

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ปัญหาเชิงวิจัย

1. การวิจัยและพัฒนายุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอนาทาย จังหวัดเพชรบุรี ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้มีลักษณะเช่นไร
2. การวิจัยและพัฒนายุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอนาทาย จังหวัดเพชรบุรี เมื่อถูกนำมาทดลองใช้แล้วสามารถเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ได้จริงหรือไม่ และประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารด้านบริการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ด้านหน้าที่รับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ด้านยาและเวชภัณฑ์ และด้านสิทธิประโยชน์ 30 บาทรักษาทุกโรคเพิ่มขึ้นจริงหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอนาทาย จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อทดลองใช้ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอนาทาย จังหวัดเพชรบุรี
3. เพื่อเปรียบเทียบการได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มารับบริการและจำนวนประชาชนที่มารับบริการก่อนและหลังการทดลองของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอนาทาย จังหวัดเพชรบุรี

สมมุติฐานของการวิจัย

1. เมื่อนำยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอนาทาย จังหวัดเพชรบุรี มาทดลองใช้แล้วจะทำให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้หลังการทดลองสูงกว่าก่อนใช้ยุทธศาสตร์
2. เมื่อนำยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอนาทาย จังหวัดเพชรบุรี มาทดลองใช้แล้วจะทำให้จำนวนประชาชนที่มารับบริการหลังการทดลองสูงกว่าก่อนใช้ยุทธศาสตร์

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชากรหมู่ 2, 3, 4, 5 และ 10 ตำบลวังไคร้ อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี และประชาชนที่มารับบริการตั้งแต่เดือนมีนาคม 2547 ถึงเดือนกันยายน 2547 รวมระยะเวลา 7 เดือน

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน โดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) (ยูทพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 79-82) วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้แบบมีระบบ (Systematic Sampling)

3. ตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

3.1 ตัวแปรกระทำการ คือ ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี

3.2 ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มารับบริการและจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี

แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบทดสอบก่อนและหลังกับกลุ่มเดียว (One-Group Pretest-Posttest Design) (ชิดชนก เชิงเชาว์, 2539 : 117)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยประเภท (R&D) โดยใช้รูปแบบการวิจัยยุทธศาสตร์ดังนี้ แผนแบบการวิจัยและการพัฒนา ขั้น D_0 สภาพปัญหาและความต้องการพัฒนา คือ มีประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้น้อย เฉลี่ยวันละ 5 - 10 คน ประชาชนต้องสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปโรงพยาบาลทำยา R_1O สภาพปัญหาระบบบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ที่ทำให้ประชาชนที่มารับบริการขาดความเชื่อมั่น D_1O ได้ปัญหาเป้าคือ ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารรูปแบบบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ขั้น R_2A ขั้นการศึกษาหลักยุทธศาสตร์ไปสู่ R_2O ได้แนวคิดหลักวิชาการและทฤษฎีต่างๆ ของการประชาสัมพันธ์ ขั้น D_2 ประกอบด้วย D_2A ขั้นสร้างยุทธศาสตร์ ไปสู่ D_2O ได้ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ประกอบด้วยหน่วยระบบทำงาน 4 หน่วยระบบทำงาน คือ หน่วยระบบทำงานที่ 1 คือ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารรูปแบบบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ หน่วยระบบทำงานที่ 2 คือ การจัดอบรมพัฒนาความรู้ความเข้าใจแกนนำ หน่วยระบบที่ 3 คือ การประเมินผล ขั้น R_3O ได้ผลการทดลองของยุทธศาสตร์ครั้งที่ 1 หน่วยระบบทำงานที่ 4 การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ ขั้น R_4O ได้ผลการทดลองของยุทธศาสตร์ครั้งที่ 2 แสดงการใช้ได้ของยุทธศาสตร์

เครื่องมือในการวิจัย

1. แบบสอบถามการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชน โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคของศูนย์สุขภาพสาธารณะสุขชุมชน กระทรวงสาธารณสุข
2. แบบสอบถามข้อมูลข่าวสารการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี
3. ทะเบียนผู้รับบริการ รบ. 1ก01 ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง การบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้
ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1 - 7 ธันวาคม 2546 เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม การสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชนโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ของศูนย์สุขภาพชุมชน กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 50 คน ก่อนการทดลอง

1 - 7 มีนาคม 2547 เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง การบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 351 คน ก่อนการทดลอง

1 - 7 กันยายน 2547 เก็บรวบรวมข้อมูลหลังการทดลอง 10 กรกฎาคม 2547 และ 25 สิงหาคม 2547 เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถาม การวางแผนการประชาสัมพันธ์ของแกนนำที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

2. ด้านจำนวนประชาชนที่มารับบริการ

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงาน รบ. 1ก 01 ของโรงพยาบาลท่ายางและศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ 3 ปีย้อนหลัง คือ ปี 2544 - 2546 ก่อนการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูลของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้หลังการทดลอง 30 กันยายน 2547

