

คุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพิจิตร ปี 2550

The Quality of Service at Primary Health Care Unit in Phichit Province : in 2007

จิรยุทธ์ กงนุ่น*

สมศักดิ์ ศิริวัฒนากุล**

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพิจิตร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเห็นของผู้รับบริการต่อมาตรฐานการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ คุณภาพการให้บริการ (Quality of Service) และเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในทัศนะของผู้รับบริการที่มารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพิจิตร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้คือ ผู้รับบริการด้านสุขภาพระหว่างวันที่ 15 เดือนมกราคม ถึง 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 4,800 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (systematic random sampling)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.13 มีอายุเฉลี่ย 43.26 ปี มีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.31 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน เท่ากับ 89,30.77 บาท มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.63 มารับบริการด้านตรวจรักษาโรคทั่วไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.19 กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่ามีมาตรฐานการให้บริการอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.14) มีความเห็นถึงความสม่ำเสมอของการให้บริการต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.06) ระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.26) ระดับความพึงพอใจต่อมาตรฐานและคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.31) ระดับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.20) ระดับความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.95) ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ

* นักวิชาการสาธารณสุข 8 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

** เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิจิตร

การบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 4.06) ด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ย 2.02) และพบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทของบริการที่มารับต่างกันจะมีความเห็นต่อคุณภาพของการให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนผู้รับบริการที่มารับบริการด้านสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชนที่อยู่ในอำเภอ/กิ่งอำเภอ ต่างกันของจังหวัดพิจิตรมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันในทางสถิติ

Abstract

The purposes of the research were to study the opinion of patients for standard, consistency, satisfied and quality of service and to compare quality of service of primary health care unit in Phichit province. Sample size were 4,800 of patients who visited and got service at primary health care unit during 15th January to 14th February 2007 and sampling by systematic random sampling.

The result were found patients were woman 72.13% and 43.26 years for age average, 59.31 were farmer, and average incomes of family were 8,930.77 bath, 53.63% to get primary care, and 46.19% to get service for medicine. The level opinion of patients for standard service were high ($\bar{x} = 4.14$) the level consistency of service were high ($\bar{x} = 4.06$) and the

level of satisfied for service were high ($\bar{x} = 4.26$) the level of satisfied for standard and quality of service were high ($\bar{x} = 4.31$) level of satisfied for services were high ($\bar{x} = 4.20$) the of satisfied for building and environments were high ($\bar{x} = 3.95$) the level of satisfied for equipment and accessories were high ($\bar{x} = 4.37$). Total for quality service of primary health care unit were middle level ($\bar{x} = 2.02$). The result of the compare for quality service of primary health care unit were found patient who has different sex, aged, occupation, income, education, and kind of service were differences opinion of quality service and statistically significant at .001 level. But not statistically significant for patients who's different amphur for living.

บทนำ

โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนกลุ่มผู้ไม่มีสวัสดิการ หรือไม่มีหลักประกันสุขภาพระบบใดๆ เลย ได้มีหลักประกัน ในการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ จังหวัดพิจิตรเป็นจังหวัดที่เปิดดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในวันที่ 1 ตุลาคม 2544 ภายใต้กรอบการดำเนินงานตามที่กระทรวงสาธารณสุข กำหนด โดยในระดับพื้นที่ได้มีการจัดระบบบริการสุขภาพในรูปแบบปฐมภูมิ (Primary Health Care) โดยปรับเปลี่ยนแบบของการให้บริการเดิมที่เป็นสถานีอนามัย

มาเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน (Primary Health Care Unit : PCU) ซึ่งมีการเพิ่มศักยภาพของการดำเนินงานให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งกรอบอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ เดิมมีเพียงเจ้าพนักงานสาธารณสุข เพิ่มอัตรากำลังให้มีทั้งแพทย์ ทันตภิบาล พยาบาล เกษัตริกร เป็นต้น ทั้งนี้มุ่งหวังให้ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นสถานรับบริการในระดับปฐมภูมิที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีการให้บริการในเชิงองค์รวมครอบคลุมทุกมิติ ตามปรัชญาของการให้บริการสุขภาพ ที่ว่า “บริการใกล้บ้านใกล้ใจ” แต่ปัจจุบันพบว่าศูนย์สุขภาพชุมชนหลายแห่งยังไม่สามารถพัฒนาทั้งโครงสร้าง และการดำเนินงานให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานได้ ดังนั้น จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะทำการศึกษาว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพิจิตรเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาหารูปแบบและปรับปรุงการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความเห็นของผู้รับบริการที่มาใช้บริการด้านสุขภาพในศูนย์สุขภาพชุมชนของจังหวัดพิจิตร ในประเด็นมาตรฐานการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อการให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ
2. เพื่อศึกษาความเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service) ของศูนย์สุขภาพชุมชน ในจังหวัดพิจิตร
3. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการในทัศนะของผู้รับบริการที่มาใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนที่ตั้งอยู่ในแต่ละอำเภอ/กิ่งอำเภอของจังหวัดพิจิตร

