

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษานำเสนอด้วยตารางประกอบการบรรยายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 กลุ่มประชากรผู้ให้บริการ

- 1.1 ข้อมูลทั่วไป
- 1.2 ความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ
- 1.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

- 2.1 ข้อมูลทั่วไป
- 2.2 ความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ
- 2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 1 ประชากรผู้ให้บริการ

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ของผู้ให้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (N = 39)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	19	48.70
หญิง	20	51.30
<b>อายุ (ปี)</b>		
21 – 25	5	12.80
26 – 30	11	28.20
31 – 35	4	10.30
36 – 40	11	28.20
41 – 45	6	15.40
46 – 50	2	5.10
เฉลี่ยอายุ 35.50 ปี		
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	14	35.90
คู่	22	56.40
หย่า	3	7.70
<b>วุฒิการศึกษาสูงสุด</b>		
ประกาศนียบัตร (อนุปริญญา)หรือเทียบเท่า	23	59.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	14	35.80
ปริญญาโท	1	2.60
อื่นๆ (มัธยมศึกษาปีที่ 6)	1	2.60

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (N = 39) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ตำแหน่งที่ปฏิบัติงานในปัจจุบัน</b>		
เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข	13	33.30
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	17	43.60
นักวิชาการสาธารณสุข	1	2.60
พยาบาลวิชาชีพ	5	12.80
พยาบาลเทคนิค	1	2.60
อื่นๆ (เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข)	2	5.10
<b>ระยะเวลารับราชการ</b>		
1 - 10 ปี	19	48.70
11 - 20 ปี	16	41.00
21 - 30 ปี	4	10.30
เฉลี่ยระยะเวลารับราชการ 16.40 ปี		
<b>ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน (ตั้งแต่เป็นสถานีอนามัย ถึงปัจจุบัน)</b>		
1 - 5 ปี	21	53.80
6 - 10 ปี	10	25.60
11 - 15 ปี	1	2.60
16 - 20 ปี	4	10.30
21 - 25 ปี	3	7.70
เฉลี่ยระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน 5.50 ปี		
<b>เงินเดือน</b>		
5,000 - 8,000 บาท	17	43.60
8,001 - 11,000 บาท	5	12.80
11,001 - 14,000 บาท	5	12.80
14,001 - 16,000 บาท	12	30.80
เฉลี่ยเงินเดือน 7,050 บาท		

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ของผู้ให้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (N = 39) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ค่าตอบแทนต่อเดือน</b>		
1,000 – 3,000 บาท	21	53.90
3,001 – 5,000 บาท	13	33.30
5,001 – 8,000 บาท	5	12.80
เฉลี่ยค่าตอบแทนต่อเดือน 2,704.55 บาท		
<b>รายได้อื่นๆ</b>		
มี (เงินประจำตำแหน่ง 3,500 บาทต่อเดือน)	5	12.82
ไม่มี	34	87.18
<b>สวัสดิการที่ได้รับ (ทั้งที่เป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้)</b>		
ได้รับ (ค่าไฟฟ้า บ้านพัก)	29	74.40
ไม่ได้รับ	10	25.60

จากตาราง 1 ผู้ให้บริการเป็นเพศชายและหญิงใกล้เคียงกัน กลุ่มอายุที่มีมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 26 – 30 ปีและ อายุ 36 – 40 ปี มีร้อยละ 28.20 เท่ากัน มากกว่าครึ่งมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 56.40 วุฒิการศึกษาระดับประกาศนียบัตร (อนุปริญญา)หรือเทียบเท่า ร้อยละ 59.00 มีตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนมากที่สุด ร้อยละ 43.60 ระยะเวลารับราชการระหว่าง 1 – 10 ปีมากที่สุด ร้อยละ 48.70 เกินครึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนอยู่ระหว่าง 1 – 5 ปีคือ ร้อยละ 53.80 ได้รับเงินเดือนระหว่าง 5,000 – 8,000 บาทมากที่สุด ร้อยละ 43.60 เกินครึ่งที่ได้รับค่าตอบแทนซึ่งเป็นค่าอยู่เวรรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการระหว่าง 1,000 – 3,000 บาทคือ ร้อยละ 53.90 รายได้อื่นส่วนน้อยได้รับเงินประจำตำแหน่งคือ ร้อยละ 12.82 และสวัสดิการส่วนใหญ่ เป็นค่าไฟฟ้า บ้านพัก ร้อยละ 74.40

1.2 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิจำแนกเป็นภาพรวม  
และรายด้านนำเสนอในตาราง 2 - 14

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการจำแนกรายด้าน  
และรายรวม

รายด้าน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสำเร็จในการทำงาน	4.06	0.56	สูง
2. การได้รับการยอมรับนับถือ	3.85	0.63	สูง
3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.79	0.72	สูง
4. ความมีโอกาสดำเนินงาน	3.76	0.74	สูง
5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.73	0.57	สูง
6. ความรับผิดชอบ	3.62	0.65	สูง
7. นโยบายและการบริหาร	3.58	0.67	สูง
8. สถานภาพ	3.47	0.52	ปานกลาง
9. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	3.44	0.70	ปานกลาง
10. การให้คำแนะนำ	3.31	0.80	ปานกลาง
11. ความมั่นคง	3.27	0.87	ปานกลาง
12. สวัสดิการและเงินเดือน	3.21	0.71	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.59	0.42	สูง

จากตาราง 2 ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.59 สำหรับรายด้านมีความพึงพอใจในระดับสูง 7 ใน 12 ด้าน มีค่าเฉลี่ย 3.58 - 4.06 ในข้อ 1-7 นอกนั้น 5 ด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 - 3.47 ในข้อ 8-12

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความสำเร็จในการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้ปฏิบัติงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้	4.18	0.64	สูง
2. สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคจนลุล่วงไปด้วยดี	4.03	0.63	สูง
3. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จด้วย ความสามารถของตนเอง	3.97	0.78	สูง
รายการรวม	4.06	0.56	สูง

