ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Factors Related to Service Quality Perceived among Clients towards Health Insurance Coverage Scheme at Wing 5 Hospital in Prachuap Khiri Khun Province

สุภัทร จตุรทิศ (Suphat Chaturatis)[1] ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ (Chawthip Boromtanarat)[2]
อารยา ประเสริฐชัย (Araya Prasertchai)[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ และปัจจัยเอื้อ (2) คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล กองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ และปัจจัยเอื้อ กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ(4)ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้เคยมารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 430 ราย คำนวณได้จำนวนตัวอย่าง 200 ราย โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ที่มีค่าการรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เท่ากับ 0.86 และได้ค่าความเชื่อมั่นของคุณภาพการบริการเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 22 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพทหารกองประจำการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท รับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ คือ กลุ่มตัวอย่างมารับบริการ 1-2 ครั้ง/ปี และได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลมาจากการแนะนำของบุคคลในครอบครัว ปัจจัยเอื้อ คือ ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล 1-5 กิโลเมตร ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลเฉลี่ย 24.52 นาที เดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลโดยใช้รถโดยสารประจำทาง รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนตัว (2) คุณภาพการบริการในภาพรวม และทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (3) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ วิธีการเดินทางมารับบริการ ส่วนปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ ได้แก่ จำนวนครั้งของการมารับบริการ และปัจจัยเอื้อ คือ ระยะเวลาจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (4) ปัญหาอุปสรรค ที่สำคัญ คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะ เพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ผู้รับบริการโรงพยาบาลควรจัดฝึกอบรมการทบทวนความรู้ความสามารถด้านการพยาบาล และการดูแลสุขภาพเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ ปัจจัยเอื้อ

[1] นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช optra_4741@hotmail.com
[2] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช chaw_dr@yahoo.com
[3] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช aor_araya@yahoo.com

Abstract

The objectives of this survey research were to study: (1) personal characteristics, recognition service health Insurance benefits, access services factors, contributing factors. (2) quality perceived among clients towards health Insurance coverage scheme at wing 5 hospital in Prachuap khiri khun province (3) the relationship between personal characteristics, recognition service health Insurance benefits, access services factors, contributing factors and quality perceived among clients towards health Insurance coverage scheme at wing 5 hospital in Prachuap khiri khun province; and (4) the problems/obstacles of, and suggestions for Improving the service quality of the wing 5 hospital in Prachuap khiri khun province. The study was conducted on a sample of 200 clients randomly selected from 430 from clients towards health Insurance coverage scheme at wing 5 hospital in Prachuap khiri khun province. Data were collected using a questionnaire with the reliability value of 0.97; and data analyses were carried out to determine percentages, means, standard deviations, pearson test. The results revealed that: (1) personal characteristics of the sample is male, average age 22 years, graduated high school, career conscripts, the average monthly income of 5001-10000 baht, In the medium overview recognition service health Insurance benefits, factors that support access to the service, is the service charge 1-2 times / year and get information about the hospital of the introduction of individual families. factors contributing, is the home-hospital distance being about 1 – 5 km, time to the hospital, the average 24.52, travel to hospital service using motorcycles. quality service as a whole and specifically the high level. (2) the overall service quality, and overall at a high level. (3) factors associated with quality services. significantly ($p < 0.05$); personal characteristics, is a business, perceived service contributing factors, How to travel to the service and the access to the service, number of times and contributing factors, travel time significantly ($p < 0.01$) (4) the problem is to assure clients, providing reassurance to patients. suggestion, to help boost the confidence to the hospital should be training review knowledge ability in nursing. and health care is continually.

