

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการตอบสนองของชุมชน ในด้านการรับรู้ การคาดหวัง ความพึงพอใจ และเงื่อนไขที่ประชาชนมาใช้บริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียดในผู้ที่เคยมารับบริการของศูนย์แพทย์ฯ และศึกษาถึงการตอบสนองของชุมชน ในด้านการรับรู้ การคาดหวัง ต่อศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียดในผู้ที่ไม่เคยมารับบริการของศูนย์แพทย์ฯ ผลการศึกษาได้เสนอ ในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งผู้เคยรับบริการ และไม่เคยรับบริการของ ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด (ตารางที่ 1-2)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ และการคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างทั้งผู้เคยรับบริการ และไม่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด (ตารางที่ 3-4 และตารางที่ 5-9)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและเงื่อนไขที่ประชาชนมาใช้บริการของศูนย์แพทย์ ชุมชนหัวเดียด (ตารางที่ 10-13 และตารางที่ 14)

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการ ($n = 146$) และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการ ($n = 177$) ของศูนย์แพทย์ชุมชนชนบทห้วยเคียด จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน ผู้ที่เคย รับบริการ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ที่ไม่เคย รับบริการ	ร้อยละ
เพศ				
- ชาย	45	30.80	74	41.81
- หญิง	101	69.20	103	58.20
อายุ				
- 15 – 25 ปี	10	6.85	29	16.40
- 26 – 35 ปี	18	12.33	36	20.30
- 36 – 45 ปี	26	17.81	41	23.20
- 46 – 55 ปี	25	17.12	29	16.40
- > 56 ปีขึ้นไป	67	45.85	42	23.70
สถานภาพสมรส				
- โสด	23	15.80	44	24.90
- คู่	81	55.50	101	57.10
- ม่าย	35	24.00	21	11.90
- หย่า/แยก	7	4.70	11	6.30

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน ผู้ที่เคย รับบริการ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ที่ไม่เคย รับบริการ	ร้อยละ
วุฒิการศึกษา				
- ไม่ได้ศึกษา	7	4.80	5	2.80
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา	101	69.20	68	38.40
- มัธยมศึกษาตอนต้น	14	9.60	28	15.80
- มัธยมศึกษาตอนปลาย	13	8.90	26	14.70
- ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา	8	5.50	13	7.30
- ปริญญาตรี	1	0.70	29	16.40
- สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	1	0.60
- อื่น ๆ	2	1.40	7	4.00
อาชีพหลัก				
- นักเรียน/นักศึกษา	7	4.80	15	8.50
- รับราชการ	7	4.80	30	16.90
- รัฐวิสาหกิจ	-	-	3	1.70
- รับจ้าง	46	31.50	55	31.10
- งานบ้าน	53	36.30	42	23.70
- ค้าขาย	28	19.20	22	12.40
- เกษตรกรรม	-	-	2	1.10
- ธุรกิจส่วนตัว	4	2.70	4	2.30
- อื่น ๆ	1	0.70	4	2.30
รายได้				
- ไม่มีรายได้	59	40.40	52	29.40
- <1,500 บาท/เดือน	38	26.00	37	20.90
- 1,501 – 5,000 บาท/เดือน	41	28.10	45	25.40
- 5,001 – 10,000 บาท/เดือน	5	3.40	21	11.90
- 10,001 – 15,000 บาท/เดือน	2	1.40	15	8.50
- > 15,001 บาท/เดือน	1	0.70	7	4.00

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ที่เคยรับบริการ และไม่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในส่วนของผู้ที่เคยรับบริการ มีจำนวน 146 คน ร้อยละ 69.20 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 45.89 มีอายุมากกว่า 56 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 55.50 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 69.20 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา ร้อยละ 36.30 มีอาชีพหลักส่วนใหญ่คือทำงานบ้าน และร้อยละ 40.40 ไม่มีรายได้