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยประมวลผล นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ภายหลังจากการทดลองมาคำนวณหาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. จำนวนประชาชนที่มารับบริการ เปรียบเทียบประชาชนที่มารับบริการก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้การทดสอบค่าไค-สแควร์

2. คำนวณรวมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อนและหลังการทดลองของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ย การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มารับบริการโดยใช้สถิติการทดสอบ Paired-t-test

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งผู้วิจัยจะสรุปผลตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัยดังนี้ คือ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีหน่วยระบบทำงาน 4 หน่วยระบบทำงาน คือ หน่วยระบบทำงานที่ 1 การประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอก หน่วยระบบทำงานที่ 2 การอบรมเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่นำ หน่วยระบบทำงานที่ 3 การประเมินผล และหน่วยระบบทำงานที่ 4 การพัฒนาการประชาสัมพันธ์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ประชาชนที่มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลทั้งรายเก่าและรายใหม่ ก่อนการทดลองมีจำนวน 8 คน หลังการทดลองมีจำนวน 32 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 300
2. ประชาชนที่มารับบริการด้านการตรวจสุขภาพคัดกรอง ก่อนการทดลองมีจำนวน 2 คน หลังการทดลองมีจำนวน 10 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 400
3. ประชาชนที่มารับบริการด้านงานอนามัยแม่และเด็ก ก่อนการทดลองมีจำนวน 2 คน หลังการทดลองมีจำนวน 3 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 50

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อทดลองใช้ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี จากการทดลองหน่วยระบบการทำงานของยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ได้ดำเนินการอบรมแก่นำและประเมินความรับรู้ของแก่นำพบว่า

1. ผู้เข้ารับการอบรมเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ เพศหญิงเท่ากับร้อยละ 66 เพศชายเท่ากับร้อยละ 34 ผู้เข้ารับการอบรมรวมส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 21-35 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 39) รองลงมาคือช่วงอายุ 41-45 ปี (ร้อยละ 21) ส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-6 (ร้อยละ 69) รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 4-6 (ร้อยละ 15) และส่วนใหญ่มีรายได้ 2,001-4,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 57) รองลงมาคือ มีรายได้ต่ำกว่า 2,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 22)

2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านข้อมูลด้านยาและเวชภัณฑ์ของแกนนำก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.568$) โดยมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านได้รับคำแนะนำในการใช้ยา ($\bar{X} = 3.910$) รองลงมาคือ ท่านได้รับยาตรงกับอาการของโรค ($\bar{X} = 3.690$) และท่านคิดว่ายาที่ท่านได้รับยังไม่หมดอายุ ($\bar{X} = 3.670$) ตามลำดับ

ส่วนหลังการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านข้อมูลยาและเวชภัณฑ์ของแกนนำโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.895$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ท่านได้รับคำแนะนำในการใช้ยา ($\bar{X} = 4.080$) รองลงมาคือ ท่านคิดว่ายาที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้มีคุณภาพเหมือนกับยาที่โรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.060$) และท่านเชื่อถือคุณภาพยาเมื่อมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ($\bar{X} = 3.920$) ตามลำดับ ส่วนคิดว่าผู้รับบริการรักษาพยาบาลฟรีและเสียค่าธรรมเนียมแตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.620$)

3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.910$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับการบริการในการนำบุตรหลานมารับวัคซีน ($\bar{X} = 4.130$) รองลงมาคือ ท่านเห็นด้วยที่มีเจ้าหน้าที่ไปให้ความรู้เรื่องวางแผนครอบครัว วัคซีนที่หมู่บ้าน ฯลฯ ($\bar{X} = 4.020$) และท่านเห็นด้วยเมื่อเจ้าหน้าที่ไปควบคุมและป้องกันโรคในหมู่บ้าน ($\bar{X} = 4.010$) ตามลำดับ ส่วนให้ความไว้วางใจในศูนย์สุขภาพชุมชนไว้ไคร้ในการฝากครรภ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.550$)

ส่วนหลังการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.116$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ เห็นด้วยที่มีเจ้าหน้าที่ไปให้ความรู้เรื่องวางแผนครอบครัว วัคซีนที่หมู่บ้าน ฯลฯ ($\bar{X} = 4.250$) รองลงมาคือ เห็นด้วยเมื่อเจ้าหน้าที่ไปควบคุมและป้องกันโรคในหมู่บ้าน ($\bar{X} = 4.210$) และเห็นด้วยเมื่อเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการปฏิบัติตนเมื่อป่วยเป็นโรคเบาหวานถึงที่บ้าน ($\bar{X} = 4.190$) ตามลำดับ ส่วนให้ความไว้วางใจในศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ในการฝากครรภ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.820$)

