

ความพึงพอใจต่อการให้บริการในคลินิกพิเศษ  
(วันเสาร์ – วันอาทิตย์) งานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่  
ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

โดย

นางอรุณรัตน์ กาลพันธา  
พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

กลุ่มการพยาบาล

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

## ผลงานที่เป็นผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

1. ชื่อผลงานเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการให้บริการในคลินิกพิเศษ (วันเสาร์—วันอาทิตย์) งานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี
2. ระยะเวลาที่ศึกษา วันที่ 1 – 31 พฤษภาคม พ.ศ.2553
3. สัดส่วนของผลงานในส่วนที่ตนเองปฏิบัติ 100 %
4. ผู้ร่วมจัดทำผลงาน -
5. บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการรักษาต่อเนื่องในคลินิกพิเศษ (วันเสาร์ – วันอาทิตย์) งานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการในแผนกงานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี จำนวน 392 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ความคิดเห็นในบริการด้านการให้บริการแต่ละจุดบริการ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ และความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะในการมารับบริการครั้งนี้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 55.40 เพศชายร้อยละ 44.60 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 49.00 รองลงมาอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 30.10 ประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 87.00 รองลงมาค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.40 การศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 41.90 รองลงมาปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 15.60 ใช้สิทธิการรักษาเบิกต้นสังกัด ร้อยละ 84.70 รองลงมาใช้สิทธิการรักษาชำระเงินเอง ร้อยละ 13.00 ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ ร้อยละ 67.60 ไม่เคย ร้อยละ 29.30 เหตุผลที่มาใช้บริการเพราะบริการดี รวดเร็วทันใจ ร้อยละ 37.30 รองลงมาเพราะเป็นผู้ป่วยเก่าโรงพยาบาลนี้ ร้อยละ 26.00 และความถี่ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ 2 ครั้ง/ปี ร้อยละ 32.70 รองลงมาใช้บริการครั้งแรก ร้อยละ 29.60

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการเมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษานี้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของคลินิกพิเศษ กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานีต่อไป

## 6. บทนำ

ในสภาพของสังคมปัจจุบันนี้ ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตมาก โดยมีสาเหตุอันเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่าง ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในด้านการบริหารจัดการมากขึ้นเพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควร โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วยและก็ได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากร ในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังต้องประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการในระดับที่พึงพอใจ โดยกระทรวงสาธารณสุข จะกำกับดูแลให้แต่ละโรงพยาบาลดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลที่มุ่งเน้นในการให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขแบบผสมผสานแก่ประชาชนทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล ที่เข้าถึงง่าย สร้างการยอมรับ และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นโรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาทั้งด้านสถานที่ บุคลากร และเครื่องมือแพทย์ ที่ทันสมัย เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การให้บริการดังกล่าวก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าวระดับผลของการบริการสูง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ความประทับใจ และส่งผลให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่าถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ต้องการเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (วรรณศิริ เพ็ญสิทธิ์ : 2546)

ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี เป็นศูนย์อนามัยที่มีผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ผู้มารับบริการต้องการการตรวจรักษาด้วยเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีบุคลากรที่เชี่ยวชาญในการรักษาโรค นอกจากนี้การรับบริการที่ดีมีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ แต่ในสภาวะเศรษฐกิจที่มีผลกระทบต่อการค้าของประชาชน ทำให้ผู้มารับบริการต้องแสวงหาบริการที่ดี ค่าใช้จ่ายที่ไม่แพงเกินรายได้ จึงทำให้จำนวนผู้รับบริการของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

มีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความพึงพอใจต่อบุคลากรผู้ให้บริการ ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นผู้ที่สามารถเข้าถึงผู้ป่วยนอกโดยตรง ในด้านการซักถาม อธิบายนโยบายของบุคลากรผู้ให้บริการที่มีต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ หากผู้มารับบริการได้รับการต้อนรับที่ดีจากบุคลากรของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ผู้รับบริการก็จะเกิดความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการ ณ สถานที่นั้นๆ ในทางกลับกัน หากผู้รับบริการไม่ประทับใจในการต้อนรับของบุคลากรผู้ให้บริการ ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พึงพอใจต่อโรงพยาบาลนั้น และอาจเป็นผลให้ไม่ต้องการที่จะมาใช้บริการจากโรงพยาบาลนั้นอีก นอกจากนี้ผู้ที่เคยมาใช้บริการอาจบอกต่อกันไป (Word of Mouth) ถึงความรู้สึกที่พึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจนั้น เป็นผลให้โรงพยาบาล ได้รับผลกระทบในแง่บวก หรือ ลบอีกด้วย ดังนั้น ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญที่ควรศึกษา เพราะเป็นตัวที่ประเมินคุณภาพการให้บริการ สามารถจะวัดได้ว่า การบริการที่ได้รับนั้นตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่และปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจ

