขภาพ รวมทั้งดำเนินกิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ นอกพื้นที่ให้ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยังได้มีการบูรณาการติดต่อประสานงาน และการวางแผนกับชุมชนเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยของประชาชนในชุมชน

อย่างไรก็ตามประชาชนบางกลุ่มยังไม่แน่ใจเกี่ยวกับกิจกรรมในด้านนี้ เพราะไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมใดในด้านนี้จึงไม่มีความคิดเห็นใด ๆ ในส่วนระยะเวลา และขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับอภิชาติ ต้นอูด (2551 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าเหตุผลที่ชนเผ่าเข้ารับบริการที่สถานอนามัยหรือสาธารณสุข เนื่องจากใกล้บ้าน และสะดวกในการเดินทาง รวมทั้งมีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการสุขภาพพื้นฐานด้วย

เมื่อพิจารณารายเป็นด้านเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะเอยี จังหวัดพะเยา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1) **ด้านงานรักษาพยาบาล** ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะเอยี จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็วที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความรวดเร็ว จึงทำให้ประชาชนที่ได้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และอีกปัจจัยหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ มีความเป็นกันเองแบบญาติพี่น้อง เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า เป็นสถานบริการสุขภาพที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมาเป็นเวลานาน จึงทำให้การบริการเข้าถึงและใกล้ชิดประชาชนมากยิ่งขึ้น

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะเอยี จังหวัดพะเยา ด้านงานรักษาพยาบาล ข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า จากความคิดเห็นของประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ายังไม่ครอบคลุม และยังมาสามารถใช้รักษาพยาบาลกับผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) **ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ** ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอมะเอยี จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 และข้อที่ 2 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมี

ค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่ง่ายต่อการเข้าใจ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความรวดเร็ว ให้คำปรึกษา และคำแนะนำในเรื่องสุขภาพได้ง่ายต่อการเข้าใจ จึงทำให้ประชาชนที่ได้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และอีกปัจจัยหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการ มีความเป็นกันเองแบบญาติพี่น้อง เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า เป็นสถานบริการสุขภาพที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมาเป็นเวลานาน จึงทำให้การบริการเข้าถึงและใกล้ชิดประชาชนมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้การสอบถามอาการเจ็บป่วย และการให้คำแนะนำเรื่องสุขภาพ จากทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ มีความเป็นกันเอง ง่ายต่อการวางแผนการรักษาเบื้องต้น

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ ข้อที่ 4 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้มาติดต่อใช้บริการบางท่านอาจจะไม่ได้รับความสะดวกด้านอาคารสถานที่เนื่องจากความสกปรกไม่สะอาด ไม่มีการจัดวางโต๊ะและอุปกรณ์ทางการแพทย์บางจุดบริการที่ไม่เหมาะสม

3) ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความรวดเร็ว จึงทำให้ประชาชนที่ได้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และอีกปัจจัยหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการมีความเป็นกันเองแบบญาติพี่น้อง เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้าเป็นสถานบริการสุขภาพที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมาเป็นเวลานาน จึงทำให้การบริการเข้าถึงและใกล้ชิดประชาชนมากยิ่งขึ้น

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี ข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า จากความคิดเห็นของประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์

ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ายังไม่ครอบคลุมไม่เพียงพอ เนื่องจากไม่มีงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ อีกทั้งยังไม่มีแพทย์ที่ชำนาญการในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดังกล่าว เช่น โครงการเสริมสร้างสุขภาพและป้องกันโรคด้าน ทันตกรรมสำหรับเด็ก เป็นต้น

4) ด้านงานอนามัยโรงเรียน ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะได้ว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความรวดเร็ว จึงทำให้ผู้ปกครอง และเด็กนักเรียนที่ได้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานอนามัยโรงเรียน ข้อที่ 5 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ ประสานงานกับหน่วยงานในชุมชนที่เกี่ยวข้องกับงานอนามัยโรงเรียน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ขาดการติดต่อสื่อสาร และการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ากับหน่วยงานในชุมชน ต่างฝ่ายต่างทำงานโดยไม่ประสานงานกัน เช่น โรงเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กยังขาดการมีส่วนร่วมในด้านสุขภาพอนามัยในการส่งเสริมและป้องกันโรคที่เกิดขึ้นในชุมชนกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขพื้นฐาน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5) ด้านงานสุขภาพเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรค ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความรวดเร็ว จึงทำให้ประชาชนที่ได้รับบริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และอีกปัจจัยหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการมีความเป็นกันเองฉันท์พี่น้อง เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้าเป็นสถานบริการสุขภาพที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมาเป็นเวลานาน จึงทำให้การบริการเข้าถึงและใกล้ชิดประชาชนมากยิ่งขึ้น