ในส่วนของผู้ที่ไม่เคยรับบริการมีจำนวน 177 คน ร้อยละ 58.20 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 23.70 มีอายุมากกว่า 56 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 57.10 มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 38.40 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา ร้อยละ 31.10 มีอาชีพหลักส่วนใหญ่คือทำงานรับจ้าง และร้อยละ 29.40 ไม่มีรายได้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการ ($n = 146$) และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการ ($n = 177$) ของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด จำแนกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล โรคประจำตัว สมาชิกในครอบครัวที่มีโรคประจำตัว ภาวะพิการหรือทุพพลภาพ สถานพยาบาลที่ใช้บริการเป็นประจำ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน ผู้ที่เคย รับบริการ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ที่ไม่เคย รับบริการ	ร้อยละ
สิทธิในการรักษาพยาบาล				
- บัตรสงเคราะห์ผู้มีรายได้น้อย	5	3.40	5	2.80
- บัตรผู้สูงอายุ	38	26.00	19	10.70
- บัตรสุขภาพ	56	38.40	49	27.70
- บัตรทอง 30 บาท	6	4.10	31	17.50
- เบิกได้	31	21.20	60	33.90
- ประกันสังคม	4	2.70	3	1.70
- ชำระเงินเอง	6	4.10	10	5.60
โรคประจำตัว				
- ไม่มี	87	59.60	157	88.70
- มี	59	40.40	20	11.30
สมาชิกในครอบครัวที่มีโรคประจำตัว				
- ไม่มี	109	74.70	147	83.10
- มี	37	25.30	30	16.90
สมาชิกในครอบครัวที่มีภาวะพิการหรือทุพพลภาพ				
- ไม่มี	137	93.80	166	93.26
- มี	9	6.20	11	6.20

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน ผู้ที่เคย รับบริการ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ที่ไม่เคย รับบริการ	ร้อยละ
สถานพยาบาลที่ใช้บริการเป็นประจำ				
- โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสิน				
มหาราช	84	57.50	99	55.90
- คลินิก	8	5.50	43	24.30
- อนามัย	1	0.70	5	2.80
- ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเตี้ยค	13	8.90	-	-
- กองสาธารณสุขเทศบาลเมืองตาก	6	4.10	6	3.40
- อื่น ๆ	2	1.40	3	1.70
- ใช้บริการ > 1 แห่ง	32	21.90	21	11.90

จากตารางที่ 2 ผู้ที่เคยรับบริการ ร้อยละ 38.40 มีสิทธิในการรักษาพยาบาล คือ บัตรสุขภาพ ร้อยละ 59.60 ไม่มีโรคประจำตัวร้อยละ 74.70 สมาชิกในครอบครัวไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 93.80 สมาชิกในครอบครัวไม่มีภาวะพิการหรือทุพพลภาพ ร้อยละ 57.50 ใช้บริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินเป็นประจำ

ผู้ที่ไม่เคยรับบริการ ร้อยละ 60.00 มีสิทธิในการรักษาพยาบาล คือ เบิกได้ ร้อยละ 88.70 ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 83.10 สมาชิกในครอบครัวไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 93.20 สมาชิกในครอบครัวไม่มีภาวะพิการหรือทุพพลภาพร้อยละ 55.90 ใช้บริการของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินเป็นประจำ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ และการคาดหวังของชุมชน

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ต่องานบริการเวชปฏิบัติครอบครัว

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการ ($n = 146$) และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการ ($n = 177$) ของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเหินดัด จำแนกตามการใช้บริการ และการรับรู้ ต่อหน้าที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเหินดัด

การรับรู้	จำนวน ผู้ที่เคย รับบริการ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ที่ไม่เคย รับบริการ	ร้อยละ
การใช้บริการของศูนย์แพทย์ฯ				
เคย ด้าน (ตอบได้ > 1 ข้อ)	146	100.00	-	-
- ส่งเสริมสุขภาพ	27	20.61	-	-
- ป้องกันโรค	9	6.87	-	-
- รักษาพยาบาล	73	55.73	-	-
-ฟื้นฟูสุขภาพ	3	2.29	-	-
- ซักยา	19	14.50	-	-
ไม่เคยใช้บริการ	-	-	177	100.00
หน้าที่ศูนย์แพทย์ฯ (ตอบได้ > 1 ข้อ)				
ทราบ	129	88.40	129	72.90
- ส่งเสริมสุขภาพ	61	37.65	51	29.48
- ป้องกันโรค	21	12.96	25	14.45
- รักษาพยาบาล	71	43.83	95	54.91
- ฟื้นฟูสุขภาพ	9	5.56	2	1.16
ไม่ทราบ	17	11.60	48	27.10
ศูนย์แพทย์ฯ เป็นระบบบริการย่อยของหน่วยงานใด				
- ทราบ	87	59.60	54	30.50
- ไม่ทราบ	56	40.40	123	69.50