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาถึงมาตรฐานการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ และคุณภาพการให้บริการ (Quality of Service) ของศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพิจิตร ในปีงบประมาณ 2550 ซึ่งคำว่าคุณภาพการให้บริการจะหมายถึง ผลรวมของมาตรฐาน ความสม่ำเสมอต่อการให้บริการ และความพึงพอใจต่อการบริการ ในมุมมองของผู้รับบริการ

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาพรรณนา (Descriptive research) โดยเป็นการสำรวจภาคตัดขวาง (Cross-section) โดยมีวิธีการเลือกประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้รับบริการด้านสุขภาพระหว่างวันที่ 15 เดือนมกราคม ถึง 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 ที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดพิจิตร มีจำนวนทั้งหมด 51 แห่ง กระจายอยู่ในพื้นที่ 9 อำเภอ 3 กิ่งอำเภอ

ทำการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในแต่ละอำเภอ โดยใช้สูตรการคำนวณตัวอย่างของ Taro Yamane ซึ่งจะได้อำเภอละเกือบ 400 ราย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในทุกอำเภอๆ ละ 400 ราย รวมเป็น 4,800 ราย และใช้วิธีการสุ่มแบบเป็นระบบ (systematic random sampling) โดยผู้ศึกษาได้กำหนดเกณฑ์ในการเลือกสุ่ม คือ ใช้จำนวนผู้มารับบริการเฉลี่ยใน 1 เดือนของแต่ละสถานบริการของปี 2549 เป็นฐานในการคำนวณ แล้วกระจายกลุ่มตัวอย่างของแต่ละ

อำเภอให้แต่ละสถานบริการตามสัดส่วนของผู้ใช้บริการ

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาแล้ว นำข้อมูลคีย์ลงในคอมพิวเตอร์ แล้วทำการวิเคราะห์และแปลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows และใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติเชิงอนุมานใช้ t - test และ ANOVA

เกณฑ์การแปลผลมาตรฐานการบริการ ความสม่ำเสมอของการให้บริการ และความพึงพอใจภาพรวมรายด้าน ใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 = ระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 = ระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 = ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 = ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 = ระดับน้อยที่สุด

การคิดคะแนนคุณภาพการให้บริการมีสูตรคือ
 คุณภาพการให้บริการ = คะแนนมาตรฐานของการให้บริการ + คะแนนความสม่ำเสมอของการบริการ + คะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีเกณฑ์ในการแปลผลภาพคุณภาพการให้บริการภาพรวมทุกด้านด้วยวิธีการอิงกลุ่มเป็น 3 ระดับโดยใช้สูตร

ระดับน้อย (1) มีคะแนนตั้งแต่ mean – 1sd. ลงมา

ระดับปานกลาง มีคะแนนระหว่าง mean ± 1sd.

ระดับมาก มีคะแนนตั้งแต่ mean + 1sd. ขึ้นไป

ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 72.13 มีอายุเฉลี่ย 34.26 ปี อายุต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 61 ปี มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด (ร้อยละ 48.33) มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด (ร้อยละ 59.31) มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน เท่ากับ 8,930.77 บาท รายได้ต่ำสุดเท่ากับ 1,000 บาท รายได้สูงสุดเท่ากับ 250,000 บาท ด้านการศึกษาพบว่าการศึกษาระดับประถมศึกษา มากที่สุด (ร้อยละ 53.63) ประเภทของการมารับบริการในครั้งนี้ คือตรวจรักษาโรคทั่วไปมากที่สุด (ร้อยละ 46.19)

ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อมาตรฐานการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนพบว่า ภาพรวมทุกประเด็นมีมาตรฐานในระดับมาก (4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของมาตรฐานการให้บริการ ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านอาคารสถานที่ มีมาตรฐานอยู่ในระดับมากทุกด้าน ประเด็นความสม่ำเสมอของการให้บริการพบว่าเจ้าหน้าที่มีความสม่ำเสมอในระดับมาก (3.82) ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความเหมาะสม สะอาดในระดับมาก (4.03) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ มีความพร้อมในระดับมาก (3.82) ด้านความสม่ำเสมอต่อมาตรฐานการให้บริการมีในระดับมาก (4.17) ภาพรวมทั้งหมดของความสม่ำเสมอในการให้บริการอยู่ในระดับมากเช่นกัน (4.06) ด้านความพึงพอใจในภาพรวม พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70.60

รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 22.27 และระดับน้อย ร้อยละ 7.13 โดยภาพรวมทั้งจังหวัดมีค่าเฉลี่ยคะแนน เท่ากับ 2.15 และในด้านคุณภาพการบริการ (คุณภาพ = มาตรฐานฯ + ความสม่ำเสมอ + ความพึงพอใจ) พบว่า มีคุณภาพในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.98 รองลงมาคือระดับมาก ร้อยละ 22.27 และระดับน้อยร้อยละ 20.75 ตามลำดับ ภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.02