## 7. วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการให้บริการในคลินิกพิเศษ (วันเสาร์ – วันอาทิตย์) งานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี
- เพื่อศึกษาความต้องการของผู้มารับบริการด้านอื่น ๆ และข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

## 8. วิธีการดำเนินงาน/วิธีการศึกษา/ขอบเขตงาน

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

**รูปแบบการวิจัย** การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

**บริบท** ผู้มารับบริการต่อการให้บริการรักษาต่อเนื่องในคลินิกพิเศษ (วันเสาร์ – วันอาทิตย์) งานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

**ขอบข่ายเนื้อหาที่วิจัย** ผู้วิจัยได้กำหนดขอบข่ายเนื้อหาไว้ดังนี้

- ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการบริการของผู้รับบริการในคลินิกพิเศษ(วันเสาร์ – วันอาทิตย์) งานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี
- ศึกษาความต้องการของผู้มารับบริการด้านอื่นๆ และข้อเสนอแนะในด้านการให้บริการจากผู้รับบริการที่มาใช้บริการของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการในแผนกงานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ซึ่งตลอดปีงบประมาณ 2553 มีผู้มาใช้บริการทั้งหมด 18,311 ราย

คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamaneyne. 1970 : 886) ได้กลุ่มตัวอย่าง 392 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างโดยใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) และเลือกตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งใช้ความสะดวกของผู้วิจัยในการเก็บข้อมูลจากบริเวณหน้าห้องจ่ายยา และหน้าแผนกการเงิน เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับบริการครบถ้วนตามขั้นตอนก่อนตอบแบบสอบถาม

**ระยะเวลาการวิจัย** ระหว่างวันที่ 1 - 31 พฤษภาคม พ.ศ.2553

**เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ เอ็มพร ศิวานนท์ และคณะ (2551) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่

**ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพปัจจุบัน ระดับการศึกษา สิทธิการรักษาพยาบาล การเคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลแห่งนี้ เหตุผลที่ท่านเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล ความถี่ในการมาใช้บริการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ จำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการแต่ละจุดบริการ ได้แก่ ด้านการได้รับบริการแต่ละจุดบริการที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ มีจำนวน 18 จุด ซึ่งแต่ละจุดผู้ที่มารับบริการอาจรับบริการไม่ครบทุกจุด เพราะผู้มารับบริการมีทั้งเป็นผู้ที่มาใช้บริการใหม่ และเก่า

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน แต่ละด้านแยกออกเป็นรายข้อรวมทั้งหมด 17 ข้อ

- |  |   |     |
|--|---|-----|
| 1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่      | 5 | ข้อ |
| 2. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ | 6 | ข้อ |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก              | 6 | ข้อ |

โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยถือเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2535, 111)

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในอยู่ระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับมาก
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ แสดงความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะในการมารับบริการนี้เป็นคำถามปลายเปิด

#### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการแจกแบบสอบถามให้กับผู้รับบริการที่มารับการรักษาต่อเนื่องในคลินิกพิเศษ (วันเสาร์ – วันอาทิตย์) งานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี โดยแจกแบบสอบถามรายบุคคล โดยเขียนหมายเลขบนแบบสอบถามและดำเนินการแจกแบบสอบถามจากห้องบัตรและเก็บแบบสอบถามหลังจากให้บริการจากประชากรศึกษาที่เสร็จจากการมารับบริการ โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วนของแบบสอบถาม

#### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

### **9. ผลการดำเนินงาน / ผลการศึกษา**

การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการรักษาต่อเนื่องในคลินิกพิเศษ (วันเสาร์ – วันอาทิตย์) งานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.40 เพศชาย ร้อยละ 44.60 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี ร้อยละ 49.00 รองลงมาอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 30.10 ประกอบอาชีพรับราชการ ร้อยละ 87.00 รองลงมาค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.40 การศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 41.90 รองลงมาปวส.หรืออนุปริญญา ร้อยละ 15.60 ใช้สิทธิการรักษาเบิกต้นสังกัด ร้อยละ 84.70 รองลงมาใช้สิทธิการรักษาชำระเงินเอง ร้อยละ 13.00 ส่วนใหญ่เคยมาใช้บริการ ร้อยละ 67.60 ไม่เคย ร้อยละ 29.30 เหตุผลที่มาใช้บริการเพราะบริการดี รวดเร็วทันใจ ร้อยละ 37.30 รองลงมาเพราะเป็นผู้ป่วยเก่าโรงพยาบาลนี้ ร้อยละ 26.00 และความถี่ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ 2 ครั้ง/ปี ร้อยละ 32.70 รองลงมามาใช้บริการครั้งแรก ร้อยละ 29.60

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมของแต่ละจุดบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก คือ จุดบริการตรวจสิทธิการรักษา จุดบริการพิมพ์ชื่อติดหลอดเลือด จุดบริการเวชระเบียน ( ห้องบัตร ) และจุดบริการตรวจมะเร็งปากมดลูก / เต้านม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการ เมื่อพิจารณาตามด้านการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ด้านการ

ให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ  
รักษาพยาบาล และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ / บุคลากร  
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก  
คือ ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว  
ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ กระจ่างหรือรื่น เต็มใจให้บริการและผู้ให้บริการให้คำแนะนำ หรือตอบข้อ  
ซักถามได้เป็นอย่างดี

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
รักษาพยาบาลภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย  
3 ลำดับแรกคือ ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง  
และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการตรวจรักษา ระยะเวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภาพรวมอยู่ในระดับ  
มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรกคือ ความสะอาดของ  
สถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการ  
รักษาพยาบาล การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ

## 10. การนำไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการดำเนินงาน  
โรงพยาบาลส่งเสริมได้ดังนี้

- เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการตรวจ
- เป็นแนวทางให้พยาบาลและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการ  
ที่เป็นมิตร ในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาวิชาชีพโดยรวม

## 11. ความยุ่งยากในการดำเนินงาน/ปัญหาอุปสรรค

ในการเก็บข้อมูลเนื่องจากผู้มารับบริการแต่ละท่านมารับบริการไม่ครบทุกจุดที่มีการ  
ให้บริการ การได้รับข้อมูลจะได้รับไม่ครอบคลุมทุกจุดการให้บริการเพราะผู้มารับบริการมีทั้งเป็นผู้  
ที่มารับบริการใหม่ และ เก่าและมีความเกรงใจในการตอบแบบสอบถาม

## 12. ข้อเสนอแนะ/วิจารณ์

จากผลการศึกษาคั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่สามารถนำผลการศึกษาไปปรับใช้ในการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ได้ดังนี้

1.1 ควรมีการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงแผนที่การเดินทางมาที่หน่วยงานไว้ที่บริเวณด้านหลังสมุดบันทึกสุขภาพ หรือเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงาน ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรในการขึ้นปฏิบัติงานในคลินิกพิเศษ (วันเสาร์ - วันอาทิตย์) เพื่อให้เกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน และควรเพิ่มสถานที่จอดรถ หรือห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการการรักษา

1.2 ควรมีการติดป้ายอธิบายขั้นตอนการรับบริการให้ชัดเจน เพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ในการอธิบายให้กับผู้รับบริการ

1.3 ควรมีการจัดกิจกรรมให้กับผู้รับบริการในระหว่างรอผลการตรวจเลือด และระหว่างรอพบแพทย์ เช่น การสอนสุขศึกษา จัดมุมอ่านหนังสือ เป็นต้น

## 13. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาคั้งนี้มีข้อเสนอแนะที่ควรทำการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการให้บริการคือ ควรมีการศึกษาคความพึงพอใจในด้านอื่นๆ เพิ่มเติมด้านการประสานงานในการมารับบริการด้านความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านความปลอดภัยของบริการที่ให้ เป็นต้น

## 14. กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณนางนพภรณ์ แก้วคำไสย์ หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ ศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ที่ได้ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัยตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพเคลื่อนที่ของศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี ที่ได้ช่วยเก็บข้อมูลการศึกษาคั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้รับบริการที่คลินิกพิเศษ (วันเสาร์ - วันอาทิตย์) ที่ให้ความไว้วางใจในการมารับบริการรักษาต่อเนื่องกับศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี และเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป



## 15. เอกสารอ้างอิง

- กอบกุล พันธุ์เจริญกุล. **คุณภาพการพยาบาล: การพัฒนาด้านการศึกษา**. ใน: การประชุมวิชาการครั้งที่ 5 เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล; 25-26 มกราคม 2533. ร.พ.ศิริราช กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์, 2533: 1
- เกศินี ศรีคงอยู่. 2543. **ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อจังหวัดราชบุรี**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร) มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กัลยา วาณิชบัญญัติ. **สถิติสำหรับงานวิจัย**. มปท. กรุงเทพฯ, 2548
- กัลยา วาณิชบัญญัติ. **การใช้SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล**. พิมพ์ครั้งที่6. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด, 2546
- จิรุตน์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โพธิ์สัจย์, ยุพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ธาดาเดช และศรานุช โดมรงค์ดี. (2543). **เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล**. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลศูนย์ความร่วมมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพ. (2547). เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ: HA 301. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชฎาภรณ์ ชื่นตา. **การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า: ประเด็นศึกษาเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการต่อสถานบริการจังหวัดยโสธร**. ยโสธรเวชสาร 2546; 5:95-96
- ชาญชัย บรรพตปราการ และคณะ. **การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลแม่และเด็กนครสวรรค์ ก่อนและหลังการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบโรงพยาบาล**. วารสารส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อม 2546 ; 26 : 91.
- เขาวลิต อะหมัด. **ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อระบบการให้บริการโรงพยาบาลบางนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2546
- ดวงใจ ทิพย์ปรีชา. **กิว. ซี. จะพัฒนาคุณภาพการพยาบาล อย่างไร**. ใน: การประชุมวิชาการครั้งที่ 5 เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการพยาบาล; 25-26 มกราคม 2533. ร.พ. ศิริราช กรุงเทพฯ: ภาพพิมพ์, 2533: 21-5
- คุณฎี ใหญ่เรืองศรี. **คุณภาพบริการตามความคาดหวังที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการรักษาพยาบาลของพระภิกษุอาพาธในหอผู้ป่วยใน โรงพยาบาลสงฆ์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร โรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541: 1-110
- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์. **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหาร โรงพยาบาล คณะสาธารณสุขศาสตร์)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541: 1-110

บุญชู ชาวเชียงใหม่. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการบริการประกันสุขภาพใน  
โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราชจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาบริหารสาธารณสุขบัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยมหิดล, 2541

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....ผู้เสนอผลงาน

(นางอรุณรัตน์ กาลพันธา)

พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

วันที่.....

ได้ตรวจสอบแล้วขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นถูกต้องตรงกับความเป็นจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....

(นางนพภรณ์ แก้วคำไสย์)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

(ลงชื่อ) พ.อ.นพ.....

(บวร แมลงภู่อทอง)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

(ลงชื่อ).....

(นายคณัย ธีวันดา)

ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ 7 อุบลราชธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

## ข้อเสนอแนวคิด/วิธีการเพื่อพัฒนางานหรือปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. ผลงานชื่อเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบคุณภาพเป็นระยะ
2. ระยะเวลาที่ดำเนินการ 1 พฤษภาคม 2554 – 30 กรกฎาคม 2554
3. สรุปเค้าโครงเรื่อง

### หลักการและเหตุผล

การส่งเสริมสุขภาพ (Health promotion) คือ กระบวนการเพิ่มสมรรถนะให้คนเราสามารถควบคุมปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดสุขภาพ และเป็นผลให้บุคคลมีสุขภาพแข็งแรง กระบวนการนี้เป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนางานสาธารณสุขแนวใหม่ ซึ่งมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดด้านสุขภาพ จากมุ่งเน้นการรักษา และฟื้นฟูสภาพ มาสู่การส่งเสริมสุขภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับงานรักษาพยาบาลแล้ว งานส่งเสริมสุขภาพลงทุนน้อยกว่า แต่ได้ผลลัพธ์ที่คุ้มค่า แนวคิดนี้ถูกบันทึกเป็นหลักการ ของกฎบัตรออตตาวา (Ottawa Charter) หลังการประชุมนานาชาติ เรื่อง การส่งเสริมสุขภาพครั้งแรก ที่ประเทศแคนาดา พ.ศ.2529 และหลักการดังกล่าวได้รับการยืนยันความถูกต้อง ในทุกครั้งของการประชุมระดับโลก นโยบายสำคัญประการหนึ่ง ที่ได้รับการเสนอในกฎบัตรนี้ คือ การปรับเปลี่ยนการจัดระบบบริการสาธารณสุข (Reorienting medical health service) ได้เป็นแรงบันดาลใจให้ประเทศทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทยนำมาปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของงานพัฒนาสาธารณสุข

โรงพยาบาล เป็นสถานบริการหลัก ในระบบสาธารณสุข ดำเนินกิจกรรมหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสุขภาพ คือ งานเฝ้าระวังโรคติดต่อ และไม่ติดต่อ เป็นงานที่มีเป้าหมายค้นหาปัจจัยเสี่ยงต่างๆ เพื่อป้องกันและควบคุมโรค ข้อมูลด้านสุขภาพ แสดงให้เห็นว่า บุคคลที่อายุ 35 ปีขึ้นไป ภาวะความผิดปกติเนื่องจากความเสื่อมของร่างกายมีโอกาสพบได้สูงขึ้น จากหลักฐานสนับสนุนดังต่อไปนี้ สถิติกระทรวงสาธารณสุข รายงานว่า บุคคลที่อายุ 35 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มเป็นมะเร็ง ภาวะหัวใจวาย และโรคตับแข็ง สูงกว่าผู้ที่มีอายุต่ำกว่า บททความสุขภาพหนึ่ง แนะนำให้หญิงที่อายุมากกว่า 35 ปี ควรรับการตรวจหามะเร็งปากมดลูกอย่างสม่ำเสมอ รายการตรวจสอบสุขภาพประจำปี ขึ้นพื้นฐานของข้าราชการ ที่กำหนดโดยกระทรวงการคลัง ระบุรายการตรวจ ของผู้ที่มีอายุ 35 ปีขึ้นไป ต่างจากผู้ที่มีอายุน้อยกว่า เช่น เพิ่มการตรวจหามะเร็งปากมดลูก และปริมาณไขมันในเลือด เป็นต้น ฉะนั้น การตรวจสอบสุขภาพเป็นระยะ จะช่วยให้พบปัจจัยเสี่ยงของโรค หรือค้นพบโรคในระยะต้น ทำให้สามารถป้องกัน หรือรักษาโรคได้ทันทั่วทั้ง ตั้งแต่ยังไม่มีการแสดง ซึ่งผลการรักษาย่อมดีกว่า ระยะโรคลุกลามไปมากแล้ว อย่างแน่นอน

### 3.2 บทวิเคราะห์/แนวความคิด/ข้อเสนอแนะ

การส่งเสริมให้ประชาชนมารับการตรวจสุขภาพเป็นระยะนั้น จำเป็นต้องแก้ไขทัศนคติที่ไม่ถูกต้องของประชาชนก่อน เป็นลำดับแรก โดยเน้นให้เห็นข้อดี ของการเฝ้าระวังสุขภาพแบบปฐมภูมิ คือ ดูแลก่อนการเกิดโรค มิใช่หลังจากมีอาการแสดงของโรคแล้ว ควบคู่ไปกับ การปรับเปลี่ยนระบบบริการของสถานพยาบาล ให้สอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน เช่น ปรับเวลาการให้บริการ หรือจัดบริการแบบเสร็จสิ้นในจุดเดียว รวมถึงมีการประเมินผล หลังการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบริการ ไปแล้วด้วย

### 3.3 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสุขภาพเป็นระยะ เป็นข้อมูลที่เด่นชัดขึ้นที่จะนำไปสู่การศึกษาเพิ่มเติม ในประชาชน แยกตามกลุ่มอาชีพ เช่น ข้าราชการ เกษตรกร หรือ พนักงานโรงงาน ซึ่งมีลักษณะงานที่ก่อความเสี่ยงต่อสุขภาพแตกต่างกัน จึงน่าจะมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสุขภาพเป็นระยะ แตกต่างกันไปด้วย ภาพรวมที่ได้ ก็เพื่อการพัฒนางานส่งเสริมสุขภาพ ในวงกว้างต่อไป

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าผลงานดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

(ลงชื่อ) .....ผู้ขอรับการคัดเลือก

(นางอรุณรัตน์ กาลพันธธา)

พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

วันที่ .....