

คุณภาพของการบริการดูแลสุขภาพที่บ้านเป็นบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดคุณภาพบริการประการหนึ่ง คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการดูแลสุขภาพที่บ้านของผู้ที่มีภาวะโรคเรื้อรังในตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ศึกษาในประชากร คือ ผู้ที่มีภาวะโรคเรื้อรัง ได้แก่ โรคหลอดเลือดในสมอง โรคหัวใจและหลอดเลือด โรคความดันโลหิตสูง โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง โรคหอบหืด โรคไต โรคเบาหวาน โรคไตวายเรื้อรัง ที่แพทย์จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล เป็นผู้ที่ถูกเยี่ยมโดยทีมดูแลสุขภาพที่บ้านของโรงพยาบาล สบปราบ ในปีงบประมาณ 2549 มาแล้ว อย่างน้อย 2 ครั้ง จำนวน 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.94 และหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์ของ ครอนบาค ได้ค่าเท่ากับ 0.86 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\mu=3.949$, $\sigma=0.249$) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจทุกด้าน อยู่ในระดับมากโดยเรียงตามลำดับมากไปน้อย คือ ด้านการได้รับความเคารพในสิทธิของผู้ใช้บริการจากทีมดูแลสุขภาพที่บ้าน ($\mu=4.08$, $\sigma=0.243$) ด้านความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกจากทีมดูแลสุขภาพที่บ้าน ($\mu=3.94$, $\sigma=0.278$) ด้านการเอาใจใส่ช่วยเหลือจากทีมดูแลสุขภาพที่บ้าน ($\mu=3.93$, $\sigma=0.274$) ด้านการได้รับข้อมูลความรู้จากทีมดูแลสุขภาพที่บ้าน ($\mu=3.88$, $\sigma=0.409$) และ ด้านการได้รับโอกาสและการมีส่วนร่วมจากทีมดูแลสุขภาพที่บ้าน ($\mu=3.87$, $\sigma=0.306$)

ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้รับบริการดูแลสุขภาพที่บ้าน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับจากทีมดูแลสุขภาพที่บ้านอยู่ในระดับมาก ดังนั้น จึงควรมีการให้บริการดูแลสุขภาพที่บ้านโดยให้บริการอย่างมีคุณภาพและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นต่อไป

The quality of home health care service is the service that responds to the demands and expectations of the clients. The satisfaction of the service is one of indicator of the quality of services. This descriptive study aimed to study the quality of home health care service among persons with a chronic disease in Sop Prab Subdistrict, Sop Prab district, Lampang province. The population included 105 persons with a chronic disease who were discharged from the hospital and visited by a home health care team of the hospital at least twice in 2006. The chronic diseases included Cerebrovascular diseases, Cardiovascular disease, Hypertension, Chronic Obstructive Pulmonary Disease (COPD), Asthma, Tuberculosis, Diabetes Mellitus and Chronic Renal Failure. The instrument used for data collection was a questionnaire, which was reviewed by experts and the content validity index was 0.94. Reliability was 0.86 tested using Cronbach's alpha coefficient and descriptive statistics were used to analyse the data.

The result revealed that the population had satisfaction for all aspect of quality of home health care service at a high level ($\mu=3.949$, $\sigma=0.249$). After classifying the satisfaction from high to low level, the results were as follows: respect the human rights of the clients by home health care team ($\mu=4.08$, $\sigma=0.243$), supporting and facilitating by home health care team ($\mu=3.94$, $\sigma=0.278$), caring by home health care team ($\mu=3.93$, $\sigma=0.274$), receiving information from home health care team ($\mu = 3.88$, $\sigma = 0.409$), and opportunity and participation from home health care team ($\mu = 3.87$, $\sigma = 0.306$).

The results indicate that the clients were satisfied with the home health care services at a high level, therefore, it should be maintained and developed to improve the quality of the home health care services.