Keywords: Perceived service quality, Accessibility factors, Contributing factors

บทนำ

ประเทศไทยเริ่มมีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าหรือที่เราเรียกติดปากว่า“ระบบบัตรทอง” ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลากว่า 10 ปี แนวคิดเรื่องระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจึงมีการพูดถึงบนหลักการของการรักษาสุขภาพเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ทุกคน สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หรือ สปสช. ได้พัฒนาโครงสร้างการบริหารระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าระดับพื้นที่ โดยจัดตั้งสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติทั่วประเทศ เพื่อดำเนินงานร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อให้มีระบบหลักประกันสุขภาพที่ประชาชนเข้าถึงด้วยความมั่นใจและผู้ให้บริการมีความสุข ตามพระราชบัญญัติ หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 มาตรา 52 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้บัญญัติไว้ “ให้ชนชาวไทยย่อมมีสิทธิเสมอกันใน การรับบริการสาธารณสุข ที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดย ไม่เสียค่าใช้จ่ายตามที่กฎหมายบัญญัติ และการให้บริการสาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ หลังจากรัฐบาลประกาศใช้ พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติอย่างเป็นทางการในวันที่ 18 พฤศจิกายน 2545 ภายใต้โครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Coverage : UC) ที่ผู้รับบริการร่วมจ่ายค่าบริการครั้งละ 30 บาท การดำเนินการครอบคลุมทั้งประเทศในปี 2545 ทำให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิในการเข้าถึงบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานที่รัฐมีหน้าที่จัดหาให้มากกว่า การรอรับบริการสาธารณสุขแบบสงเคราะห์จากภาครัฐ ซึ่งโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสามารถช่วยให้คนไทยเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งช่วยลดภาระรายจ่ายด้านสุขภาพของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สุนทร ตันมันทอง 2553: 67)โรงพยาบาลกองบิน 5 เป็นสถานบริการพยาบาลขนาดเล็ก จำนวน 30 เตียง สังกัดกระทรวงกลาโหม ให้บริการกำลังพลกองทัพอากาศเป็นหลัก รวมถึงกำลังพล และประชาชนภายนอก ตามสิทธิ์การรักษา จากข้อมูลการเข้ารับบริการของผู้ที่อยู่ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 พบว่า ผู้ที่อยู่ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 5 มารับบริการสุขภาพของโรงพยาบาล 5 ไม่ถึงครึ่งของจำนวนผู้ที่อยู่ในโครงการทั้งหมด และลดจำนวนลงทุกปี ตั้งแต่ ปี 2553 มีผู้มารับบริการสุขภาพ 519 ราย ปี 2554 มีผู้มารับบริการสุขภาพ 507 ราย ปี 2555 มีผู้มารับบริการสุขภาพ 508 ราย ปี 2556 มีผู้มารับบริการสุขภาพ 610 ราย ปี 2557 มีผู้มารับบริการสุขภาพ 625 ราย จนถึงปี 2558 ผู้มารับบริการสุขภาพลดลงมากกว่าทุกปี ใน ปี 2558 มีผู้มารับบริการเพียง 430 ราย จากผู้ที่อยู่ในโครงการทั้งหมด 2,149 ราย (โรงพยาบาลกองบิน กองบิน 5: 2559) ทำให้โรงพยาบาลมีรายรับสถานพยาบาลน้อยลง ส่งผลต่อการบริหารงบประมาณภายในโรงพยาบาล ในการบริหารงาน หรือแม้กระทั่งการทำโครงการส่งเสริม และป้องกันโรคให้ประชาชน ไม่สามารถทำได้อย่างเต็มที่จึงต้องทำการประเมินคุณภาพการบริการตามความเป็นจริงว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เป็นการเปรียบเทียบบริการที่คาดหวังกับบริการที่เกิดขึ้นจริงตามการรับรู้ ถ้าการบริการที่รับรู้น้อยกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และไม่กลับมาใช้บริการอีก ถ้าบริการที่รับรู้เกินกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการอีก (อาทิตย์ ภูไพศาล: 2549) โดยใช้เครื่องมือที่ชื่อว่า “ SERVQUAL ” มาใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการตามการรับรู้ โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล กองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการ และนำผลจากการศึกษามาปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลในด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพมาตรฐานการบริการ และมีความเป็นธรรมในการรับบริการ เพื่อให้มีผู้มารับบริการมากขึ้นโรงพยาบาลมีรายรับสถานพยาบาลเพิ่มขึ้น สามารถจัดทำโครงการส่งเสริม และป้องกันโรคให้ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