ตารางที่ 3 (ต่อ)

การรับรู้	จำนวน ผู้ที่เคย รับบริการ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ที่ไม่เคย รับบริการ	ร้อยละ
ศูนย์แพทย์ฯ ให้บริการด้านอื่น ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)				
ทราบ	114	78.10	141	79.67
- ปฐมพยาบาล	43	19.72	73	27.24
- ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ	59	27.06	58	21.64
- ติดตามเยี่ยมบ้าน	19	8.72	11	4.10
- การตรวจสุขภาพ	69	31.65	102	38.06
- การวางแผนครอบครัว	28	12.85	24	8.96
ไม่ทราบ	32	21.90	36	20.33

จากตารางที่ 3 ผู้ที่เคยรับบริการร้อยละ 100.00 เคยใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด ร้อยละ 55.73 มาใช้บริการด้านการรักษาพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 88.40 ทราบถึงหน้าที่ของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด ร้อยละ 43.83 ทราบว่ามีหน้าที่ในการรักษาพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 59.60 ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียดเป็นระบบบริการย่อยของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ร้อยละ 78.10 ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียดมีการให้บริการด้านใดบ้าง ร้อยละ 31.65 ตอบว่าให้บริการตรวจสุขภาพมากที่สุด

ผู้ที่ไม่เคยรับบริการร้อยละ 100.00 ไม่เคยใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด ร้อยละ 72.90 ทราบถึงหน้าที่ของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด ร้อยละ 54.91 ทราบว่ามีหน้าที่ในการรักษาพยาบาลมากที่สุด ร้อยละ 69.50 ไม่ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด เป็นระบบบริการย่อยของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช ร้อยละ 79.67 ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียดมีการให้บริการด้านใดบ้าง ร้อยละ 38.06 ตอบว่ามีการตรวจสุขภาพมากที่สุด

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการ (n = 146) และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการ (n = 177) ของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียวด จำแนกตามการรับรู้ต่อลักษณะการให้บริการแบบเวชปฏิบัติครอบครัว

การรับรู้	จำนวน ผู้ที่เคย รับบริการ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ที่ไม่เคยรับ บริการ	ร้อยละ
ศูนย์แพทย์ฯ สามารถให้คำปรึกษาแนะนำการดูแลสุขภาพได้				
- ทราบ	120	82.20	91	51.40
- ไม่ทราบ	26	17.80	86	48.60
ศูนย์แพทย์ฯ ให้บริการสุขภาพถึงบ้านได้				
- ทราบ	87	59.60	46	26.00
- ไม่ทราบ	59	40.40	131	74.00
ศูนย์แพทย์ฯ มีระบบการส่งต่อผู้ป่วย				
- ทราบ	95	65.10	79	44.60
- ไม่ทราบ	51	34.90	98	55.40
การเปิดให้บริการของศูนย์แพทย์ฯ				
- ทราบ	128	87.70	112	63.30
- ไม่ทราบ	18	12.70	65	36.70
ถ้ามาใช้บริการของศูนย์แพทย์ฯ จะได้รับ คำอธิบายเกี่ยวกับสุขภาพและการดูแล สุขภาพ				
- ทราบ	116	79.50	87	49.20
- ไม่ทราบ	30	20.50	90	50.80

ตารางที่ 4. (ต่อ)

การรับรู้	จำนวน ผู้ที่เคย รับบริการ	ร้อยละ	จำนวน ผู้ที่ไม่เคย รับบริการ	ร้อยละ
ถ้ามาใช้บริการของศูนย์แพทย์ฯ จะได้รับ ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ				
- ทราบ	109	74.70	87	49.20
- ไม่ทราบ	37	25.30	90	50.80
ถ้ามีปัญหาสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน การ ติดต่อศูนย์แพทย์ฯ				
- ได้	98	67.10	91	51.40
- ไม่ได้	48	32.90	86	48.60
การใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลได้เหมือน โรงพยาบาล				
- ทราบ	103	70.50	107	60.50
- ไม่ทราบ	43	29.50	70	39.50
ศูนย์แพทย์ฯมีการติดตามเยี่ยมบ้าน ในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง พิการ ผู้สูงอายุ				
- ทราบ	70	47.90	46	26.00
- ไม่ทราบ	76	52.10	131	74.00
บุคลากรของศูนย์แพทย์ฯ				
- ทราบ	128	87.70	124	70.10
- ไม่ทราบ	18	12.30	53	29.90