เมื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ กับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า

เพศชายและหญิงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (ตาราง 1) ช่วงอายุ อาชีพ ช่วงรายได้ ระดับการศึกษา ประเภทบริการที่รับ ของผู้รับบริการที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (ตารางที่ 2) และผู้รับบริการที่มาใช้บริการด้านสุขภาพ ต่างอำเภอกันมีความคิดเห็นว่ามีคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกันในทางสถิติ (ตาราง 2)

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

เพศ	N	x	sd.	df	t	Sig.
ชาย	1338	1.87	0.672	4798	-9.378	0.000
หญิง	3462	2.07	0.641			

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงอายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา บริการที่รับ อำเภอที่ตั้งของศูนย์สุขภาพชุมชน กับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

ตัวแปรที่ทดสอบ	\bar{x}	N	sd.	SS.	df.	MS.	F	Sig.
อายุ	1.01	344	0.076	770.43	5	154.09	571.10	0.000
อาชีพ	1.40	452	0.680	424.63	3	141.54	414.12	0.000
รายได้	2.17	2106	0.582	148.27	6	24.71	61.83	0.000
ระดับการศึกษา	1.20	257	0.160	807.08	5	161.42	615.71	0.000
บริการที่ได้รับ	1.81	2217	0.601	1122.56	5	224.51	1143.39	0.000
อำเภอที่ตั้งของศูนย์สุขภาพชุมชน	2.01	400	0.631	4.357	11	0.396	0.921	0.519

วิจารณ์

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า มาตรฐานการให้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนมีในระดับมาก แต่อย่างไรก็ตามยังมีประเด็นที่อาจต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติม เนื่องจากพบว่ามีความคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าข้ออื่นๆ ซึ่งหากนำมาตรฐานในมุมมองของผู้รับบริการกับมาตรฐานการให้บริการตามนิยามทางวิชาการ จะมีความต่างกัน กล่าวคือ ในทางวิชาการ ได้ให้นิยามไว้ว่า “มาตรฐานการบริการคือการให้บริการที่ต้องมีหลักประกันว่าจะไม่เกิดความเสียหายกับผู้ป่วย มีการปฏิบัติตามระบบงานที่วางไว้ และมีการวัดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น มีการนำปัญหามาทบทวนเพื่อให้เกิดการแก้ไขและเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีกำลังคนสถานที่ และเครื่องมือ เหมาะสม และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁽¹⁾ ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการหรือความยั่งยืน ผู้รับบริการมีความเห็นว่าเป็นความสม่ำเสมอในระดับมาก ซึ่งก็เป็นไปตามมาตรฐานและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ อาจเป็นเพราะมีการปฏิบัติในการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนมีจำนวนไม่มากนัก จึงมีการทำความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติให้ปฏิบัติตามมาตรฐานเดียวกัน สอดคล้องกับผลการศึกษารื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสังกัดภาครัฐในจังหวัดพิจิตร ที่พบว่าผู้รับบริการมีความเห็นว่าโรงพยาบาลภาครัฐในจังหวัดพิจิตร มีความสม่ำเสมอของการให้บริการในระดับมาก⁽²⁾ ประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดบริการด้านสุขภาพ ในศูนย์สุขภาพ

ชุมชนของจังหวัดพิจิตร ในความเห็นของผู้รับบริการมีค่อนข้างสูงและตรงกับความต้องการของประชาชน และผลการวิจัยครั้งนี้มีผลใกล้เคียงกับผลการศึกษาคณะกรรมการเครือข่ายสุขภาพอำเภอคลอง จังหวัดแพร่ที่ได้ประเมินผลโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของปี 2544 - 2545 ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ ร้อยละ 85.7⁽³⁾ และผลการศึกษารื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสังกัดภาครัฐในจังหวัดพิจิตร ที่พบว่าผู้รับบริการที่รับบริการในโรงพยาบาลภาครัฐของจังหวัดพิจิตรมีในระดับมาก เช่นกัน⁽²⁾ อย่างไรก็ตามเมื่อจัดระดับคะแนนเป็นคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนภาพรวมในจังหวัดพิจิตรก็ยังคงอยู่ในระดับปานกลาง

เอกสารอ้างอิง

1. สกาวดี ดวงเด่น. คุณภาพบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังจากพยาบาลและการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยคาดหวัง โรงพยาบาลรัฐในกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : พยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ; 2538.
2. พูลสิทธิ์ ศีตีสาร และคณะ. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลสังกัดภาครัฐในจังหวัดพิจิตร. พิษณุโลก : รัฐปศานศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร; 2549.
3. คณะกรรมการเครือข่ายสุขภาพอำเภอคลอง. ประเมินผลโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าอำเภอคลอง จังหวัดแพร่ ปี 2544 – 2545.