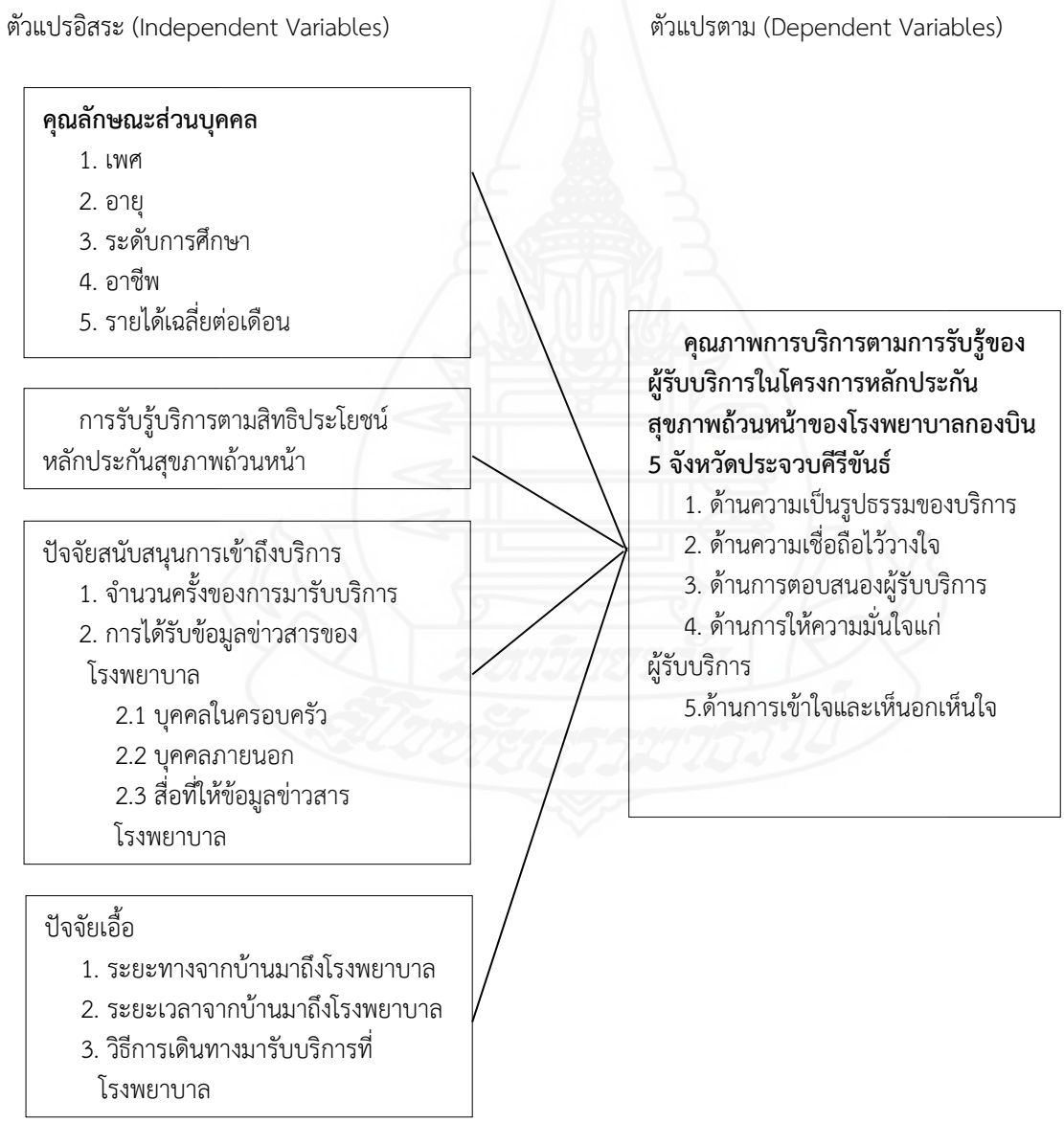
1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ และปัจจัยเอื้อ

2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ และปัจจัยเอื้อ กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2558 ถึง 31 ธันวาคม 2558 จำนวน 430 ราย คำนวนขนาดตัวอย่างได้ 185 คน เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 200 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 6 ตอน คือ (1) คุณลักษณะส่วนบุคคล (2) การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (3) ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ (4) ปัจจัยเอื้อ (5) คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ แบบสอบถามในตอนที่ (2) และ (5) มีค่าความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถาม (Index of Item-Objective Congruence: IOC) สูงกว่า 0.5 ทุกข้อ และมีค่าความเที่ยง เท่ากับ 0.86 และ 0.97 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการทดสอบค่าไคว์สแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 82.0 มีอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.0 อายุเฉลี่ย 22 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.ร้อยละ 31.5 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 23.5 ครึ่งหนึ่งของผู้มารับบริการเป็นทหารกองประจำการ กองบิน 5 ร้อยละ 53.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 62.0

2. การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 2.92) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยผู้ป่วยต้องชำระค่าบริการในกรณีการรักษาภาวะมีบุตรยากการผสมเทียม โดยไม่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์ ($\bar{X}$= 3.05) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (n=200)

การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ระดับการรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า		
	$\overline{X}$	S.D.	แปลผล
1. ผู้ป่วยต้องชำระค่าบริการในกรณีการรักษาภาวะมีบุตรยาก การผสมเทียม โดยไม่มีข้อบ่งชี้ทางการแพทย์	3.05	1.04	ปานกลาง
2. ผู้ป่วยสามารถเข้ารับบริการ ในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉินที่หน่วยบริการที่อยู่ใกล้ โดยไม่เสียค่าบริการได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง	3.03	1.16	ปานกลาง
3. ในกรณีที่โรงพยาบาลส่งตัวผู้ป่วยไปรักษาต่อที่โรงพยาบาลอื่นตามสิทธิ์ ผู้ป่วยไม่ต้องเสียค่าบริการ	3.02	1.17	ปานกลาง
4. ในกรณีที่ผู้ป่วยนอนโรงพยาบาลแบบห้องสามัญ/ห้องรวม จะไม่เสียค่าบริการ	3.01	1.07	ปานกลาง
5. ผู้ป่วยสามารถใช้บริการ ถอนฟัน อุดฟัน และขูดหินปูน ที่โรงพยาบาลได้โดยไม่เสียค่าบริการ	2.99	1.03	ปานกลาง
6. เด็กที่มีอายุไม่เกิน 15 ปี สามารถมารับบริการให้ฟลูออไรด์ และเคลือบหลุมร่องฟันโดยไม่เสียค่าบริการ	2.97	1.15	ปานกลาง
7. การตรวจสุขภาพช่องปาก การแนะนำด้านทันตสุขภาพ เป็นบริการฟรี	2.93	1.16	ปานกลาง
8. การบำบัดรักษา และฟื้นฟูผู้ติดยา และสารเสพติดตามกฎหมายว่าด้วยยาเสพติด ไม่ต้องเสียค่าบริการ	2.91	1.13	ปานกลาง
9. ผู้ป่วยที่ติดเชื้อเอชไอวี สามารถเข้ารับการรักษาได้อย่างครบวงจรโดยไม่ต้องเสียค่าบริการ	2.90	1.08	ปานกลาง
10. ในกรณีที่ผู้ป่วยต้องรักษาตัวในโรงพยาบาลเป็นผู้ป่วยในด้วยโรคเดียวกันเกิน 180 วัน ผู้ป่วยต้องชำระค่าบริการเอง	2.90	1.17	ปานกลาง
11. ผู้ป่วยสามารถใช้บริการ ผ่าตัดตา ต้อกระจก โดยไม่เสียค่าบริการ	2.89	1.13	ปานกลาง
12. ผู้ป่วยที่บาดเจ็บจากการประสบภัยจากรถที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในเกินกว่า 15 วัน ไม่ต้องเสียค่าบริการ	2.88	1.15	ปานกลาง
13. ผู้ป่วยโรคจิต ที่ต้องเข้ารับการรักษาเป็นผู้ป่วยในเกินกว่า 15 วัน ไม่ต้องเสียค่าบริการ	2.86	1.10	ปานกลาง
14. ในกรณีที่ผู้ป่วย ทำฟันปลอม และรักษารากฟันต้องชำระค่าบริการเอง	2.84	1.06	ปานกลาง
15. ผู้ป่วยสามารถคลอดบุตรที่โรงพยาบาลโดยที่ลูกยังมีชีวิตอยู่ไม่เกิน 2 ครั้ง จะไม่เสียค่าบริการ	2.80	0.98	ปานกลาง
ภาพรวม	**2.92**	**1.1**	**ปานกลาง**

3. ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่มารับบริการ 1-2 ครั้ง/ปี ร้อยละ 50.2 มารับบริการเฉลี่ย 2 ครั้ง/ปี มารับบริการน้อยสุด 1 ครั้ง/ปี มากสุด 24 ครั้ง/ปี และมากกว่าครึ่งได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาล มาจากการแนะนำของบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 52.5

4. ปัจจัยเอื้อ ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล 1-5 กิโลเมตร ร้อยละ 61.5 โดยใช้ระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาลน้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 59.5 โดยมีระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลเฉลี่ย 24.52 นาที ระยะเวลาที่สั้นที่สุด 3 นาที ระยะเวลาที่นานที่สุด 4 ชั่วโมง 83 นาที และเกือบครึ่งเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลโดยใช้รถจักรยานยนต์ ร้อยละ 45.0

5. คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวม และทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$=3.59) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงไปต่ำ โดยด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$=3.66) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}$=3.60) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ($\bar{X}$=3.58) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X}$ =3.57) ตามลำดับส่วนด้านความเชื่อถือไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$=3.53) จากตารางเมื่อนำจัดลุ่ม พบว่า ระดับคุณภาพการบริการส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง และระดับน้อยไม่มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ของระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (n=200)

ระดับคุณภาพการบริการ	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
ระดับน้อย	0	0
ระดับปานกลาง	109	54.5
ระดับมาก	91	45.5

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวม (n=200)

คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	ระดับคุณภาพการบริการ		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	3.66	0.80	ปานกลาง
2. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.60	0.81	ปานกลาง
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	3.58	0.80	ปานกลาง
4. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.57	0.82	ปานกลาง
5. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	3.53	0.87	ปานกลาง
รวม	**3.59**	**0.83**	**ปานกลาง**

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า (1) ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รับรู้คุณภาพการบริการ ระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นข้อเจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่สุภาพ และเข้าใจง่าย ที่รับรู้คุณภาพการบริการ ระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.75) และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (2) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รับรู้คุณภาพการบริการ ระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นข้อสถานบริการมีการติดใบประกาศรับรองคุณภาพบริการตามมาตรฐานที่รับรู้คุณภาพการบริการ ระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.67) และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รับรู้คุณภาพการบริการ ระดับปานกลาง ยกเว้น 2 ข้อที่ รับรู้คุณภาพการบริการ ระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข และเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ป่วย ($\overline{X}$ = 3.70) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รับรู้คุณภาพการบริการ ระดับปานกลางทุกข้อ ยกเว้นข้อที่มีป้ายชื่อ-เครื่องหมายบอกห้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (5) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า รับรู้คุณภาพการบริการ ระดับปานกลางทุกข้อ โดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแจ้งผลการตรวจรักษาทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\overline{X}$ = 3.61) ดังแสดงในตารางที 4 – 8

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ จำแนกรายข้อ (n=200)

ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า					$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่พูดคุยกับผู้ใช้บริการด้วยภาษาที่สุภาพและเข้าใจง่าย	47 (23.5)	83 (41.5)	50 (25.0)	12 (6.0)	8 (4.0)	3.75	1.01	มาก
2. เจ้าหน้าที่ใส่ใจต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ	40 (20.0)	79 (39.5)	58 (29.0)	18 (9.0)	5 (2.5)	3.66	0.98	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับอาการป่วยของผู้ใช้บริการ	39 (19.5)	82 (41.0)	51 (25.5)	24 (12.0)	4 (2.0)	3.64	0.99	ปานกลาง
4 .เจ้าหน้าที่มีความยืดหยุ่นบางเรื่องที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ	37 (18.5)	79 (39.5)	63 (31.5)	17 (8.5)	4 (2.0)	3.64	0.94	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ	30 (15.0)	89 (44.5)	60 (30.0)	16 (8.0)	5 (2.5)	3.62	0.92	ปานกลาง

