

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในจังหวัดตรัง

Factors Related to Needs of Quality Service of the Service Clients in Sub-district Health Promoting Hospitals in Trang Province

พุทธิพงษ์ บุญชู (Puttipong Boonchu)* ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ (Chawtip Baromthananat)**

อารยา ประเสริฐชัย (Araya Prasertchai) ***

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจ ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยนำ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ และปัจจัยความจำเป็นด้านสุขภาพ (2) ระดับความต้องการคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล (รพ.สต.) ในจังหวัดตรัง (3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำ ปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ ปัจจัยความจำเป็นด้านสุขภาพ กับความต้องการคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในรพ.สต. ในจังหวัดตรัง และ (4) ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ต่อการพัฒนาคุณภาพบริการในรพ.สต. ในจังหวัดตรัง

ประชากรที่ศึกษา คือประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการในรพ.สต. 8 แห่ง ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2556 ถึง มิถุนายน 2556 จำนวน 33,618 คน คำนวณตัวอย่างได้จำนวนตัวอย่าง 380 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอนเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่มีความเที่ยงของความเชื่อด้านสุขภาพเท่ากับ 0.70 การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยเท่ากับ 0.70 และความต้องการด้านสุขภาพเท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า (1) ปัจจัยนำของผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 39.38 ปี สถานะภาพสมรส จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม นับถือศาสนาพุทธ และมีความเชื่อด้านสุขภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยสนับสนุนการมารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 8,369.43 บาท ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวนครั้งในการมารับบริการ 2-3 ครั้ง เหตุจูงใจในการมารับบริการเนื่องจากใกล้บ้าน ระยะทางจากบ้านถึงรพ.สต. 2-4 ก.ม. และใช้เวลาในการเดินทางน้อยกว่า 15 นาที และปัจจัยความจำเป็นด้านสุขภาพ พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย ภาพรวมอยู่ในระดับสูงและส่วนใหญ่มารับบริการด้วยอาการเจ็บป่วยเล็กน้อยๆ (2) ความต้องการคุณภาพบริการ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการอยู่ในระดับสูง (3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการคุณภาพบริการของผู้มารับบริการในรพ.สต. ได้แก่ รายได้ต่อเดือน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อาชีพ ความเชื่อด้านสุขภาพ และการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ (4) ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ได้แก่ รพ.สต. ควรจะเพิ่มบัญชีรายการยาที่ใช้ทั้งแผนปัจจุบันและสมุนไพร ควรจะมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในรพ.สต. เพิ่มมากขึ้น และควรมีพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศในบริเวณรอตรวจและห้องรักษาพยาบาล รวมทั้งควรมีอาหารจำหน่าย วันที่มีบริการคลินิกเบาหวานและความดันโลหิตสูง

คำสำคัญ ความต้องการคุณภาพบริการ ผู้รับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

* นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช puttipong_bc@yahoo.com

** อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chaw_dr@yahoo.com

*** อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ประจำสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช arayapra@yahoo.com

การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มสธ. ครั้งที่ 3
The 3rd STOU Graduate Research Conference

Abstract

The objectives of this survey research were to study: (1) predisposing factors, enabling factors and need factors, (2) the levels of needs of quality service of the service clients in sub-district health promoting hospitals in Trang province, (3) the relationship between predisposing factors, enabling factors, health need factor and needs of quality service of the service clients in Sub-district health promoting hospitals in Trang province, and (4) the opinion and suggestion of needs of quality service of service clients in sub-district health promoting hospital in Trang province.

Study populations were the population with ages 18 years or older who were received delivery in 8 the health promoting hospitals of 380 samples, and selected by using the multistage cluster sampling method. Data were collected by using questionnaire with the reliability value of health belief model was 0.70, perception about illness 0.70, and needs of quality service 0.98 Statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation, Chi-square test and Pearson product moment correlation coefficient.

The results revealed that: (1) predisposing factors, most of service clients were female with average age 39.38 years, married, finished high school level, agriculture, buddhists, and health beliefs overall were at a moderate level. The factors of supporting the service found that most of them had the average monthly income of 8,369.43 baht, using the rights of universal coverage. Service about 2-3 times, the motivation to use service because of close to home. The distance from home to sub-district health promoting hospital about 2-4 km. and used travel time <15 minutes. The health need factor: the illness perception were at a high level, and most of them came to receive delivery service with mild illness; (2) the needs of quality service in overall and each perspective were at a high level; (3) factors associated with the needs of quality services in sub-district health promoting hospital were monthly income with a statistical significance at 0.05 level. Moreover occupation, health beliefs and illness perception related to the needs of quality services with a statistically significance at 0.01 level; and (4) the suggestions from clients were the sub-district health promoting hospital should include a list of all medications used both modern medicine and herbal medicine, increase the appropriate staffs, and a convenience of fan or air condition in the waiting areas and treatment rooms. Moreover the food should be available sold on the date of clinical diabetes and hypertension

Keywords: Needs of Quality Service, clients, sub-district health promoting hospital