4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.786$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ พอใจในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ($\bar{X} = 3.950$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เต็มใจ และเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.870$) และพอใจที่มีเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมถึงบ้าน ($\bar{X} = 3.860$) ตามลำดับ ส่วนสถานที่รักษาพยาบาลบางส่วนจัดไว้อย่างมีขีด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.570$)

ส่วนหลังการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 3.977$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ พอใจที่มีเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมถึงบ้าน ($\bar{X} = 4.110$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มและมีกริยาวาจาที่สุภาพ ($\bar{X} = 4.080$) และพอใจในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ($\bar{X} = 4.060$) ตามลำดับ ส่วนสถานที่รักษาพยาบาลบางส่วนจัดไว้อย่างมีคิซิด มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.820$)

5. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ 30 บาทรักษาทุกโรค ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.734$) โดยมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ คิดว่าครอบครัวควรจะมีบัตรทองครบทุกคน ($\bar{X} = 4.100$) รองลงมาคือ การมีป้ายประชาสัมพันธ์ช่วยให้มีความเข้าใจเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.970$) และมีความมั่นใจและปลอดภัยเมื่อพามาตรวจหาบริการโครงการนี้ ($\bar{X} = 3.800$) ตามลำดับ ส่วนได้รับข้อมูลข่าวสารทางหอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.330$)

ส่วนหลังการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ 30 บาทรักษาทุกโรคของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 4.026$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ คิดว่าครอบครัวควรจะมีบัตรทองครบทุกคน ($\bar{X} = 4.260$) รองลงมาคือ มีความรู้เรื่องโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ($\bar{X} = 4.170$) และการมีป้ายประชาสัมพันธ์ช่วยให้มีความเข้าใจเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 4.410$) ตามลำดับ ส่วนได้รับข้อมูลข่าวสารทางหอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.610$)

สรุปการรับรู้ข้อมูลของแกนนำในการประชาสัมพันธ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = -5.85$)

6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านยาและเวชภัณฑ์ของแกนนำในการนิเทศครั้งที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.867$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ การทบทวนความรู้ในการอบรมเรื่องของยา ($\bar{X} = 2.033$) รองลงมาคือ มีการวางแผนประชาสัมพันธ์เรื่องยา ($\bar{X} = 2.000$) และประชาสัมพันธ์เรื่องยาสร้างความรู้ความเข้าใจประชาชนได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 1.867$) ตามลำดับ ส่วนการแบ่งละแวกรับผิดชอบในการอบรมเรื่องยามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.800$)

ส่วนการนิเทศครั้งที่ 2 พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านยาและเวชภัณฑ์ของแกนนำโดยรวมอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 2.389$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการสอบถามความรู้ความเข้าใจประชาชนเรื่องยา ($\bar{X} = 2.500$) รองลงมาคือ ประชาสัมพันธ์เรื่องยาสร้างความรู้ความเข้าใจประชาชนได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 2.433$) และมีการวางแผนประชาสัมพันธ์เรื่องยา ($\bar{X} = 2.433$) และทบทวนความรู้ในการอบรมเรื่องของยา ($\bar{X} = 2.400$) ส่วนการแบ่งละแวกรับผิดชอบในการอบรมเรื่องยา อยู่ในระดับต่ำสุด ($\bar{X} = 2.267$)

7. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำในการนิเทศครั้งที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.778$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ แบ่งละแวกรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 1.867$) รองลงมาคือ ประชาสัมพันธ์เรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบให้ประชาชนเข้าใจอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 1.867$) และมีการสอบถามความรู้ความเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 1.800$) ตามลำดับ ส่วนประชาสัมพันธ์ทุกครัวเรือน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.600$)

ส่วนการนิเทศครั้งที่ 2 พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำโดยรวมอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 2.361$) โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ทบทวนความรู้ในการอบรมเรื่องหน้าที่ความรับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.533$) รองลงมาคือ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 1.867$) และประชาสัมพันธ์ทุกครัวเรือน ($\bar{X} = 2.400$) ส่วนแบ่งละแวกรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.167$)

8. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ 30 บาทรักษาทุกโรคของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำในการนิเทศครั้งที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.928$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ทบทวนความรู้ในการอบรม ($\bar{X} = 2.200$) รองลงมาคือ มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 2.03$) และมีการสอบถามความรู้ความเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 1.967$) ตามลำดับ ส่วนการแบ่งละแวกรับผิดชอบการประชาสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ทุกหลังคาเรือน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.767$)

ส่วนการนิเทศครั้งที่ 2 พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสิทธิประโยชน์ 30 บาท รักษาทุกโรคของแกนนำโดยรวมอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 2.600$) โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ทบทวนความรู้ในการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.700$) รองลงมาคือ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าใจอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 2.500$) และมีการสอบถามความรู้ความเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 2.400$)

9. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำในการนิเทศครั้งที่ 1 โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.872$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ทบทวนความรู้ในการอบรม ($\bar{X} = 2.033$) รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์เรื่องบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ($\bar{X} = 1.900$) และมีการประชาสัมพันธ์ทุกหลังคาเรือน ($\bar{X} = 1.867$) ตามลำดับ ส่วนการประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจประชาชนอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.767$)

ส่วนการนิเทศครั้งที่ 2 พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของแกนนำโดยรวมอยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน ($\bar{X} = 2.256$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ทบทวนความรู้ในการอบรม และสอบถามความรู้ความเข้าใจประชาชน ($\bar{X} = 2.333$) รองลงมาคือ การแบ่งละแวกรับผิดชอบ และประชาสัมพันธ์ทุกหลังคาเรือน ($\bar{X} = 2.267$) และมีการประชาสัมพันธ์เรื่องบริการและประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจประชาชนอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 2.167$)

สรุป การนิเทศครั้งที่ 1 และการนิเทศครั้งที่ 2 ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแกนนำในการประชาสัมพันธ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = -9.427$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อเปรียบเทียบการให้ได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มารับบริการหรือประชาชน และจำนวนประชาชนที่รับบริการก่อนและหลังการทดลอง

จากการใช้ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอนาทาย่าง จังหวัดเพชรบูรณ์ พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ เพศชายเท่ากับร้อยละ 56.1 เพศหญิงเท่ากับร้อยละ 43.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในช่วง 51 ปีขึ้นไป มากที่สุด (ร้อยละ 25.1) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-35 ปี (ร้อยละ 24.5) ส่วนใหญ่จบระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 - 6 (ร้อยละ 59.5) รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 1 - 3 (ร้อยละ 32.2) และส่วนใหญ่มีรายได้ 6,001-8,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 45) รองลงมาคือ มีรายได้ 8,001-10,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 38.2)

2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านยาและเวชภัณฑ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.243$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ คิดว่ายาที่ได้รับมีคุณภาพเหมือนโรงพยาบาล ($\bar{X} = 2.370$) รองลงมาคือ ได้รับคำแนะนำในการใช้ ($\bar{X} = 2.311$) และคิดว่ายาที่ได้รับยังไม่หมดอายุ ($\bar{X} = 2.296$) ตามลำดับ ส่วนคิดว่าผู้มารับบริการรักษาพยาบาลฟรีเสียค่าธรรมเนียมได้รับยาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 1.917$)

ส่วนหลังการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านยาและเวชภัณฑ์ของ ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.111$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ เชื่อคุณภาพยา เมื่อมารับบริการ ($\bar{X} = 4.379$) รองลงมาคือ คิดว่ายาที่ได้รับมีคุณภาพเหมือนโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.262$) และได้รับยาตรงกับอาการของโรค ($\bar{X} = 4.222$) ตามลำดับ ส่วนคิดว่าผู้มารับบริการรักษาพยาบาลฟรีเสีย ค่าธรรมเนียม ได้รับยาที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.553$)

3. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.337$) โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับการบริการในการพาบุตรหลานมารับวัคซีนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.556$) รองลงมาคือ เห็นด้วยเมื่อมีเจ้าหน้าที่ไปควบคุมและป้องกันโรคในหมู่บ้าน ($\bar{X} = 2.458$) และเห็นด้วยเมื่อมีเจ้าหน้าที่ไป ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนของผู้ป่วยโรคเบาหวานถึงบ้าน ($\bar{X} = 2.319$) ตามลำดับ ส่วนเห็นด้วยที่มี เจ้าหน้าที่ไปให้ความรู้เรื่องวางแผนครอบครัว วัคซีน ในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ($\bar{X} = 2.191$)

ส่วนหลังการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของ ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.206$) เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับการ บริการในการพาบุตรหลานมารับวัคซีน ($\bar{X} = 4.254$) รองลงมาคือ เห็นด้วยที่ประชาชนในหมู่บ้านได้รับ บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X} = 4.234$) และเห็นด้วยเมื่อมีเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำการปฏิบัติตน ของผู้ป่วยโรคเบาหวานถึงบ้าน ($\bar{X} = 4.225$) ตามลำดับ ส่วนท่านพอใจที่เจ้าหน้าที่ไปตรวจสุขภาพ ผู้สูงอายุในชุมชน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.148$)

4. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการหลักในศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของกลุ่มตัวอย่าง ก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.350$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ใน ระดับน้อยเช่นเดียวกัน โดยเรียงค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอน การบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 2.450$) รองลงมาคือ เห็นด้วยเมื่อมีเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำเกี่ยวกับ เรื่องโรคต่าง ๆ ถึงบ้าน ($\bar{X} = 2.382$) และพอใจที่มีเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมถึงบ้าน ($\bar{X} = 2.362$) ตามลำดับ ส่วนเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้มและมีการวิจายาที่สุภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ($\bar{X} = 2.293$)