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ จำแนกรายข้อ (n=200)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า					$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. สถานบริการมีการติดใบประกาศรับรองคุณภาพบริการตามมาตรฐาน	37 (18.5)	79 (39.5)	69 (34.5)	11 (5.5)	4 (2.0)	3.67	0.90	มาก
2. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ต่อผู้ใช้บริการ	38 (19.0)	80 (40.0)	57 (28.5)	21 (10.5)	4 (2.0)	3.64	0.97	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการให้บริการ	33 (16.5)	77 (38.5)	73 (36.5)	14 (7.0)	3 (1.5)	3.62	0.89	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือทำให้รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ	39 (19.5)	72 (36.0)	66 (33.0)	17 (8.5)	6 (3.0)	3.61	0.99	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถด้านการพยาบาลและการดูแลสุขภาพเป็นอย่างดี	30 (15.0)	79 (39.5)	54 (27.0)	34 (17.0)	3 (1.5)	3.50	0.99	ปานกลาง

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ จำแนกรายข้อ (n=200)

ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า					$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ป่วย	51 (25.5)	65 (32.5)	62 (31.0)	17 (8.5)	5 (2.5)	3.70	1.02	มาก
2. เจ้าหน้าที่ยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วยเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข	40 (20.0)	81 (40.5)	56 (28.0)	18 (9.0)	5 (2.5)	3.67	0.97	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการผู้ป่วย	38 (19.0)	70 (35.0)	67 (33.5)	17 (8.5)	8 (4.0)	3.57	1.02	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการ	34 (17.0)	75 (37.5)	65 (32.5)	18 (9.0)	8 (4.0)	3.55	1.00	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา	26 (13.0)	82 (41.0)	71 (25.5)	18 (9.0)	3 (1.5)	3.55	0.88	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่อำนวยความความสะดวกในการใช้บริการ	31 (15.5)	74 (37.0)	71 (35.5)	21 (10.5)	3 (1.5)	3.55	0.92	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ตรวจรักษาตามลำดับก่อนหลังด้วยความเสมอภาคและเป็นธรรม	33 (16.5)	69 (34.5)	72 (36.0)	18 (9.0)	8 (4.0)	3.51	1.00	ปานกลาง

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการจำแนกรายข้อ (n=200)

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า					$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1.ป้ายชื่อ-เครื่องหมายบอกห้องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	43 (21.5)	72 (36.0)	65 (32.5)	17 (8.5)	3 (1.5)	3.68	0.95	มาก
2. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษา สะอาด ปลอดภัย ทันสมัย	38 (19.0)	79 (39.5)	62 (31.1)	16 (8.0)	5 (2.5)	3.65	0.96	ปานกลาง
3. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพียงพอต่อการให้บริการ	44 (22.0)	63 (31.5)	67 (33.5)	21 (10.5)	5 (2.5)	3.60	1.02	ปานกลาง
4.มีเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษาเพียงพอ	34 (17.0)	76 (38.0)	63 (31.5)	22 (11.0)	5 (2.5)	3.56	0.98	ปานกลาง
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งพักรอ ตู้น้ำดื่มหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ห้องน้ำ เป็นต้น	43 (21.5)	63 (31.5)	61 (30.5)	27 (13.5)	6 (3.0)	3.55	1.06	ปานกลาง
6. สถานที่ให้บริการ กว้างขวาง สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	26 (13.0)	82 (41.0)	67 (33.5)	17 (8.5)	8 (4.0)	3.51	0.96	ปานกลาง
7. ห้องตรวจแยกเป็นสัดส่วนมิดชิด	27 (13.5)	77 (38.5)	68 (34.0)	20 (10.5)	8 (4.0)	3.48	0.98	ปานกลาง

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ จำแนกรายข้อ (n=200)

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ	คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า					$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)			
1. เจ้าหน้าที่แจ้งผลการตรวจรักษาทุกครั้ง	43 (21.5)	69 (34.5)	64 (32.0)	14 (7.0)	10 (5.0)	3.61	1.05	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะหลังการตรวจรักษาทุกครั้ง	35 (17.5)	73 (36.5)	69 (34.5)	15 (7.5)	8 (4.0)	3.56	0.99	ปานกลาง
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยใช้ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับโรคของผู้ป่วย	39 (19.5)	70 (35.0)	58 (29.0)	27 (13.5)	6 (3.0)	3.55	1.04	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ซักถามประวัติอาการ และประเมินสุขภาพอย่างละเอียด	29 (14.5)	79 (39.5)	59 (39.5)	28 (14.0)	5 (2.5)	3.50	0.98	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่สามารถรักษาความลับของผู้ป่วยที่มาใช้บริการได้	33 (16.5)	76 (38.0)	56 (28.0)	25 (12.5)	10 (5.0)	3.49	1.06	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษา ด้วยมาตรฐานเดียวกัน	37 (18.5)	64 (32.0)	65 (32.5)	24 (12.0)	10 (5.0)	3.47	1.07	ปานกลาง