จากตาราง 3 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมและรายข้อ ทุกข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ 3.97–4.18 ตามลำดับ

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จด้วยความสามารถของตนเอง เท่ากับ 0.78 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคจนลุล่วงไปด้วยดี เท่ากับ 0.63 แต่มีค่าเฉลี่ยสูง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านการยอมรับนับถือ

การยอมรับนับถือ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ในการพัฒนา	3.82	1.00	สูง
2. ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานในการ ทำงานในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.72	0.89	สูง
3. ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและสามารถ แลกเปลี่ยนประสบการณ์	3.82	0.64	สูง
4. ได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการในศูนย์ สุขภาพชุมชน	4.03	0.71	สูง
รวม	3.85	0.63	สูง

จากตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านการยอมรับนับถือโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.85 และ 3.72 – 4.03 ตามลำดับ

ข้อมูลที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นในการพัฒนา เท่ากับ 1.00 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่น ได้แก่ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เท่ากับ 0.64 แต่ยังคงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความรับผิดชอบ

ความรับผิดชอบ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.งานใหม่ที่ท้าทายความสามารถ เช่น OPD programs, matrix programs, family-folder, บัตรทอง ฯลฯ	3.62	0.71	สูง
2. การมอบหมายงานที่ชัดเจนให้รับผิดชอบงานในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.62	0.88	สูง
รายการรวม	3.62	0.65	สูง

จากตาราง 5 แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความรับผิดชอบโดยรวม และรายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.62

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่น ได้แก่การมอบหมายงานที่ชัดเจนให้รับผิดชอบงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เท่ากับ 0.88 และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่น ได้แก่ งานใหม่ที่ท้าทายความสามารถ เท่ากับ 0.71



ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความ  
มีโอกาสดำเนินงาน

ความมีโอกาสดำเนินงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. มีโอกาสในการศึกษาต่อ	3.67	1.18	สูง
2. มีโอกาสในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การอบรม, สัมมนา	3.74	0.94	สูง
3. มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.77	1.11	สูง
4. มีโอกาสทำงานได้เต็มความสามารถในศูนย์ สุขภาพชุมชน	3.79	0.80	สูง
5. การได้ทำงานในหน่วยงานตามความต้องการ	3.85	0.67	สูง
รวม	3.76	0.74	สูง

จากตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความมีโอกาสดำเนินงานโดยรวมและรายข้อ  
อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.76

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ มีโอกาสใน  
การศึกษาต่อ เท่ากับ 1.18 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก แต่ยังมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับสูง  
และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ การได้ทำงานใน  
หน่วยงานตามความต้องการ เท่ากับ 0.67

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ใต้ให้บริการบริการสุขภาพแก่ประชาชนอย่างมีอิสระ	4.10	0.75	สูง
2. พอใจลักษณะงานในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.59	0.59	สูง
3. ความรู้สึกผูกพันกับงานในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.79	0.66	สูง
4. ได้ปฏิบัติงานที่ท้าทายในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.64	0.87	สูง
5. ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายไม่จำเจในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.44	0.94	ปานกลาง
6. การนำความรู้และเทคโนโลยีมาใช้ในศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปมาใช้ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.79	0.80	สูง
รายการรวม	3.73	0.57	สูง

จากตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติโดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.73 ยกเว้นข้อ 5 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายไม่จำเจในศูนย์สุขภาพชุมชน เท่ากับ 0.94 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก แต่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ พอใจลักษณะงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เท่ากับ 0.59

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านนโยบาย และการบริหาร

นโยบายและการบริหาร	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้ปฏิบัติงานตามนโยบายปฏิรูประบบสุขภาพใน ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.54	0.82	สูง
2. แผนงานบริหารในศูนย์สุขภาพชุมชนมีความชัดเจน	3.44	0.82	ปานกลาง
3. มีเครื่องมือติดต่อสื่อสาร ได้สะดวก รวดเร็วใน ศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น โทรศัพท์ วิทยุ e-mail ฯลฯ	3.85	0.96	สูง
4. มีการประสานงานที่ดีในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.49	0.88	ปานกลาง
รวม	3.58	0.67	สูง

จากตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านนโยบายและการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 และเมื่อจำแนกรายข้อ ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง คือข้อ 1 และข้อ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.54–3.85 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือข้อ 2 และข้อ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.44–3.49

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่น ได้แก่ มีเครื่องมือติดต่อสื่อสาร ได้สะดวก รวดเร็วในศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น โทรศัพท์ วิทยุ e-mail ฯลฯ เท่ากับ 0.96 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่น ได้แก่ ได้ปฏิบัติงานตามนโยบายปฏิรูประบบสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชนและแผนงานบริหารในศูนย์สุขภาพชุมชนมีความชัดเจน เท่ากับ 0.82

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านการให้  
คำแนะนำ (นิเทศงาน)

การให้คำแนะนำ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมในการบริหารงาน ในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.26	0.97	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาที่มีความโอปอ้อมอารี	3.38	0.96	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำใน การแก้ปัญหาได้ดี	3.33	0.98	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและดูแลจนงานสำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดี	3.28	0.94	ปานกลาง
รวม	3.31	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านการให้คำแนะนำ (นิเทศงาน) โดยรวมและ  
รายข้ออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.31

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ ผู้บังคับบัญชา  
ที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำในการแก้ปัญหาได้ดี เท่ากับ 0.98 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่าง  
กันมาก ทำให้ความพึงพอใจในแนวเดียวกันทุกข้อ และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของ  
คำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ ผู้บังคับบัญชาให้กำลังใจและดูแลจนงานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เท่ากับ 0.94

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความ  
สัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชามีธรรมาสัย นำใจไมตรี ช่วยเหลือ ลูกน้อง สร้างบรรยากาศในการติดต่อทั้งอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ	3.21	0.92	ปานกลาง
2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	3.67	0.74	สูง
รวม	3.44	0.70	ปานกลาง