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานสุขภาพเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรค

ข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า จากความคิดเห็นของประชาชนอาจเป็นเพราะว่าขาดการเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ายังไม่เพียงพอ เนื่องจากไม่มีงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์เช่นเครื่องมือและอุปกรณ์ในการฟันทมอกควันทำลายยุงและสารเคมีในการกำจัดยุงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ายังขาดแคลน ปัจจุบันต้องขอความอนุเคราะห์จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาควิชา (2541 : บทคัดย่อ) ประชาชนมีความคาดหวังด้านควบคุมและป้องกันโรคโดยรวมอยู่ในระดับสูง กิจกรรมที่คาดหวังอยู่ในระดับจำเป็นมาก ได้แก่ การร่วมมือทำลายแหล่งน้ำเพื่อทำลายลูกน้ำยุงลายโดยชาวบ้านและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

6) ด้านงานฟื้นฟูสภาพ ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้าย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ 1 มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการ การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความรวดเร็ว จึงทำให้ประชาชนที่ได้รับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ และอีกปัจจัยหนึ่ง คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และประชาชนผู้รับบริการมีความเป็นกันเองฉันท์พี่น้อง เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้ายเป็นสถานบริการสุขภาพที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมาเป็นเวลานาน จึงทำให้การบริการเข้าถึงและใกล้ชิดประชาชนมากยิ่งขึ้น

ส่วนความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้าย อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ด้านงานฟื้นฟูสภาพ ข้อที่ 3 มีระดับค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ มีการวางแผนการฟื้นฟูสภาพระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า ในการฟื้นฟูสภาพระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ ไม่มีความต่อเนื่องทำให้การรักษาไม่มีประสิทธิภาพ ขาดการวางแผนงาน หรืออาจจะเป็นเพราะว่า ขาดแคลนเจ้าหน้าที่ในการบริการด้านฟื้นฟู หรือไม่มีทักษะความชำนาญในการทำงาน อีกทั้งขาดออกเยี่ยมและติดตามผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เป็นข้อเสนอแนะที่ได้จากการค้นพบ (Fact Finding) จากผลการวิจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านงานรักษาพยาบาล 2) ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ 3) ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี 4) ด้านงานอนามัยโรงเรียน 5) ด้านงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค และ 6) ด้านงานฟื้นฟูสภาพ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบบริการสุขภาพด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น จึงได้นำมาเป็นข้อเสนอแนะเป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยรวมทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก แต่เพื่อเป็นการปรับปรุงแก้ไขระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้าให้มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงเสนอแนะในด้านนโยบาย ดังนี้

- 1) รัฐบาลควรส่งเสริมให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) รัฐบาลควรสนับสนุนงบประมาณให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อที่จะนำเงินงบประมาณมาใช้ในการจัดซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็น และตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริง
- 3) รัฐบาลควรจัดสรรกำลังคน หรือบุคลากรทางการแพทย์ที่เหมาะสม เพื่อนำมาประจำแต่ละโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้เสนอแนะเพื่อการศึกษาในครั้งต่อไปดังนี้

- 1) ควรทำการการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธีประกอบกันเช่น การสำรวจ การสัมภาษณ์ และการสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด

2) ควรศึกษาการประเมินรูปแบบการสร้างความพึงพอใจต่อระบบบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยการรับรู้และระดับความคิดเห็น เพื่อเป็นพื้นฐานในการพัฒนาด้านคุณภาพบริการในมิติต่าง ๆ เช่น งานเยี่ยมบ้านเชิงรุก ในกลุ่มผู้ป่วยเฉพาะ งานบริการส่งต่อที่เชื่อมโยงระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและโรงพยาบาลแม่ข่าย หรือการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงลักษณะบริการจากจำนวนและบทบาทบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

3) ควรศึกษาเปรียบเทียบการมารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่มีผู้มารับบริการมากและน้อย หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน และไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้อง



บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข. (2544). **แผนกลยุทธ์การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อแห่งชาติ ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549)**. กรุงเทพฯ: องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.
- ชมพูนุช บุญรักษา. (2545). **การปรับกระบวนการทัศน์ด้านการพึ่งพาระบบบริการสุขภาพในชุมชนบ้านหนองช้าง อำเภอกงเตง จังหวัดเชียงใหม่**. ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ณภัทร อุดทาเรือน. (2546). **บทบาทของพยาบาลในการปฏิรูประบบบริการสุขภาพ**. ศษ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ธนพร เชื้ออนวัช และคณะ. (2550). **สรุปผลการดำเนินงานสาธารณสุขประจำปีงบประมาณ 2550**. สถานีอนามัยตำบลบ้านต้า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา.
- นภา สุทธิตั้ง. (2547). **ความต้องการของผู้รับบริการในการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนทุ่งยั้ง จังหวัดอุตรดิตถ์**. พย.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- นืออน กลิ่นรัตน์. (2525). **เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาเบื้องต้น** มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประเวศ วะสี. (2543). **สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ดีไซน์ จำกัด.
- ปรีชา นันต๊ะราช และคณะ. (2549). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อปัจจัยบริการของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ศรีบุรินทร์ จังหวัดเชียงราย**. บธ.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พะเยา.
- ปรีดา แต่อาร์ักษ์ และคณะ. (2543). **การพัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิในการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ**. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 10, 664-671.
- ไพลิน จารี. (2544). **การตอบสนองของชุมชนต่อการปรับเปลี่ยนระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช**. ส.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- ภาวีนี บุตรแสน. (2554). การรับรู้ขอบเขตการปฏิบัติงานพยาบาลภายใต้การปฏิรูประบบ
บริการสุขภาพของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต. พย.ม.,
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ภาณุมาศ พรหมเผ่า. (2541). **ความคาดหวังของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขของ
 สถานีอนามัย อำเภอจุน จังหวัดพะเยา.** ส.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ทุตติยภูมิ ตติยภูมิ.** (2554). วารสารสถานีอนามัยรายวัน.
 [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://hcot.blogspot.com/2011/01/blog-post_17.html
 (18 สิงหาคม 2554).
- รุ่ง ศรีโพธิ์. (2541). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมเมืองของ
 เทศบาลนครเมืองเชียงใหม่.** ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิรุฬ ลิ้มสวาท. (2552). **การอภิบาลระบบสุขภาพแห่งชาติของประเทศไทย หลังการ
 ประกาศใช้ พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550: กรอบแนวคิดพัฒนาการ และ
 ข้อเสนอเพื่อการพัฒนา.** สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2523). **สถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ:
 ไทยพัฒนาพานิช.
- สุนทรี่ ภาณุทัต และคณะ. (2544). **รายงานสรุปการวิจัยพัฒนารูปแบบการจัดบริการ
 สุขภาพระดับปฐมภูมิในชุมชน: กรณีศึกษาชุมชนภาคกลาง.** ภาควิชาพยาบาล
 ศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
 [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.hsri.or.th> (10 สิงหาคม 2554).
- สุวิทย์ พัฒนภิติ. (2546). **ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับ
 ปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่.** ส.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุรภกิจ ภัคดีปรีดา. (2552). **ความคิดเห็นของชุมชนรอบโรงงานผลิตเหล็กต่อการจัดการ
 สิ่งแวดล้อมของบริษัท มิลล์คอนสตีลอินดัสทรีรี่ จำกัด (มหาชน) ของชุมชน
 รอบโรงงานผลิตเหล็ก.** บธ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สำเร็จ แหียงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ. (2545). **ศูนย์สุขภาพชุมชนหนทางสู่ระบบ
 บริการที่พึงประสงค์.** พิมพ์ครั้งที่ 2, นครราชสีมา: สมบูรณ์การพิมพ์ จำกัด.

อภิชาติ อ้นอุต. (2551). **การใช้บริการสาธารณสุขของกลุ่มชาติพันธุ์ในตำบลบ่อแก้ว**

อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่. ศศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

อารี วัลยะเสวี และคณะ. (2542). (ร่าง) **รูปแบบระบบบริการสุขภาพที่สอดคล้องกับ**

สังคมไทยในสองทศวรรษหน้า. พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มูลนิธิ

โกมลคีมทอง.

อรุณ รัชธรรม. (2532). **พฤติกรรมในระบบราชการ.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.



ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อการค้นคว้าอิสระของนิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น จึงขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามตามความจริงมากที่สุดและผู้ศึกษาขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่เป็นจริง

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () 20 – 30 ปี () 31 – 40 ปี
() 41 – 50 ปี () 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา () ไม่ได้เรียน () ประถมศึกษา
() มัธยมต้น () มัธยมปลาย
() ปริญญาตรี / สูงกว่า
4. อาชีพ () นักเรียน/นักศึกษา () รับราชการ
() รัฐวิสาหกิจ () ค้าขาย
() เกษตรกรรม () รับจ้าง
() ธุรกิจส่วนตัว () อื่นๆระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน () ไม่มีรายได้ () ต่ำกว่า 1,500 บาท
 () 1,501 – 5,000 บาท () 5,001 – 10,000 บาท
 () 10,001 – 15,000 บาท () มากกว่า 15,001 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่เห็นว่า “ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด” เพียงคำตอบเดียว

- 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 4 = เห็นด้วย
 3 = ไม่แน่ใจ
 2 = ไม่เห็นด้วย
 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

| ระบบบริการสุขภาพ | ระดับความความคิดเห็น | | | | |
|---|----------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านงานรักษาพยาบาล | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว | | | | | |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสมกับการให้บริการ | | | | | |
| 4. อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก, ชับช้อน, เข้าใจง่าย | | | | | |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

| ระบบบริการสุขภาพ | ระดับความความคิดเห็น | | | | |
|--|----------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่ง่าย ต่อการเข้าใจ | | | | | |
| 3. ท่านมีโอกาสซักถามเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ จาก เจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย | | | | | |
| ด้านงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิก สุขภาพเด็กดี | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว | | | | | |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสม กับการให้บริการ | | | | | |
| 4. อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย | | | | | |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

| ระบบบริการสุขภาพ | ระดับความความคิดเห็น | | | | |
|--|----------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านงานอนามัยโรงเรียน | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมี อัธยาศัยดี | | | | | |
| 2. การให้ความรู้แก่นักเรียน ผู้ปกครอง เกี่ยวกับสุขภาพอนามัย | | | | | |
| 3. การจัดสุขภาพภิบาลในโรงเรียนให้ถูกสุขลักษณะ | | | | | |
| 4. นักเรียนได้รับการตรวจสุขภาพเป็นประจำ | | | | | |
| 5. ประสานงานกับหน่วยงานในชุมชนที่เกี่ยวข้อง กับงานอนามัย-โรงเรียน | | | | | |
| ด้านงานสุขภาพภิบาลป้องกันและควบคุมโรค | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว | | | | | |
| 2. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรง ต่อความต้องการของผู้รับบริการ | | | | | |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่เหมาะสม กับการให้บริการ | | | | | |
| 4. อาคาร สถานที่ให้บริการมีความสะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก, ชับช้อน, เข้าใจง่าย | | | | | |

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลบ้านต้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

| ระบบบริการสุขภาพ | ระดับความความคิดเห็น | | | | |
|--|----------------------|---|---|---|---|
| | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านงานฟื้นฟูสุขภาพ | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว | | | | | |
| 2. มีการฟื้นฟูสุขภาพโดยการตรวจเยี่ยมบ้าน อย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 3. มีการวางแผนการฟื้นฟูสุขภาพระหว่าง ผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ | | | | | |
| 4. ขณะเยี่ยมบ้านเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีอัธยาศัยดี | | | | | |
| 5. ขั้นตอนในการบริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยาก, ซ้ำซ้อน, เข้าใจง่าย | | | | | |

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค หรือข้อเสนอแนะ

ด้านงานรักษาพยาบาล

.....

.....

.....

ด้านงานส่งเสริมสุขภาพ

.....

.....

.....

ดำเนินงานเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค/คลินิกสุขภาพเด็กดี

.....

.....

.....

ดำเนินงานอนามัยโรงเรียน

.....

.....

.....

ดำเนินงานสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

.....

.....

.....

ดำเนินงานฟื้นฟูสุขภาพ

.....

.....

.....

หมายเหตุ ขอขอบคุณที่ท่านได้กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลทั้งหมด จะนำไปปรับปรุงและพัฒนาในส่วนของงานให้ก่อเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนยิ่ง ๆ ขึ้นไป

ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

| | |
|------------------------|---|
| ชื่อ นามสกุล | นางสาวกาญจนา โพธิ์คำ |
| วัน เดือน ปีเกิด | 30 กันยายน 2530 |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | 181 หมู่ 5 ตำบลบ้านด้า อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา |
| ที่ทำงานปัจจุบัน | หน่วยงานรังสีวิทยา โรงพยาบาลพะเยา |
| ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน | ธุรการงานเอกซเรย์ |
| ประวัติการศึกษา | |
| พ.ศ. 2553 | ร.บ. (การเมืองการปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ |