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปัจจัยสนับสนุนการเข้าถึงบริการ ปัจจัยเอื้อ กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สถิติการทดสอบไคสแควร์ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ คือ อาชีพ และวิธีการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาล ($p < 0.05$) และสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ คือ การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ดังแสดงในตารางที่ 9 สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตารางที่ 9 สรุปปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (n=200)

ตัวแปร	p-value
คุณลักษณะส่วนบุคคล	
อาชีพ	0.047*
การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	0.000*
ปัจจัยเอื้อ	
วิธีการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาล	0.015*

* มีความสัมพันธ์เมื่อ p < 0.05

7. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาล กองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ร้อยละ 38.5 รองลงมาด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ร้อยละ 34.5 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ร้อยละ 34.5 และด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ ร้อยละ 34.5 ประเด็นปัญหาอุปสรรคน้อยที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ร้อยละ 31.5 ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการไม่มั่นใจในความรู้ความสามารถ ด้านการพยาบาล และการดูแลสุขภาพของเจ้าหน้าที่ เพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจให้ผู้รับบริการ โรงพยาบาลควรจัดฝึกอบรมการทบทวนความรู้ความสมารถด้านการพยาบาล และการดูแลสุขภาพเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผลการวิจัย

ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-30 ปี อายุเฉลี่ย 22 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 31.5 มากกว่าครึ่งเป็นทหารกองประจำการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001-10,000 บาท การรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$=2.92) ครึ่งหนึ่งของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มารับบริการ 1-2 ครั้ง/ปี ร้อยละ 50.5 และได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงพยาบาลมาจากการแนะนำของบุคคลในครอบครัว ร้อยละ 52.5 ระยะทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล 1-5 กิโลเมตร ร้อยละ 61.5 ใช้ระยะเวลาเดินทางจากบ้านมาถึงโรงพยาบาล น้อยกว่า 15 นาที ร้อยละ 59.5 ระยะเวลาในการเดินทางมาโรงพยาบาลเฉลี่ย 24.52 นาที และมากกว่าครึ่งเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลโดยใช้ รถโดยสารประจำทาง รถจักรยานยนต์ และรถยนต์ส่วนตัว ร้อยละ 58.0

คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$= 3.68) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า อาจเนื่องมากจากโรงพยาบาลกองบิน 5 อยู่ในสังกัดกระทรวงกลาโหม เน้นให้บริการกำลังพล กองบิน 5 และครอบครัวที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ ทำให้บุคคลกลุ่มอาชีพอื่นที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า แต่ไม่ได้ทำงานอยู่ภายในกองบิน 5 ไม่ทราบว่าสามารถมารับบริการสุขภาพที่โรงพยาบาล กองบิน 5 เพราะไม่มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกให้บุคคลภายนอกทราบถึงการบริการสุขภาพ จากประเด็นดังกล่าว อาจส่งผลให้ระดับคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุรีรัตน์ จรัสโสภณ (2555) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพยาบาลเวชปฏิบัติตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัย พบว่า (1) ด้านความเห็นอกเห็นใจมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความมั่นใจ ด้านความเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง (2) ด้านความเป็นรูปธรรม ความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มที่มีความแตกต่างกันด้านอาชีพ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ได้แก่ อาชีพ อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทหารกองประจำการไม่สามารถเดินทางออกนอกพื้นที่ กองบิน 5 ได้ถ้าไม่ได้รับการอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา จึงมารับบริการที่โรงพยาบาล กองบิน 5 มากที่สุด และประกอบกับเป็น