จากตาราง 10 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและ  
เพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.44 และเมื่อจำแนกรายข้อ ความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับปานกลางและสูงอย่างละข้อ มีค่าเฉลี่ย 3.21 – 3.67

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ ผู้บังคับบัญชา  
มีธรรมาสัย นำใจไมตรี ช่วยเหลือลูกน้อง สร้างบรรยากาศในการติดต่อทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ  
เท่ากับ 0.92 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความ  
แตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เท่ากับ 0.74

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้าน  
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสม	3.62	0.94	สูง
2.การจัดตารางเวรปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน สม่ำเสมอ	4.36	3.16	สูง
3.เครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ มีความพอเพียง ใน ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.64	0.85	สูง
4.การเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้พร้อมที่จะใช้ งานได้ตลอดเวลา ในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.51	0.79	สูง
5.ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ใน ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.77	0.81	สูง
6.สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานใน ศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น มีบรรยากาศร่มรื่น มี แสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงดังรบกวน มีห้อง สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ	3.85	0.71	สูง
รายการรวม	3.79	0.72	สูง

จากตาราง 11 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.79

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่น ได้แก่ การจัดตารางเวรปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชนสม่ำเสมอ เท่ากับ 3.16 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่น ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เช่น มีบรรยากาศร่มรื่น มีแสงสว่างเพียงพอ ไม่มีเสียงดังรบกวน มีห้องสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ เท่ากับ 0.71

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านสวัสดิการ และเงินเดือน

สวัสดิการและเงินเดือน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เงินเดือน	3.31	0.92	ปานกลาง
2. ค่าตอบแทน	3.38	0.78	ปานกลาง
3. สวัสดิการอื่นๆ	2.95	0.83	ปานกลาง
รวม	3.21	0.71	ปานกลาง

จากตาราง 12 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านสวัสดิการและเงินเดือน โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่น ได้แก่ เงินเดือน เท่ากับ 0.92 และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่น ได้แก่ ค่าตอบแทน เท่ากับ 0.78

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านสถานภาพ

สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความภาคภูมิใจในงานที่ปฏิบัติในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.67	0.77	สูง
2. ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน	3.85	0.74	สูง
3. มีศักดิ์ศรีเทียบเท่าวิชาชีพอื่น เช่น แพทย์ เภสัชกร ทันตแพทย์ ฯลฯ	2.90	0.97	ปานกลาง
รวม	3.47	0.52	ปานกลาง

จากตาราง 13 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านสถานภาพโดยรวม และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.47 และเมื่อจำแนกรายข้อ ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง คือข้อ 1 และข้อ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.67–3.85 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ 3 มีค่าเฉลี่ย 2.90

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่น ได้แก่ มีศักดิ์ศรีเทียบเท่าวิชาชีพอื่น เช่น แพทย์ เภสัชกร ทันตแพทย์ เท่ากับ 0.97 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่น ได้แก่ ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชน เท่ากับ 0.74



ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความมั่นคง

ความมั่นคง	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมั่นคงของงานที่ปฏิบัติอยู่	3.33	0.90	ปานกลาง
2. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน	3.21	1.03	ปานกลาง
รายการรวม	3.27	0.87	ปานกลาง

จากตาราง 14 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการด้านความมั่นคง โดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.27

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่น ได้แก่ ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน เท่ากับ 1.03 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่น ได้แก่ ความมั่นคงของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ เท่ากับ 0.90

### 1.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ

#### 1.3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในหน่วยงาน

- (1) ด้านการยอมรับนับถือ ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจนมีการแบ่งงานกันปฏิบัติมีการวางแผนงานรับผิดชอบของแต่ละคนอย่างเป็นระบบ
- (2) ด้านความรับผิดชอบ งานที่ทำมีความหลากหลาย ทำทหายความสามารถ
- (3) ด้านความมีโอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาได้เปิดโอกาสให้แสวงหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรม การเข้าร่วมสัมมนา รวมทั้งเปิดโอกาสในการเข้าศึกษาต่อเนื่องตามวิชาชีพ โดยราชการไม่เสียหยา
- (4) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอิสระในการคิดที่จะทำงานตามที่ตนเองคาดหวัง
- (5) ด้านนโยบายและการบริหาร มีการประสานงานกับผู้นำชุมชนไม่ว่าจะเป็นในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและปกครองส่วนท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี องค์กรในชุมชนให้ความร่วมมือสนับสนุนที่จะปฏิบัติตามแผนงาน โครงการทุกอย่างพร้อมทั้งขอเข้ามามีส่วนร่วม เช่น ชมรมผู้สูงอายุ ศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนใหญ่มีการคมนาคม ติดต่อดสื่อสารสะดวกรวดเร็ว ทางวิทยุ โทรศัพท์ โทรสาร
- (6) ด้านการให้คำแนะนำ (นิเทศงาน) ในส่วนของโรงพยาบาลชุมชนที่มาปฏิบัติงาน ให้ความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาเป็นคนดี มีความสามารถในการแนะนำ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และพร้อมที่จะเปิดรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย
- (7) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาของโรงพยาบาลชุมชนมีน้ำใจมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เพื่อนร่วมงานมีความสามัคคี ช่วยเหลือและไว้วางใจกันในหมู่คณะ
- (8) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน บางแห่งมีเครื่องมืออุปกรณ์มากเกินพอ ได้รับการสนับสนุนจากชมรมผู้สูงอายุต่อเติมอาคารชั้นล่างของสถานีอนามัยพร้อมทั้งวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ต่างๆ โดยไม่ใช้เงินงบประมาณ
- (9) ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ได้รับการสนับสนุนค่าตอบแทนอยู่เวรรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการอย่างเพียงพอตามตำแหน่งวิชาชีพ
- (10) ด้านสถานภาพ เจ้าหน้าที่ในส่วนของโรงพยาบาลชุมชนมีความรู้สึกภูมิใจที่ได้มาประจำที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ได้มีโอกาสให้ความรู้เรื่องสุขภาพแก่ผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งต่างจากในโรงพยาบาลจะให้ความรู้ทางไปสเตอร์เป็นส่วนใหญ่