จากตารางที่ 4 ผู้ที่เคยใช้บริการ ร้อยละ 82.20 ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียสามารถให้คำปรึกษา แนะนำการดูแลสุขภาพได้ ร้อยละ 59.60 ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียให้บริการสุขภาพถึงบ้านได้ ร้อยละ 65.10 ทราบว่ามีระบบการส่งต่อตัวผู้ป่วย ร้อยละ 87.70 ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียเปิดให้บริการวัน เวลา ใด ร้อยละ 79.50 ทราบว่าเมื่อมาใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียจะได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลสุขภาพ ร้อยละ 74.70 ทราบว่าถ้ามาใช้บริการจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ ร้อยละ 67.10 ตอบว่าถ้ามีปัญหาสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน สามารถติดต่อขอใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียได้ โดยให้เหตุผลว่า อยู่ใกล้มีแพทย์และพยาบาลพร้อมให้บริการ ในส่วนที่ตอบว่าไม่ได้ ให้เหตุผลว่า ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียเปิดให้บริการครั้งวันเท่านั้น แพทย์และพยาบาลไม่ได้อยู่ตลอดเวลา ร้อยละ 70.50 ทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลได้เหมือนไปใช้บริการที่โรงพยาบาล ร้อยละ 52.10 ไม่ทราบว่ามีติดตามเยี่ยมบ้านในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง พิกุล ผู้สูงอายุ และร้อยละ 87.70 ทราบว่าบุคลากรของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียมีแพทย์ พยาบาลและเภสัชกร

ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 51.40 ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียสามารถให้คำปรึกษา แนะนำการดูแลสุขภาพได้ ร้อยละ 74.00 ไม่ทราบว่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียให้บริการสุขภาพถึงบ้านได้ ร้อยละ 55.40 ไม่ทราบว่ามีระบบการส่งต่อตัวผู้ป่วย ร้อยละ 63.30 ทราบว่าศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียเปิดให้บริการวัน เวลา ใด ร้อยละ 50.80 ไม่ทราบว่เมื่อมาใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียจะได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับสุขภาพและการดูแลสุขภาพ ร้อยละ 50.80 ไม่ทราบว่ถ้ามาใช้บริการจะได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ ร้อยละ 51.40 ตอบว่าถ้ามีปัญหาสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน สามารถติดต่อขอใช้บริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียได้โดยให้เหตุผลว่า เนื่องจากมีแพทย์และพยาบาล ในส่วนที่ตอบว่าไม่ได้ให้เหตุผลว่าแพทย์และพยาบาลไม่ได้อยู่ตลอด 24 ชั่วโมง ร้อยละ 60.50 ทราบว่าสามารถใช้สิทธิในการรักษาพยาบาลได้เหมือนไปใช้บริการที่โรงพยาบาล ร้อยละ 74.10 ไม่ทราบว่มีการติดตามเยี่ยมบ้านในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง พิกุล ผู้สูงอายุ และร้อยละ 70.10 ทราบว่าบุคลากรของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียมีแพทย์ พยาบาล และเภสัชกร

2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการคาดหวังต่องานบริการเวชปฏิบัติครอบครัว

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคาดหวัง
จำแนกตามขั้นตอนในการตรวจรักษา

การคาดหวัง	ผู้ที่เคยรับบริการ (n = 146)			ผู้ที่ไม่เคยรับบริการ (n = 177)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
- มีการจัดการตรวจอย่างเป็นระเบียบ ไม่มีการลัดคิวให้คนอื่น	2.55	0.65	มาก	2.57	0.58	มาก
- ความสะดวกในการทำบัตรประจำตัว ผู้ป่วย	2.49	0.64	ปาน กลาง	2.58	0.58	มาก
- ความสะดวกในการตรวจรักษา	2.45	0.68	ปาน กลาง	2.58	0.59	มาก
- การอธิบายขั้นตอนของการมารับ บริการ	2.36	0.69	ปาน กลาง	2.51	0.62	มาก

จากตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการ คาดหวังมากต่อการจัดการตรวจอย่างเป็นระเบียบ ไม่มีการลัดคิวให้คนอื่น และคาดหวังปานกลางต่อความสะดวกในการทำบัตรประจำตัว ความสะดวกในการตรวจรักษา การอธิบายขั้นตอนของการมารับบริการ

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการมีความคาดหวังมากต่อการจัดการตรวจอย่างเป็นระเบียบ ไม่มีการลัดคิวให้คนอื่น ความสะดวกในการทำบัตรประจำตัว ความสะดวกในการตรวจรักษา การอธิบายขั้นตอนของการมารับบริการ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง จำแนกตามระยะเวลาในการรับบริการ

การคาดหวัง	ผู้ที่เคยรับบริการ (n = 146)			ผู้ที่ไม่เคยรับบริการ (n = 177)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
- การบริการตรวจรักษาผู้ป่วยรวดเร็ว	2.40	0.70	ปานกลาง	2.57	0.58	มาก
- ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อตรวจโรคไม่นานเกินไป	2.40	0.69	ปานกลาง	2.53	0.58	มาก
- ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับยาหรือเวชภัณฑ์ไม่นานเกินไป	2.38	0.68	ปานกลาง	2.55	0.56	มาก

จากตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการ คาดหวังปานกลางต่อการบริการตรวจรักษาผู้ป่วยรวดเร็ว ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อตรวจโรคไม่นานเกินไป ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับยาหรือเวชภัณฑ์ไม่นานเกินไป

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการ คาดหวังมากต่อการบริการตรวจรักษาผู้ป่วยรวดเร็ว ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อตรวจโรคไม่นานเกินไป ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับยาหรือเวชภัณฑ์ไม่นานเกินไป

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง จำแนกตามค่าใช้จ่าย ยา สถานที่ และลักษณะของเครื่องมือ เครื่องใช้

การคาดหวัง	ผู้ที่เคยรับบริการ (n = 146)			ผู้ที่ไม่เคยรับบริการ (n = 177)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
- ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ราคาไม่แพง	2.47	0.72	ปานกลาง	2.57	0.59	มาก
- ยาที่ได้รับเป็นยาที่มีคุณภาพดี	2.42	0.70	ปานกลาง	2.56	0.62	มาก
- สถานที่สิ่งแวดล้อม ในศูนย์แพทย์ฯ สะอาด เป็นระเบียบ	2.40	0.27	ปานกลาง	2.57	0.53	มาก
- เครื่องมือเครื่องใช้เพื่อการตรวจ รักษา อยู่ในสภาพดี และสะอาด	2.32	0.79	ปานกลาง	2.48	0.65	มาก

จากตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการมีความคาดหวังปานกลางต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลราคาไม่แพง ยาที่ได้รับ เป็นยาที่มีคุณภาพดี สถานที่ สิ่งแวดล้อมในศูนย์แพทย์ฯ สะอาด เป็นระเบียบ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่อการตรวจรักษาอยู่ในสภาพดี และสะอาด

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการมีความคาดหวังมากต่อค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลราคาไม่แพง ยาที่ได้รับเป็นยาที่มีคุณภาพดี สถานที่ สิ่งแวดล้อมในศูนย์แพทย์ฯ สะอาด เป็นระเบียบ เครื่องมือ เครื่องใช้เพื่อการตรวจรักษาอยู่ในสภาพดี และสะอาด

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง จำแนกตามลักษณะการให้บริการแบบเวชปฏิบัติครอบครัว

การคาดหวัง	ผู้ที่เคยรับบริการ (n = 146)			ผู้ที่ไม่เคยรับบริการ (n = 177)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
- มีการปกปิดหรือรักษาความลับเกี่ยวกับโรคของผู้ป่วย	2.43	0.72	ปานกลาง	2.53	0.62	มาก
- มีการติดตามเยี่ยมบ้านในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ผู้สูงอายุหรือผู้ป่วยขาดนัด	2.42	0.77	ปานกลาง	2.49	0.63	มาก
- มีการให้สุขศึกษาคำแนะนำด้านสุขภาพ	2.40	0.72	ปานกลาง	2.58	0.56	มาก
- มีระบบการนัดที่ต่อเนื่อง	2.39	0.74	ปานกลาง	2.49	0.67	มาก
- มีระบบการส่งต่อที่ดีในกรณีรักษาไม่ได้	2.27	0.81	ปานกลาง	2.54	0.63	มาก

จากตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการมีความคาดหวังปานกลางต่อการปกปิดหรือรักษาความลับเกี่ยวกับโรคของผู้ป่วย มีการติดตามเยี่ยมบ้านในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยขาดนัด มีการให้สุขศึกษาคำแนะนำด้านสุขภาพ มีระบบการนัดที่ต่อเนื่อง มีระบบการส่งต่อที่ดีในกรณีรักษาไม่ได้

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการมีความคาดหวังมากต่อการปกปิดหรือรักษาความลับเกี่ยวกับโรคของผู้ป่วย มีการติดตามเยี่ยมบ้านในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ หรือผู้ป่วยขาดนัด มีการให้สุขศึกษาคำแนะนำด้านสุขภาพ มีระบบการนัดที่ต่อเนื่อง มีระบบการส่งต่อที่ดีในกรณีรักษาไม่ได้

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคาดหวัง จำแนกตาม
ความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการและบุคลากรของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด

การคาดหวัง	ผู้ที่เคยรับบริการ (n = 146)			ผู้ที่ไม่เคยรับบริการ (n = 177)		
	$\bar{X}$	S.D	แปลผล	$\bar{X}$	S.D	แปลผล
- คนมีฐานะหรือยากจนจะได้รับบริการ ที่เหมือนกัน	2.55	0.65	มาก	2.55	0.61	มาก
- แพทย์และพยาบาลมีอริยาสัยพุดจาดี กับผู้ป่วย	2.53	0.68	มาก	2.56	0.64	มาก
- แพทย์และพยาบาลมีความรู้ความสามารถ ในการตรวจรักษาผู้ป่วย	2.38	0.75	ปาน กลาง	2.59	0.66	มาก
- ความเพียงพอของแพทย์และพยาบาล	2.17	0.74	ปาน กลาง	2.46	0.67	มาก

จากตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการมีความคาดหวังมากต่อคนมีฐานะหรือยากจน
จะได้รับบริการที่เหมือนกัน แพทย์และพยาบาลมีอริยาสัยและพุดจาดีต่อผู้ป่วย และมีความคาดหวัง
ปานกลางต่อความพอเพียงของแพทย์และพยาบาล แพทย์และพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการ
ตรวจรักษาผู้ป่วย

ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยรับบริการมีความคาดหวังมากต่อคนมีฐานะหรือยากจน จะได้รับ
บริการที่เหมือนกัน แพทย์และพยาบาลมีอริยาสัยและพุดจาดีต่อผู้ป่วย ความพอเพียงของแพทย์
และพยาบาล แพทย์และพยาบาลมีความรู้ความสามารถในการตรวจรักษาผู้ป่วย

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและเงื่อนไขที่ประชาชนมาให้บริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่องานบริการเวชปฏิบัติครอบครัว

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ จำแนกตามขั้นตอนการมาตรวจ

ความพึงพอใจ	ผู้ที่เคยรับบริการ (n= 146)			เหตุผล
	X	S.D	แปลผล	
- ขณะรอทำบัตรหรือค้นหาบัตรผู้ป่วย	2.61	0.54	พอใจ	รวดเร็ว รอไม่นาน เป็นกันเอง
- ขณะรอหรือจัดลำดับการเข้าตรวจรักษาจากแพทย์	2.65	0.53	พอใจ	รวดเร็ว จัดตามคิว เป็นระเบียบ
- ขณะเข้ารับการตรวจรักษาจากแพทย์รวมทั้งการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	2.57	0.64	พอใจ	แพทย์ตรวจละเอียด พยาบาลสนใจผู้ป่วย ให้คำปรึกษาดี
- อธิบายของแพทย์ และพยาบาลเกี่ยวกับปัญหาและการดูแลสุขภาพ	2.71	0.57	พอใจ	แพทย์และพยาบาล ให้คำแนะนำดี ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี

จากตารางที่ 10 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียดมีความพอใจในขณะรอทำบัตรหรือค้นหาบัตรผู้ป่วย ขณะรอหรือจัดลำดับการเข้าตรวจรักษาจากแพทย์ ขณะเข้ารับการตรวจรักษาจากแพทย์รวมทั้งการตรวจทางห้องปฏิบัติการ การอธิบายของแพทย์และพยาบาลเกี่ยวกับปัญหาและการดูแลสุขภาพ โดยให้เหตุผลว่ารวดเร็ว รอไม่นาน แพทย์ตรวจร่างกายละเอียด แพทย์และพยาบาลให้คำแนะนำดี

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ จำแนกตามด้านการใช้สิทธิบัตรในการรักษาพยาบาล เครื่องมือ เครื่องใช้ ยา/เวชภัณฑ์ และผลการรักษา

ความพึงพอใจ	ผู้ที่เคยรับบริการ (n= 146)			เหตุผล
	X	S.D	แปลผล	
ศูนย์แพทย์ฯ ให้ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลได้เหมือนโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช	2.74	0.47	พอใจ	สะดวกในการใช้บริการ
อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษา	2.60	0.56	พอใจ	เครื่องมือพร้อม สะดวกใช้งาน
ยาและเวชภัณฑ์รวมทั้งคำแนะนำจากเภสัชกร/พยาบาล	2.66	0.58	พอใจ	ยามีคุณภาพดี ให้คำแนะนำเกี่ยวกับยา
ผลการรักษาอาการเจ็บป่วย	2.65	0.62	พอใจ	อาการหายหรือทุเลาลง

จากตารางที่ 11 กลุ่มตัวอย่างผู้ที่เคยรับบริการที่ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเฉียวพอใจที่ศูนย์แพทย์ฯ ให้ใช้สิทธิการรักษาพยาบาลได้เหมือนโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษา ยาและเวชภัณฑ์ รวมทั้งคำแนะนำจากเภสัชกร/พยาบาล และผลการรักษาอาการเจ็บป่วย โดยให้เหตุผลว่าเมื่อใช้สิทธิบัตรในการรักษาพยาบาลได้ทำให้สะดวกในการมาใช้บริการ ส่วนเครื่องมือเครื่องใช้มีพร้อม สะดวกใช้งาน ยาที่ได้รับมีคุณภาพดี และได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาด้วย อาการเจ็บป่วยหายหรือทุเลาลง

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ จำแนกตามกิจกรรม
ของงานเวชปฏิบัติครอบครัว

ความพึงพอใจ	ผู้ที่เคยรับบริการ (n= 146)			เหตุผล
	X	S.D	แปลผล	
เคยได้รับการบริการจากกิจกรรมของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียวด				
1. การวางแผนครอบครัว	2.64	0.48	พอใจ	ให้คำแนะนำดี บริการดี
2. การให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ	2.69	0.51	พอใจ	อธิบายเกี่ยวกับ สุขภาพได้ดี
3. การเยี่ยมบ้าน	2.54	0.65	พอใจ	เป็นที่ปรึกษาที่ดี ไปเยี่ยมบ่อย มีการติดตามที่ดี เป็นกันเอง

จากตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียวด เคยได้รับ
บริการจากกิจกรรมของศูนย์แพทย์ฯ มีความพึงพอใจต่อการวางแผนครอบครัว การให้คำปรึกษา
ด้านสุขภาพ การเยี่ยมบ้าน โดยให้เหตุผลว่ามีกรอธิบาย ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพและมีการ
ไปเยี่ยมบ่อย เป็นการติดตามที่ดี

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์ชุมชน
หัวเดียด (n= 146) จำแนกตามความพึงพอใจของค่าใช้จ่าย เปรียบเทียบการให้บริการ
กับโรงพยาบาลและการกลับมาใช้บริการอีก

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล		
สมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด		
- พอใจศูนย์แพทย์มากกว่าโรงพยาบาล	16	11.00
- พอใจโรงพยาบาลมากกว่าศูนย์แพทย์	24	16.40
- ไม่พอใจทั้งสองแห่ง	10	6.80
- พอใจทั้งสองแห่ง	96	65.80
ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล		
- เหมาะสม	136	93.15
- ไม่เหมาะสม	10	6.85
การกลับมาใช้บริการของศูนย์แพทย์ฯ		
- กลับมาใช้บริการอีก	105	71.90
- ไม่แน่ใจ	37	25.30
- ไม่กลับมาใช้บริการอีก	4	2.70

จากตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด ร้อยละ 65.80 พอใจต่อการให้บริการทั้งของโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราชและศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด เท่าๆ กัน ร้อยละ 93.15 ตอบว่าค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลมีความเหมาะสม และร้อยละ 71.90 ตอบว่าจะกลับมาใช้บริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียดอีก เนื่องจากใกล้บ้านและสะดวกในการเดินทาง

3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเงื่อนไขที่ผู้รับบริการมาใช้บริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด จำแนกตามเงื่อนไขที่มาใช้บริการ

เงื่อนไขที่มาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระยะทางจากบ้านใกล้ศูนย์แพทย์ฯ		
- ใช่	130	89.00
- ไม่ใช่	16	11.00
การเดินทางจากบ้านไปศูนย์แพทย์ฯ สะดวก		
- ใช่	144	98.60
- ไม่ใช่	2	1.40
ค่ารักษาพยาบาลมีราคาไม่แพง สามารถจ่ายได้		
- ใช่	129	88.10
- ไม่ใช่	17	11.60
การมาเปิดให้บริการของศูนย์แพทย์ฯ ช่วยลดภาระค่าใช้จ่าย อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมารับบริการ		
- ใช่	130	89.00
- ไม่ใช่	16	11.00
ลักษณะการให้บริการและอริยาสัຍของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้ กลับมาใช้บริการอีก		
- ให้บริการเป็นกันเอง	67	22.11
- แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	44	14.52
- ให้บริการด้วยความคล่องแคล่ว	39	12.87
- พุดจาไพเราะหน้าตาอึมเข้มแจ่มใส	64	21.12
- รับฟังความคิดเห็นของท่าน	36	11.88
- ใส่ใจในการเจ็บป่วยของท่าน	53	17.50

จากตารางที่ 14 กลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด ร้อยละ 89.00 ตอบว่าระยะทางจากบ้านใกล้ศูนย์แพทย์ฯ ร้อยละ 98.60 ตอบว่าการเดินทางไปศูนย์แพทย์ฯ สะดวก ร้อยละ 88.10 ตอบว่าค่ารักษาพยาบาลไม่แพง ร้อยละ 89.00 ตอบว่าศูนย์แพทย์ฯ มาเปิดให้บริการ ช่วยลดค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการมารับบริการ ร้อยละ 22.11 ตอบว่าการให้บริการเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่จะทำให้กลับมาใช้บริการอีก รองลงมาได้แก่ พุดจาไฟเราะหน้าตาขี้มเข้มเข้มแจ่มใส ร้อยละ 21.12 ใส่ใจในอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการ ร้อยละ 17.50

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. สถานที่และสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า
 - ควรมีการขยายอาคารสถานที่ให้กว้างขวางขึ้นมากกว่านี้
 - ควรมีการปลูกต้นไม้ ตกแต่งบริเวณรอบอาคารให้สวยงามและมีความร่มรื่น
 - ควรจัดอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ภายในศูนย์แพทย์ฯ ให้เป็นระเบียบ
 - ควรมีเก้าอี้ให้ผู้รับบริการนั่งอย่างเพียงพอ
 - ควรมีห้องน้ำให้บริการแก่ผู้รับบริการ
2. การให้บริการ
 - ควรมีการเปลี่ยนเวรแพทย์ที่มาตรวจทุกวันใน 1 สัปดาห์
 - แพทย์ควรตรวจร่างกายให้ละเอียด พุดจาให้ไฟเราะและใส่ใจในอาการเจ็บป่วยของผู้รับบริการมากกว่านี้
 - ควรเพิ่มบริการการตรวจเยี่ยมประชาชนที่อยู่ในความดูแล
 - ควรมีบริการขายยาโดยไม่ต้องรับการตรวจจากแพทย์
 - ควรเปิดให้บริการเต็มวัน
 - เจ้าหน้าที่ควรมาทำงานให้ตรงเวลา
 - เจ้าหน้าที่ควรแต่งกายให้สุภาพ
3. ข้อคิดเห็นอื่น ๆ
 - ควรมีเครื่องมือเครื่องใช้ให้มากขึ้นกว่าเดิม
 - ควรมีเครื่อง x-ray ใช้ในศูนย์แพทย์
 - ควรมีบริการตรวจโรคเฉพาะสตรี