กลุ่มเป้าหมายที่โรงพยาบาลกองบิน 5 จะต้องดูแลเรื่องสุขภาพร่างกาย เช่น การส่งเสริมป้องกันโรค และการคัดกรองสารเสพติด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญธรรม คงมาก (2551) ศึกษาคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชน ในจังหวัดภูเก็ต พบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชน ในจังหวัดภูเก็ต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการรับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล กองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อธิบายได้ว่า อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง20-30 ปี ประกอบอาชีพทหารกองประจำการ และพนักงานราชการ/ลูกจ้างเป็นส่วนใหญ่ และทำงานอยู่ภายในกองบิน 5 จึงทราบการแนะนำเกี่ยวกับสิทธิต่างๆ ของตนเองจากบุคคลในครอบครัว และการประชาสัมพันธ์ของโรงพยาบาลกองบิน 5 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ตาบทิพย์ ตรงสกุล (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับการใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และวิธีการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลกองบิน 5 จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อธิบายได้ว่าอาจเนื่องมาจาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นทหารกองประจำการ ไม่สามารถเลือกวิธีการเดินทางมาโรงพยาบาลได้เอง ต้องอยู่ในดุลยพินิจ และการตัดสินใจของจ่าเวรที่เป็นผู้ควบคุมว่าจะให้เดินทางมารับบริการด้วยวิธีการใด ส่วนใหญ่จะเดินทางด้วยรถจักรยานยนต์ของส่วนกลาง โดยมีจ่าเวรพามา ฉะนั้นผู้มารับบริการไม่สามารถตัดสินใจเลือกวิธีการการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลได้เอง จะต้องได้รับการพิจารณาจากจ่าเวรโดยดูจากอาการเจ็บป่วยว่าจะเดินทางมารับบริการด้วยวิธีการใด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ เสาวนี สุวรรณสิทธิ์ (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้สถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ป่วยนอกภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลขอนแก่น พบว่า วิธีการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้สถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ป่วยนอกภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลขอนแก่น

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์การรับรู้คุณภาพการบริการ ของผู้ที่มารับบริการ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ทหารกองประจำการ ดังนั้น เพื่อเพิ่มกลุ่มเป้าหมายในการมารับบริการให้หลากหลายอาชีพมากขึ้น จึงควรเน้นการให้บริการเชิงรุกกับกลุ่มอาชีพอื่น

2. จากผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่รับรู้บริการตามสิทธิประโยชน์หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในระดับปานกลาง ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล จึงควรเน้นการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารของโรงพยาบาลด้วยแผ่นพับ และเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้มีความหลากหลาย และทั่วถึงมากขึ้น เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนทราบถึงสิทธิที่ประชาชนจะได้รับในการรักษาพยาบาล

3. ผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้มารับบริการตอบว่าพบปัญหาด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มากที่สุด ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล จึงควรเน้นการบริการของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล โดยเพิ่มความใส่ใจ ความสนใจต่อผู้มารับบริการ

เอกสารอ้างอิง

ตาบทิพย์ ตรงสกุล. (2551). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนของประชาชนที่มีสิทธิหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี”วิทยานิพนธ์ปริญญา สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บุญธรรม คงมาก. (2551). “คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อโรงพยาบาลคุณภาพของเอกชน ในจังหวัดภูเก็ต” วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

โรงพยาบาลกองบิน 5. (2559). แผนกประกันสุขภาพ.

สุนทร ตันมันทอง. (2553). โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค พ.ศ. 2545-2552. เอกสารวิชาการหมายเลข 806 กุมภาพันธ์ 2553 โครงการเมธีวิจัยอาวุโส สกว. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรีรัตน์ จรัสโสภณ. (2555). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของพยาบาลเวชปฏิบัติตามการรับรู้ของผู้รับบริการในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย.

เสาวนี สุวรรณสิทธิ์. (2556). “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้สถานพยาบาลที่พึงประสงค์ของผู้ป่วยนอกภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลขอนแก่น”วิทยานิพนธ์ปริญญา สาธารณสุขศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ.มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อาทิตย์ ภู่ไพศาล. (2549) “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ: กรณีศึกษาผู้รับบริการจากหน่วยบริการสุขภาพเจ้าหน้าที่และชีวอนามัยคณะแพทย์ศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” วิทยานิพนธ์ปริญญา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.