#### 1.3.2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจในหน่วยงาน

- (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน ค่าถามหรือปัญหาส่วนใหญ่ถูกเพิกเฉยจากหน่วยงานระดับอำเภอทำให้การประสานงานไม่ประสบความสำเร็จ
- (2) ด้านการยอมรับนับถือ ผู้บังคับบัญชาในส่วนอำเภอ ไม่ฟังความคิดเห็นของบุคลากรระดับล่าง
- (3) ด้านความรับผิดชอบ ในส่วนของศูนย์สุขภาพชุมชนการบริหารและการแบ่งงาน ไม่มีความชัดเจนและไม่เป็นธรรม เพราะมีงานในหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป
- (4) ด้านความมีโอกาสก้าวหน้า ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ไม่ว่าจะลาศึกษาต่อหรือเข้าฝึกอบรม เนื่องจากมีงานที่รับผิดชอบมากเกินไป
- (5) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากงานมีความหลากหลาย มีภาระงานมากสำหรับบางบุคคล เช่น ตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขยังมีหน้าที่ปฏิบัติทางด้านการเงินการบัญชี งานสารบัญ เจ้าหน้าที่ทันตแพทย์จากโรงพยาบาลชุมชนไม่ต้องให้บริการ และยังขอครุภัณฑ์ทันตกรรมไปไว้ใช้ใน โรงพยาบาลชุมชน มีงานในหน้าที่รับผิดชอบในศูนย์สุขภาพชุมชนมีมากเกินไป
- (6) ด้านนโยบายและการบริหาร งบประมาณที่ได้รับไม่เพียงพอ ไม่เป็นธรรมและการจัดสรรงบประมาณลงบางพื้นที่มากเป็นพิเศษแต่ไม่มีเหตุผล ไม่สามารถอธิบายเกี่ยวกับเรื่องยากๆ ให้เข้าใจง่ายสามารถนำไปปฏิบัติได้ การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีก็ไม่มีความโปร่งใสไม่เป็นธรรม บุคลากรน้อยไม่เพียงพอส่วนมากจะมีบุคลากรเพียง 2 คนต่อแห่ง ( 10 แห่ง) มีอยู่ 2 แห่งยังขาดเครื่องมือติดต่อสื่อสาร เช่น โทรศัพท์
- (7) ด้านการให้คำแนะนำ ผู้บังคับบัญชาในระดับอำเภอมีวิสัยทัศน์ไม่กว้างไกล มีวุฒิการศึกษาต่ำ ไม่ได้รับคำแนะนำที่ดีในการแก้ไขปัญหา มักจะมีความเห็นให้ผู้ปฏิบัติแก้ปัญหาเอง ผู้บังคับบัญชาในระดับอำเภอไม่มีความสามารถช่วยเหลือได้ เช่นการของงบประมาณเพิ่มเติมในส่วนขาด
- (8) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาในระดับอำเภอยังมีความคิดที่ต้องการให้ความเคารพทั้งในและนอกเวลาราชการ และยังไม่มีความโปร่งใสของบุคลากรระดับสูง
- (9) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในส่วนที่มีบุคลากรจากโรงพยาบาลชุมชนที่ไปปฏิบัติประจำ 5 แห่ง นั้น เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีความเห็นว่า เป็นการเพิ่มงานให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่ก่อนและมองเจ้าหน้าที่เดิมเป็นเพียงผู้ช่วยปฏิบัติงาน ส่วนมากจะปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน การให้บริการในชุมชนมีน้อย และยังมีศูนย์สุขภาพชุมชนที่มีรูปแบบอาคารดั้งเดิมชั้นเดียวอยู่ 5 แห่ง มีเนื้อที่คับแคบ ไม่มีความสะดวกสบาย อาคารรื้อนอบอุ้ว

๖/๒๕  
362.12  
ก ๕๖๓ ๑  
เลขหมู่.....  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(10) ด้านสวัสดิการและเงินเดือน การกำหนดค่าตอบแทนที่ปฏิบัติงานรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการบางกลุ่มวิชาชีพสูงแต่งงานรับผิดชอบน้อย และบางกลุ่มมีงานที่ปฏิบัติมาก แต่ได้ค่าตอบแทนน้อย เช่น พยาบาลวิชาชีพ ได้แรงและ 400 บาท นักวิชาการสาธารณสุข หัวหน้าสถานีนามัยและเจ้าหน้าที่อื่นๆ ได้แรงและ 300 บาท

(11) ด้านสถานภาพ ความไม่เท่าเทียมกันระหว่างพยาบาลวิชาชีพกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข เนื่องจากนำเอาคุณวุฒิตามเปรียบเทียบกัน เช่น เจ้าหน้าที่จากโรงพยาบาลชุมชนมีมุมมองที่เห็นว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเป็นกลุ่มอาชีพที่ต่ำกว่า

(12) ด้านความมั่นคงของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข มีความเห็นว่า ศูนย์สุขภาพชุมชนหรือสถานีนามัยที่เคยปฏิบัติงานอยู่ไม่ทราบว่าอนาคตจะเป็นอย่างไร ไม่ทราบว่าใครจะได้เลื่อนขึ้นมาเป็นหัวหน้า ศูนย์สุขภาพชุมชนบางแห่งตั้งอยู่ไกลจากหมู่บ้านติดกับชายแดนทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยจากการปฏิบัติงาน

### 1.3.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในหน่วยงาน

(1) ด้านการยอมรับนับถือ ควรจัดให้มีการประชุมระดมสมองเพื่อวางแผนหรือกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานในภาพรวมทั้งอำเภอ ไม่ใช่เป็นความเห็นของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.)