ส่วนหลังการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านบริการหลักในศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.203$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างสุภาพนุ่มนวล ($\bar{X} = 4.390$) รองลงมาคือ ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.288$) และเห็นด้วยเมื่อมีเจ้าหน้าที่ไปให้คำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องโรคต่างๆ ถึงบ้าน ($\bar{X} = 4.277$) ส่วนพอใจที่มีเจ้าหน้าที่ไปเยี่ยมถึงบ้าน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.060$)

5. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านด้านสิทธิประโยชน์ 30 บาทรักษาทุกโรคของของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.299$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับน้อยเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก ได้แก่ ได้รับข้อมูลข่าวสารทางหอกระจายข่าว ($\bar{X} = 2.413$) รองลงมาคือ คิดว่าครอบครัวควรมีบัตรทองครบทุกคน ($\bar{X} = 2.396$) และเจ้าหน้าที่ให้รายละเอียดขั้นตอนการรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 2.320$) ตามลำดับ ส่วนการมีป้ายประชาสัมพันธ์ช่วยให้มีความเข้าใจเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ($\bar{X} = 2.225$)

ส่วนหลังการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านด้านสิทธิประโยชน์ 30 บาทรักษาทุกโรคของของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ของกลุ่มตัวอย่างก่อนการทดลองโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.192$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ มีความมั่นใจและปลอดภัยเมื่อพานบุตรหลานมารับบริการโครงการนี้ ($\bar{X} = 4.266$) รองลงมาคือ มีความรู้เรื่องโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค และโรงพยาบาลระบุในบัตรตรงกับความต้องการของท่าน ($\bar{X} = 4.262$) และคิดว่าครอบครัวควรมีบัตรทองครบทุกคน ($\bar{X} = 4.208$) ตามลำดับ ส่วนได้รับข้อมูลข่าวสารทางหอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ($\bar{X} = 4.048$)

6. หมวดการใช้ยาตรงตามอาการ กลุ่มเป้าหมายมีความรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 86.67$) รองลงมาได้แก่ หมวดคำแนะนำการใช้ยา ($\bar{X} = 78.00$) หมวดการหมดอายุของยา ($\bar{X} = 72.00$) ส่วนหมวดที่กลุ่มเป้าหมายมีความรู้น้อยที่สุดคือ หมวดคุณภาพยาและหมวดสิทธิประโยชน์การรับยา ($\bar{X} = 70.00$)

สรุป การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 90.892$)

อภิปรายผล

ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยโดยเรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ดังนี้คือ

1. เพื่อสร้างยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิจัยและพัฒนาในรูปแบบที่ 5 คือ การวิจัยสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยสร้างยุทธศาสตร์การพัฒนากการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนผู้รับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ และได้นำทฤษฎีระบบเข้ามาใช้ ซึ่งมีหน่วยระบบทำงานได้แก่

หน่วยระบบทำงานที่ 1 การประชาสัมพันธ์ มี 2 อนุระบบ คือ การประชาสัมพันธ์ภายใน ประกอบด้วย การติดป้ายประชาสัมพันธ์หน้าอาคารศูนย์ ขนาดป้าย 1×3 เมตร เป็นระยะเวลา 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม – 28 สิงหาคม 2547 เขียนข้อความว่า

“คุณภาพยาดี บริการดี วิถีไผเราะ” ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้

การจัดนิทรรศการหน้าอาคารศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอยาง่าง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้ผู้มารับบริการได้อ่านข้อความการบริการงานทั้ง 4 ด้าน ทำความเข้าใจ และสอบถามในเรื่องที่ไม่เข้าใจ ซึ่งเรื่องที่จัดนิทรรศการ ประกอบด้วย ด้านสิทธิประโยชน์โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ด้านหน้าที่รับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ด้านงานกิจกรรมหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ด้านรายการยาและเวชภัณฑ์ที่บริการ การที่ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้จะสร้างความเข้าใจหรือศรัทธาให้แก่ประชาชนได้นั้น ต้องมี “สื่อ” เป็นตัวกลาง หรือมีตัวนำสิ่งที่ต้องการบอกกล่าวไปสู่ประชาชน กลุ่มเป้าหมาย (ระเด่น ทักษณา, 2543 : 49 และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2540 : 99) มีความเห็นสอดคล้องกัน

การประชาสัมพันธ์ภายนอก ประกอบด้วย การติดป้ายประชาสัมพันธ์ ขนาดป้าย 1×3 เมตร เป็นเวลา 1 เดือน ตั้งแต่วันที่ 25 กรกฎาคม 2547 – 28 สิงหาคม 2547 เขียนข้อความว่า “คุณภาพยาดี บริการดี วิถีไผเราะ” หมู่บ้านละ 1 ป้าย และหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้จำนวน 1 ป้าย และการประชาสัมพันธ์โดยใช้เวลาช่วง 06.00 – 07.00 น. เป็นเวลา 1 เดือน (25 กรกฎาคม 2547 – 28 สิงหาคม 2547) เพื่อสร้างความเข้าใจหรือศรัทธาให้แก่ประชาชน (ระเด่น ทักษณา, 2543 : 49 และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2540 : 99)

หน่วยระบบทำงานที่ 2 การอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแกนนำ กิจกรรมประกอบด้วย (25 กรกฎาคม 2547) การคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง คือ ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน กรรมการหมู่บ้าน อาสาสมัครสาธารณสุข กลุ่มสตรี ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนหมู่บ้านละ 20 คน

26 กรกฎาคม 2547 จัดทำคู่มือการอบรมเรื่อง สิทธิประโยชน์ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค หน้าที่รับผิดชอบและงานกิจกรรมหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ รายการยาและเวชภัณฑ์ที่บริการ จัดเตรียมวิทยากรในการอบรม ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ และผู้วิจัย

27 กรกฎาคม 2547 ผู้วิจัยประสานงานผู้ใหญ่และอาสาสมัครทั้ง 5 หมู่บ้าน สํารวจรายชื่อและสอบถามความสมัครใจของผู้เข้ารับการอบรมแกนนำ

28 กรกฎาคม 2547 ผู้วิจัยเตรียมสถานที่อบรม คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้

29 กรกฎาคม 2547 ดำเนินการอบรม หมู่ 2, 3, 4 ตำบลวังไคร้

30 กรกฎาคม 2547 ดำเนินการอบรม หมู่ 5, 10 ตำบลวังไคร้ ใช้เวลาในการอบรมจำนวน 1 วัน โดยก่อนและหลังการอบรมผู้เข้ารับการอบรมต้องบันทึกแบบสอบถามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้

การที่หน่วยงานสถาบันหรือองค์การจะสร้างความรู้ความเข้าใจหรือศรัทธาให้แก่ประชาชนได้นั้น มีความจำเป็นต้องมีสื่อเป็นตัวกลางหรือตัวนำสิ่งที่ต้องการบอกกล่าวไปสู่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย (ระเด่น ทักษิณ, 2543 : 49 และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2540 : 99) มีความเห็นสอดคล้องกัน โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดของการประชาสัมพันธ์มาใช้ในการสร้างยุทธศาสตร์ ซึ่งได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้ร่วมวิจัยทุกท่าน

หน่วยระบบทำงานที่ 3 การประเมินผล

หลังการอบรมแกนนำแล้ว ผู้วิจัยสร้างแบบนิเทศโดยการปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ นำแบบนิเทศชี้แจงกับนางแสงเดือน สังข์เฉย ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข สาธารณสุขอำเภอท่ายาง โดยผู้นิเทศกําดำเนินการนิเทศกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับการอบรมแล้ว 1 สัปดาห์ วางแผนการนิเทศครั้งที่ 1 วันที่ 10 สิงหาคม 2547 ครั้งที่ 2 วันที่ 25 สิงหาคม 2547 โดยผู้เข้ารับการอบรมต้องไปประชาสัมพันธ์ความรู้ที่ได้รับจากการอบรม โดยมีการแบ่งละแวกรับผิดชอบหลังการอบรมแล้ว กลุ่มเป้าหมายในการอบรมมีความเข้าใจ และให้ความร่วมมือในการประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี หลังจากนั้น 1 เดือน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล (วันที่ 30 กันยายน 2547) จากรายงาน รบ. 1ก01 ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ และจากแบบสอบถามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ดำเนินการสอบถามโดยอาสาสมัครหมู่ละ 2 คน สอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 351 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างเดิมก่อนการทดลอง ทั้งผู้ดำเนินการสอบถามและผู้ถูกสอบถามได้ให้ความร่วมมือในการทดลองครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี

หน่วยระบบทำงานที่ 4 การพัฒนาการประชาสัมพันธ์

หลังการประเมินผลการทดลอง พบว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ประกอบด้วย ด้านยาและเวชภัณฑ์ ด้านหน้าที่รับผิดชอบ ด้านบริการหลักของศูนย์ฯ ด้านสิทธิประโยชน์ 30 บาทรักษาทุกโรค พบว่า ด้านยาและเวชภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารน้อยที่สุด ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2548 เวลา 9.00 น. ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 10 คน โดยได้จัดทำคู่มือด้านยาและเวชภัณฑ์และตั้งคำถามเกี่ยวกับเรื่องยาและเวชภัณฑ์ จำนวน 20 ข้อ โดยให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นเป็นรายบุคคล มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ฯ ซึ่งเป็นผู้ร่วมวิจัยฉบับนี้ทำการประชุม ผู้วิจัยเป็นผู้ให้ความรู้ในคำถามแต่ละข้อ เมื่อเสร็จสิ้นการประชุม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เพื่อทดลองใช้ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลวังไคร้ อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

จากการทดลอง พบว่า จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการอบรม แยกนำในการประชาสัมพันธ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้

จำนวนเพศชายร้อยละ 34 จำนวนเพศหญิงร้อยละ 66

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของแกนนำหาค่าสถิติ โดยใช้ $t(t\text{-test})$ คือ ก่อนการใช้ยุทธศาสตร์ และหลังการใช้ยุทธศาสตร์มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการนิเทศแกนนำ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของกลุ่มตัวอย่างจากการหาค่าสถิติ $t(t\text{-test})$ ก่อนและหลัง การทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. เปรียบเทียบได้รับข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มาใช้บริการและจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการก่อนและหลังการทดลอง

จากการใช้ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ได้มีตัวแปร 2 ตัว คือ ตัวแปรด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารและตัวแปรจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งเป็นตัวแปรตามยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ผู้วิจัยได้เปรียบเทียบผลของการประชาสัมพันธ์ทั้ง 2 ด้าน ก่อนและหลังการทดลองใช้ยุทธศาสตร์ ดังนี้คือ

3.1 ด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร การได้รับข้อมูลข่าวสารออกเป็น 4 ด้าน พบว่า ก่อนการใช้ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับน้อย พบว่า ด้านบริการหลักของ ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้อยู่ในระดับน้อย รองลงมาได้แก่ ด้านหน้าที่รับผิดชอบ รองลงมาได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านยาและเวชภัณฑ์ ($\bar{X} = 2.350$, $\bar{X} = 2.337$, $\bar{X} = 2.299$, $\bar{X} = 2.350$ ตามลำดับ) และหลังการใช้ยุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก พบว่า ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ อยู่ในระดับมาก รองลงมาได้แก่ ด้านบริการหลักของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ รองลงมาได้แก่ ด้านสิทธิประโยชน์โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค และน้อยที่สุดได้แก่ ด้านยาและเวชภัณฑ์ ($\bar{X} = 4.206$, $\bar{X} = 4.203$, $\bar{X} = 4.192$, $\bar{X} = 4.111$ ตามลำดับ)

การประชาสัมพันธ์ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นจริง ดังที่ อัสวฤทธิ์ หทัยรัตน์ (2542 : 18) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ทำให้การติดต่อสื่อสารเพื่อส่งเสริมความเข้าใจ อันถูกต้องต่อกัน การประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งของการบริหารหรือการจัดการที่หน่วยงาน สถาบัน องค์กร บุคคล หรือกลุ่มบุคคลจัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจ ความนิยม และการสนับสนุน จากประชาชนตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

กลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นด้านยาและเวชภัณฑ์น้อยที่สุด ผู้วิจัยจึง ได้ดำเนินการจัดประชุมเพื่อพัฒนาการประชาสัมพันธ์ ในวันที่ 9 มิถุนายน 2548 เวลา 9.00 น. ถึงเวลา 12.00 น. ณ ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ โดยได้ออกหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายที่เคยมารับ บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ จำนวน 10 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยให้ผู้ร่วมวิจัย คือ นางรินธิญา ประเสริฐศักดิ์ ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุข ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ เป็นผู้จัดบันทึกการประชุม ร้อยละของข้อความรู้ที่ประชาสัมพันธ์ผู้ที่เคยมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ด้านยาและเวชภัณฑ์มีดังนี้

1. คุณภาพยา

- 1.1 การรับประทานยาแก้ปวดมากเกินไปทำให้เป็นโรคกระเพาะอาหารใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 80
- 1.2 การรับประทานยาแก้ปวดรับประทานเวลาไหนก็ได้ ไม่จำเป็นต้อง รับประทานหลังอาหารใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70
- 1.3 ยาบางชนิดต้องรับประทานก่อนอาหาร แต่รับประทานหลังอาหารได้ใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูก ร้อยละ 60
- 1.4 รับประทานยาพร้อมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ก็ได้ใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70

2. การรับยาตรงตามอาการ

2.1 ท่านได้รับยาตรงกับอาการของโรคหรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 90

2.2 ท่านแพทย์ชนิคใดจะบอกหมอเมื่อไปรับบริการใช้หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 100

2.3 การได้รับบริการให้น้ำเกลือทางเส้นเลือดดีกว่าการได้รับยาเม็ดทุกครั้ง

ใช้หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70

3. สิทธิประโยชน์ของการรักษา

3.1 การรับยาฟรีจะได้รับยาที่มีคุณภาพเท่ากับการเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท รักษาทุกโรคใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 80

3.2 การรับยาฟรีจะได้รับยาน้อยกว่าการเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท รักษาทุกโรคใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70

3.3 การรับยาฟรีจะได้รับยาที่ช้ากว่าการเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท รักษาทุกโรคใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 60

4. การหมดอายุของยา

4.1 ยาหยอดตามีอายุการใช้งานเหมือนยาทั่วไปใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70

4.2 ยาน้ำที่เคยรับประทานถ้าเปลี่ยนสีก็ยังสามารถรับประทานได้ใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 80

4.3 ยาเม็ดที่มีสีขาวถ้าเปลี่ยนเป็นสีน้ำตาลก็ยังสามารถรับประทานได้ใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70

4.4 ยาเม็ดเวลาเก็บ เก็บที่ไหนก็ได้ใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70

4.5 ปกติยาน้ำที่รับประทานจะไม่ตกตะกอน แต่ถ้าตกตะกอนก็ยังสามารถรับประทานได้ใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70

5. คำแนะนำการใช้ยา

5.1 เมื่อลืมรับประทานยามื้อใด เมื่อถึงเวลารับประทานมื้อต่อไปต้องรับประทานเป็น 2 เท่า ใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 80

5.2 เมื่อมีอาการแพ้ยาบางชนิดจะมีอาการผื่นคันขึ้นตามตัว ลื่นบวม เนื้อตัวบวมใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 80

5.3 เวลาไม่สบายควรลดยาเท่านั้นใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 70

5.4 เวลาไปรับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหรือโรงพยาบาลไม่จำเป็นต้องได้รับคำแนะนำการใช้ยาใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 100

5.5 ยาพาราเซตามอลมีผลข้างเคียงทำให้ตับอักเสบ ผู้ใหญ่รับประทานติดต่อกันนานเกิน 10 วัน และเด็กนานเกิน 5 วัน ใช่หรือไม่ ผู้ตอบถูกร้อยละ 60

จากการดำเนินการพัฒนาการประชาสัมพันธ์โดยการจัดประชุมประชาชนที่เคยมารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ จำนวน 10 คน ทำให้ทราบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความรู้เรื่องยาและเวชภัณฑ์ดีขึ้น

3.2 ด้านจำนวนประชาชนที่มารับบริการ ก่อนการทดลองผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 ปีซ้อนหลังจากรายงาน รบ. 1ก01 ปีงบประมาณ 2544 – 2546 ของโรงพยาบาลท่ายาง และศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ เพื่อเปรียบเทียบแนวโน้มประชาชนที่มารับบริการทั้ง 2 แห่ง เพื่อเป็นส่วนประกอบหาสาเหตุของปัญหาการวิจัย ส่วนหลังการทดลองผู้วิจัยนำเสนอเฉพาะข้อมูลศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงาน รบ. 1ก01 ของเดือนกันยายน 2547 โดยการเปรียบเทียบข้อมูลเฉลี่ยเป็นรายวันดังต่อไปนี้

จำนวนประชาชนที่มารับบริการ

1. ประชาชนที่มารับบริการด้านการรักษาพยาบาลทั้งเก่าและใหม่ก่อนการทดลองมีจำนวน 8 คน หลังการทดลองมีจำนวน 32 คน แสดงว่าหลังการทดลองเพิ่มขึ้นร้อยละ 300
2. ประชาชนที่มารับบริการตรวจสุขภาพคัดกรองก่อนการทดลองมีจำนวน 2 คน หลังการทดลองมีจำนวน 10 คน แสดงว่าหลังการทดลองเพิ่มขึ้นร้อยละ 400
3. ประชาชนที่มารับบริการงานอนามัยแม่และเด็กก่อนการทดลองมีจำนวน 2 คน หลังการทดลองมีจำนวน 3 คน แสดงว่าหลังการทดลองเพิ่มขึ้นร้อยละ 50

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

การวิจัยการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มจำนวนประชาชนที่มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังไคร้ ตำบลท่ายาง อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้มีประโยชน์ที่นำไปใช้และพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนอื่นๆ ดังนี้

- 1.1 การวิจัยและพัฒนายุทธศาสตร์การประชาสัมพันธ์ในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนอื่นๆ ได้
- 1.2 ประชาชนที่มารับบริการเข้าใจในงานบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน
- 1.3 ทำให้เกิดความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนที่มารับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งต่อไปที่ผู้วิจัยขอเสนอแนะ คือ งานวิจัยที่เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ทั้งของหน่วยงานทางราชการและภาคเอกชน แนวโน้มการประชาสัมพันธ์ในอนาคตนั้นกล่าวได้ว่า

งานด้านการประชาสัมพันธ์จะมีบทบาทมากขึ้น มีการเพิ่มจำนวนบุคลากรเกือบทุกหน่วยงาน มีการขยายหน้าที่ความรับผิดชอบ เพิ่มจำนวนโสตทัศนูปกรณ์ งบประมาณ กิจกรรม ด้านการประชาสัมพันธ์จะขยายตัวมากขึ้น และแนวโน้มผู้บริหารส่วนใหญ่ต้องการผู้สำเร็จด้านนิเทศศาสตร์หรือวารสารศาสตร์ โดยตรงเข้าไปทำงานด้านการประชาสัมพันธ์