(2) ด้านความรับผิดชอบ งานใหม่ที่ท้าทาย เช่นการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปมาใช้ในการให้บริการแก่ผู้ป่วยและการเก็บข้อมูล ควรปรับปรุงโปรแกรมที่เจ้าหน้าที่บางคนเขียนขึ้นมาใช้อย่างไม่สมบูรณ์ ข้อมูลที่เก็บไว้หายเนื่องจากโปรแกรมขัดข้องจะงัก(hang)บ่อยๆ

(3) ด้านความมีโอกาสก้าวหน้า ควรมีการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาความรู้และศักยภาพของเจ้าหน้าที่

(4) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ควรลดงานที่ไม่จำเป็นเพื่องานประจำมีประสิทธิภาพ ควรกระจายงบประมาณลงไปสู่ศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อให้ครอบคลุมในทุกพื้นที่

(5) ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชาควรมีศักยภาพ มีมุมมองที่กว้าง มีการจัดสรรบุคลากรจากโรงพยาบาลชุมชนเพิ่มให้เพียงพอ มีการบริหารงบประมาณแบบบูรณาการ มีข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์ได้เองเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ ควรมีการไหลเวียนศึกษางาน (on the job training) ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่แพทย์ เพื่อจะได้รู้ภาพรวมของงานในศูนย์สุขภาพชุมชนและง่ายต่อการปฏิบัติ

(6) ด้านการให้คำแนะนำ มีวิสัยทัศน์กว้างไกล เห็นความสำคัญการดำเนินงานเชิงลึกในชุมชนและควรมีการนิเทศติดตามงานที่เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน มีบางส่วนขอให้มีการชี้แจงรายละเอียดการรับ - จ่ายเงินของศูนย์สุขภาพชุมชน

(7) ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมตระหนักรับผิดชอบ จริงใจ โปร่งใสต่อเพื่อนร่วมงาน

(8) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ควรจัดสรรงบประมาณสำหรับการก่อสร้างอาคารแบบใหม่แทนแบบเดิมชั้นเดียวติดพื้น จำนวน 5 แห่ง เพราะอาคารแบบเดิมคับแคบ อากาศถ่ายเทน้อยร้อนอบอ้าว ส่วนมากมีอายุการใช้งาน 21 - 23 ปี และควรจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้ครบตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

(9) ด้านสวัสดิการและเงินเดือน ค่าตอบแทนควรจัดสรรตามปริมาณงานโดยมีผู้บริหารระดับสูงที่ไม่มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดสรรเพื่อความยุติธรรมแต่ไม่ควรจัดสรรตามระดับขั้นที่บรรจุครั้งแรก

(10) ด้านสถานภาพ เจ้าหน้าที่ที่ได้ศึกษาต่อเพิ่มเติมไม่ได้รับความเป็นธรรมในการปรับคุณวุฒิอย่างเช่นกลุ่มวิชาชีพอื่น เช่น เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนเรียนต่อเนื่องจบปริญญาสาธารณสุข แต่ไม่สามารถปรับคุณวุฒิให้สูงขึ้น ได้เหมือนเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนที่เรียนต่อเนื่องจบประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์(ต่อเนื่อง 2 ปี เทียบเท่าปริญญาตรี) ได้ปรับคุณวุฒิเป็นพยาบาลวิชาชีพ(สายงานเริ่มต้น ระดับ3) โดยไม่ต้องไปสอบบรรจุใหม่ที่สำนักงานข้าราชการพลเรือน(กพ.)

(11) ด้านความมั่นคง ควรกำหนดกรอบอัตรากำลังให้มีความชัดเจนพร้อมระบบโครงสร้างการบริหารสาธารณสุขใหม่ เช่น การบังคับบัญชา การนิเทศงานและจำนวนบุคลากรตำแหน่งต่างๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

## ส่วนที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ

## 2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 15 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n = 376)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	158	42.00
หญิง	218	58.00
<b>อายุ (ปี)</b>		
15 – 25	56	22.96
26 – 35	106	28.16
36 – 45	102	27.09
46 – 55	46	12.23
56 – 65	17	6.90
66 – 75	19	2.66
เฉลี่ยอายุ 35.50 ปี		
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	76	20.20
คู่	260	69.20
หม้าย	29	7.70
หย่า	11	2.90
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	189	50.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	75	19.90
มัธยมศึกษาตอนปลาย	72	19.20
ประกาศนียบัตร (อนุปริญญา)หรือเทียบเท่า	18	4.80
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	20	5.30
อื่นๆ เช่น ไม่ได้เรียนหนังสือ	2	0.50

ตาราง 15 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n = 376) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพหลักของครอบครัว</b>		
เกษตรกรกรรม (ทำไร่ ทำนา ทำสวน)	175	46.50
ค้าขาย	44	11.70
รับจ้าง	121	32.20
รับราชการ	16	4.30
อื่นๆ	20	5.30
<b>รายได้ต่อเดือน (บาท)</b>		
ไม่มีรายได้	14	3.70
1 - 3,000	227	60.30
3,001 - 6,000	95	25.30
6,001 - 9,000	22	5.90
9,001 - 12,000	9	2.40
12,001 - 15,000	5	1.34
15,001 - 18,000	4	1.06
เฉลี่ยรายได้ต่อเดือน 3,550 บาท		
<b>โรคประจำตัว</b>		
มี	103	27.40
ไม่มี	273	72.60
<b>สาเหตุที่มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน</b>		
มารับการรักษา	318	84.60
มารับการส่งเสริมสุขภาพ	58	15.40

ตาราง 15 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n = 376) (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สถานบริการอื่นที่เคยใช้บริการนอกจากศูนย์สุขภาพชุมชน</b>		
ศูนย์สุขภาพชุมชนอื่น	61	16.20
โรงพยาบาลชุมชน	257	68.40
โรงพยาบาลมหาสารคามนครเชียงใหม่	1	0.30
โรงพยาบาลเอกชน	2	0.50
คลินิก	55	14.60
<b>การใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน</b>		
เดือนละครั้ง	140	37.23
เดือนละ 2 ครั้ง	60	16.00
เดือนละ 3 ครั้ง	39	10.37
เดือนละ 4 ครั้ง	7	1.80
มากกว่า 4 ครั้งต่อเดือน	21	5.60
อื่นๆ (หลายเดือนต่อครั้ง)	109	29.00
เฉลี่ยการใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน 3.10 เดือน/ครั้ง		

จากตาราง 18 ผู้รับบริการมากกว่าครึ่งเป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.00 มีอายุอยู่ในช่วง 26–35 ปีมากที่สุดร้อยละ 28.16 สถานภาพสมรสคู่ร้อยละ 69.10 มีระดับการศึกษาครั้งหนึ่งจบระดับประถมศึกษา ร้อยละ 50.30 อาชีพหลักของครอบครัวมีอาชีพเกษตรกรรม (ทำไร่ ทำนา ทำสวน) ร้อยละ 46.50 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ จะอยู่ในช่วง 1 ถึง 3,000 บาทร้อยละ 60.30 ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัวร้อยละ 72.60 สาเหตุส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนเพื่อการรักษาพยาบาล ร้อยละ 84.60 นอกจากศูนย์สุขภาพชุมชนแล้วไปใช้บริการที่โรงพยาบาลชุมชนร้อยละ 68.40 และใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน เฉลี่ยเดือนละครั้ง ร้อยละ 37.23 เฉลี่ย 3.10 ครั้งต่อเดือน

All rights reserved



## 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิจำแนกเป็นภาพรวม และรายด้าน นำเสนอในตาราง 16 - 27

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายด้าน  
และรายรวม

รายด้าน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ความมั่นคงและความปลอดภัยในการบริการ	4.22	0.57	สูง
2. สวัสดิการ (ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ)	4.18	0.64	สูง
3. สถานภาพและความเท่าเทียมของการบริการ	4.18	0.62	สูง
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ	4.16	0.73	สูง
5. ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชน	4.15	0.66	สูง
6. นโยบายและการบริหารการบริการสุขภาพ ระดับปฐมภูมิ	4.10	0.63	สูง
7. ความสำเร็จในการให้บริการ	4.08	0.55	สูง
8. การให้คำแนะนำ	4.06	0.76	สูง
9. การได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ	4.05	0.56	สูง
10. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.97	0.66	สูง
11. ลักษณะบริการ	3.92	0.73	สูง
รายรวม	4.10	0.48	สูง

จากตาราง 16 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจรายรวมและรายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.10 และรายด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.22 รองลงมา คือ สวัสดิการและเงินเดือน สถานภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชน นโยบายและการบริหารการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ความสำเร็จในการให้บริการ การให้คำแนะนำ การได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.22 - 3.97 และความพึงพอใจต่ำสุด คือ ลักษณะบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จในการให้บริการ

ความสำเร็จในการให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.07	0.67	สูง
2.เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการดูแล สุขภาพ	4.07	0.66	สูง
3.เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน	4.09	0.64	สูง
รวม	4.08	0.55	สูง

จากตาราง 17 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จในการให้บริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.08

ข้อที่มีกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามที่ท่าน เท่ากับ 0.67 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่ไม่ค่อยแตกต่างกัน และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการทำงาน เท่ากับ 0.64

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการยอมรับจาก  
ผู้ให้บริการ

การได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี	4.08	0.65	สูง
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อทุกคนเท่าเทียมกัน	4.03	0.68	สูง
3. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาเกี่ยวกับ ความเจ็บป่วย	4.04	0.71	สูง
รวม	4.05	0.56	สูง

จากตาราง 18 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการยอมรับจากผู้ให้บริการ โดยรวมและ  
รายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.05

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ เจ้าหน้าที่  
เปิดโอกาสให้ซักถามปัญหาเกี่ยวกับความเจ็บป่วย เท่ากับ 0.71 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่ไม่  
แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่น ได้แก่  
เจ้าหน้าที่ได้ให้การต้อนรับเป็นอย่างดี เท่ากับ 0.65

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความรับผิดชอบ  
ของศูนย์สุขภาพชุมชน

ความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้เป็นที่พึ่งทางสุขภาพ ของประชาชนได้	4.21	0.71	สูง
2. เมื่อเกิดโรคระบาดเจ้าหน้าที่สามารถออกปฏิบัติงาน ได้ทันที เช่น โรคไข้เลือดออก	4.09	0.84	สูง
รวม	4.15	0.66	สูง

จากตาราง 19 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชน  
โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.15

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ เมื่อเกิด  
โรคระบาดเจ้าหน้าที่สามารถออกปฏิบัติงานได้ทันที เช่น โรคไข้เลือดออก เท่ากับ 0.84 และข้อที่มี  
การกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้  
เป็นที่พึ่งทางสุขภาพของประชาชนได้ เท่ากับ 0.71 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันไม่มาก

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อลักษณะงานบริการ

ลักษณะงานบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.10	2.21	สูง
2.มีบริการที่เพิ่มขึ้น เช่น มีบริการชุดหินปูน ถอนฟัน การได้รับคำแนะนำจากเภสัชกร ฯ	3.54	1.23	สูง
3.การได้รับบริการยามฉุกเฉินทั้งในและนอกเวลา ราชการ	3.94	0.87	สูง
4.การได้รับบริการก่อนการส่งต่อรักษาที่อื่น	4.03	2.17	สูง
5.ประชาชนสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาเท่าที่จะสามารถกระทำได้ใน ศูนย์สุขภาพชุมชน	3.86	0.81	สูง
6.เจ้าหน้าที่ดูแลเยี่ยมบ้าน เช่นตามปัญหา ตำรวจ ข้อมูล การให้สุขศึกษา ฯฯ	3.85	0.88	สูง
7. ได้รับความสะดวกในการมาตรวจสุขภาพ	4.09	0.68	สูง
รายรวม	3.92	0.73	สูง

จากตาราง 20 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อลักษณะงานบริการ โดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.92

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ เท่ากับ 2.21 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ ได้รับความสะดวกในการมาตรวจสุขภาพ เท่ากับ 0.68

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนนโยบาย และการบริหารการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ

นโยบายและการบริหารการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ได้รับทราบนโยบายปรับปรุงสถานีนอมนามัย เป็นศูนย์สุขภาพชุมชน ในการบริการทางสุขภาพด้านแรกของทุกคนในชุมชน ได้	3.98	0.80	สูง
2. โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค	4.27	0.74	สูง
3. ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการแจ้งให้ทราบถึงแผนงานโครงการด้านสาธารณสุขในพื้นที่ เช่น รณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย, การฉีดวัคซีนให้สุนัขป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า, การป้องกันโรคไข้หวัดมรณะ	4.06	0.86	สูง
รายการรวม	4.10	0.63	สูง

จากตาราง 21 ความพึงพอใจของผู้รับบริการก่อนนโยบายและการบริหารการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.10

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการแจ้งทราบถึงแผนงาน/โครงการด้านสาธารณสุขในพื้นที่ เช่น รณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย การฉีดวัคซีนให้สุนัขป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า การป้องกันโรคไข้หวัดมรณะ ฯลฯ เท่ากับ 0.86 และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค เท่ากับ 0.74

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้  
คำแนะนำ

การให้คำแนะนำ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.ศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้มีการให้คำปรึกษา แนะนำความรู้เรื่องสุขภาพ	4.06	0.76	สูง
รวม	4.06	0.76	สูง

จากตาราง 22 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้คำแนะนำ (นิเทศงาน) โดยรวม  
อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 และมีการกระจายข้อมูล เท่ากับ 0.76 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็น  
ที่แตกต่างกันมาก

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด, สะดวก และสบาย	4.22	0.82	สูง
2. ศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เวชภัณฑ์ต่างๆอย่างเพียงพอ	3.77	0.94	สูง
3. มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้ป่วยและญาติขณะรอตรวจ	3.93	0.80	สูง
รวม	3.97	0.66	สูง

จากตาราง 23 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวม และรายชื่ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.97

ข้อที่มีการกระจายมากที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบมากกว่าข้ออื่นได้แก่ ศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้มีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ เวชภัณฑ์ต่างๆอย่างเพียงพอ เท่ากับ 0.94 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก และข้อที่มีการกระจายน้อยที่สุดมีความแตกต่างของคำตอบน้อยกว่าข้ออื่นได้แก่ มีการจัดที่นั่งสำหรับผู้ป่วยและญาติขณะรอตรวจ เท่ากับ 0.80



ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความ  
สัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีมารยาท อธิบาย นำใจไมตรี ช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน มีความคุ้นเคย รู้จักผู้ป่วยและ ญาติเป็นอย่างดี	4.16	0.73	สูง
รวม	4.16	0.73	สูง

จากตาราง 24 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.16 และมีการกระจายข้อมูล เท่ากับ 0.73 แสดงให้เห็นว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันมาก

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสวัสดิการ (ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ)

สวัสดิการ (ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ)	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.การจ่ายค่าธรรมเนียม 30 บาท ในการรับบริการต่อครั้ง	4.19	0.79	สูง
2.การไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายและค่าเดินทางมากกว่าการมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนใกล้บ้าน	4.16	0.75	สูง
รวม	4.18	0.64	สูง

จากตาราง 25 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสวัสดิการ (ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ) โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.18 ทุกข้อมีการกระจาย เท่ากับ 0.75 - 0.79 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานภาพ  
และความเท่าเทียมของการบริการ

สถานภาพและความเท่าเทียมของการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตามเอกสิทธิ์หรือ สิทธิที่พึงมี เช่น มีบัตรทอง	4.25	0.78	สูง
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน	4.10	0.69	สูง
รวม	4.18	0.62	สูง

จากตาราง 26 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสถานภาพและความเท่าเทียมของ  
การบริการโดยรวมและรายชื่ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.18 ทุกข้อมีการกระจายข้อมูล เท่ากับ 0.69 – 0.78  
แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความความมั่นคงและความปลอดภัยในการบริการ

ความความมั่นคงและความปลอดภัยในการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. พพอใจในสิทธิบัตรทองที่ได้รับ	4.28	0.74	สูง
2. การได้รับบริการสุขภาพที่ปลอดภัยมีคุณภาพและมีมาตรฐานจากศูนย์สุขภาพชุมชนแห่งนี้	4.16	0.65	สูง
รวม	4.22	0.57	สูง

จากตาราง 27 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความมั่นคงและความปลอดภัยในการบริการ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 4.22 ทุกข้อมีการกระจายข้อมูล เท่ากับ 0.65 – 0.74 แสดงให้เห็นว่ามีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกันมาก

## 2.3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

### 2.3.1 ความพึงพอใจในการมารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน

(1) ด้านความสำเร็จในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลรักษาพยาบาลได้พร้อมทั้งออกติดตามเยี่ยมบ้านเพื่อสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพ รวมทั้งติดตามดูแลผู้ป่วยที่เคยรักษาที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและโรงพยาบาลด้วย

(2) ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ต้อนรับดี พุดจาไพเราะ

(3) ด้านความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นที่พึงของประชาชนยามเจ็บป่วย มีการรณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลาย การพ่นหมอกควันในรายที่สงสัยเป็นไข้เลือดออก

(4) ด้านลักษณะบริการ มีการจัดเจ้าหน้าที่อยู่เวรรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ และยังเป็นศูนย์สุขภาพที่รองรับการรักษาต่อจากโรงพยาบาลชุมชน

(5) ด้านนโยบายและการบริหารการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ มีการคิดป้าชื่อศูนย์สุขภาพชุมชน มีตารางปฏิบัติงานระบุเรื่องจะมีการให้บริการและกิจกรรมพิเศษหรือการรณรงค์ มีการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานออกบัตรทองทั้งในส่วนที่เสียค่าธรรมเนียมและไม่เสียค่าธรรมเนียม

(6) ด้านการให้คำแนะนำ เป็นศูนย์ข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพ สามารถขอทราบข้อมูลได้ตลอดเวลา เช่น การระบาดของโรคไข้หวัดมรณะ โรคฉี่หนู โรคไข้เลือดออก โครงการต่อต้านยาเสพติดในชุมชน(to be number one) และยังเป็นที่พักษา แนะนำเกี่ยวกับโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ได้

(7) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ศูนย์สุขภาพชุมชนอยู่ใกล้บ้าน มีความสะดวกสบาย มีอาคารสถานที่สะอาดเรียบร้อย มีเครื่องมืออุปกรณ์เพียงพอ

(8) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง มีความรู้จักคุ้นเคยเป็นอย่างดีในการให้บริการและการบริการเยี่ยมบ้านเนื่องจากปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่มานาน

(9) ด้านสวัสดิการ (ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ) ไม่ต้องเสียเวลารอนาน และเสียค่าใช้จ่ายมากในการเดินทางไปโรงพยาบาลชุมชน

(10) ด้านสถานภาพและความเท่าเทียมของการบริการ ใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาทเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมน้อย

(11) ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการบริการ มีมาตรฐานในการให้บริการที่ดี และมีความปลอดภัย

### 2.3.2 ความไม่พึงพอใจในการมารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน

(1) ด้านความสำเร็จในการให้บริการ รักษาโรคไม่หาย ได้รับยาที่แพทย์โรงพยาบาลชุมชนห้ามใช้กับโรคประจำตัว

(2) ด้านการได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่บางคนไม่ให้การต้อนรับ พูดจาไม่สุภาพ โดยเฉพาะคนต่างด้าวและคนยากจน ซักถามอะไรไม่ค่อยได้รับคำตอบ

(3) ด้านลักษณะบริการ ไม่มีการระบุชื่อยาในซองยา ช่วงหลังไม่มีแพทย์ออกมาให้บริการ ไม่มีระบบการจัดคิวผู้รับบริการ ทำให้ต้องรอรับบริการนาน ไม่มีบริการรักษาพยาบาลนอกเวลา หลังจาก 20.00 น.สำหรับวันธรรมดา และหลังเที่ยงวันสำหรับวันหยุด ระบบส่งต่อมีหลายขั้นตอน และถ้าชำระการออกเขียนบ้านมักจะเขียนญาติของผู้นำ บางแห่งไม่สามารถให้บริการทางทันตกรรม ได้จำเป็นต้องเดินทางไปรับบริการที่โรงพยาบาลชุมชน

(4) ด้านการให้คำแนะนำ เอกสารเผยแพร่ความรู้มีน้อยและไม่ทันเหตุการณ์ เช่น เอกสารการรณรงค์กวาดล้างโปลิโอ ปี 2539

(5) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีเครื่องมือและเวชภัณฑ์ไม่เพียงพอ ไม่มีการให้บริการทางทันตกรรมเหมือนโรงพยาบาลชุมชน การคมนาคมลำบาก ที่นั่งรถตรวจไม่เพียงพอ สถานที่ที่คับแคบ มีอากาศร้อนถ่ายเทไม่สะดวก ช่วงเจ้าหน้าที่หยุดพักผ่อนรับประทานอาหารพร้อมกัน ต้องรอนาน

(6) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ บุคลากรบางคนพูดไม่ไพเราะ

(7) ด้านสวัสดิการ (ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ) ต้องเสียค่าบริการ เช่น ยาคุมกำเนิด ชนิดฉีดเข็มละ 20 - 30บาท การตรวจปัสสาวะเพื่อทดสอบการตั้งครรภ์ ครั้งละ 30 บาท

(8) ด้านสถานภาพและความเท่าเทียมของการบริการ มีความไม่เท่าเทียมในการให้บริการ เช่นผู้นำต่างๆมักจะได้รับการบริการก่อน

### 2.3.3 ความต้องการมารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนนอกเหนือจากบริการที่มีอยู่

(1) ด้านความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชน ควรมีการรณรงค์กำจัดลูกน้ำยุงลายอย่างต่อเนื่อง

(2) ด้านลักษณะบริการ ต้องการแพทย์และเวชภัณฑ์เหมือนโรงพยาบาล ควรมีบริการทางทันตกรรมต้องการบุคลากรที่มีความรู้ทางเภสัชวิทยา ต้องการบุคลากรเพิ่มจากเดิมที่มีอยู่ 2 คน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ตารางเวลาการให้บริการ บางคนต้องการให้เจ้าหน้าที่บริการเยี่ยมบ้านเพื่อให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพเบื้องต้นแก่ประชาชน

(3) ด้านการให้คำแนะนำ ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับโรคที่เกิดตามฤดูกาล

(4) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรเพิ่มอุปกรณ์ เช่น เครื่องมือทางการแพทย์ มีบริการตรวจทางห้องปฏิบัติการ ศูนย์สุขภาพชุมชนควรมีสวนสุขภาพเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ และมีสถานที่ออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

#### 2.3.4 ความต้องการให้มีการปรับปรุงการให้บริการสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชน

- (1) ด้านการให้คำแนะนำ ควรปรับปรุงการให้สุขศึกษาควรเพิ่มโทรทัศน์ในห้องนั่งรอตรวจ
- (2) ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ควรปรับปรุงอาคารสถานที่ เช่น ห้องตรวจที่นั่งรอ ที่จอดรถ บางแห่งยังเป็นแบบแปลนเก่าชั้นเดียวคับแคบมาก เพิ่มการดูแลความสะอาดบริเวณอาคารและสถานที่โดยรอบ
- (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ ต้องการให้เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี พูดยาไพเราะมากขึ้น
- (4) ด้านสถานภาพและความเท่าเทียมของการบริการ ควรปรับปรุงระเบียบบัตรของต่างพื้นที่สามารถใช้บริการได้
- (5) ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยในการบริการ ควรปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ เวชภัณฑ์และเครื่องมือที่ทันสมัย