งานวิจัยและพัฒนา

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร

THE RELATIONSHIP BETWEEN HEALTH SERVICE FACTORS AND DIABETES MELLITUS PATIENTS SATISFACTION IN PHONNAKAEW DISTRICT SAKONNAKHON PROVINCE

วิรุฬห์ นันศรีทอง สบ. (สาธารณสุขศาสตร์)*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงวิเคราะห์โดยการสำรวจข้อมูลจากผู้ป่วยเบาหวาน เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะประชากร ด้านระบบการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านคุณลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานทุกคน ในเขตรับผิดชอบของสถานีอนามัยโพนบก ตำบลบ้านแป้น อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร จำนวน 153 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ระหว่าง 1 เมษายน 2550 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2550 ตามแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ข้อมูลคุณลักษณะประชากรของผู้ป่วย ข้อมูลการจัดบริการของสถานีอนามัยและแบบวัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ เชิงพรรณนา การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียส สเปียร์แมน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุควอไทล์แบบขั้นตอน โดยใชระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า ประชากรตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.2 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 76.5 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 78.4 ด้านความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 66.7 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ามีระดับความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด (4.89 $\pm$ 0.33) ด้านคุณภาพบริการ (4.85 $\pm$ 0.29) ด้านข้อมูลที่ได้รับ(4.79 $\pm$ 0.38) ส่วนด้านความสะดวกพบว่า มีความพอใจในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ความ

* *สาธารณสุขอำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร*

สัมพันธ์ ปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบัตรสวัสดิการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value<0.05) ส่วนปัจจัยด้านระบบบริการ กระบวนการให้บริการ คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจโดยมีขนาดความสัมพันธ์เท่ากับ 0.29 0.39 และ 0.46 (p-value<0.05) ตามลำดับ เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุควอไทล์แบบขั้นตอน พบว่า การให้บริการโดยแพทย์ การให้บริการโดยพยาบาลและความรวดเร็วในการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value<0.05) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานได้ร้อยละ 21.48 (R^2 = .2148)

ดังนั้น สถานีอนามัยบ้านโพนบก ควรปรับปรุงการให้บริการโดยแพทย์ การให้บริการโดยพยาบาลและความรวดเร็วของการให้บริการ เพื่อให้ผู้ป่วยเบาหวานมีความพึงพอใจสูงขึ้น และมารับบริการอย่างต่อเนื่องเพิ่มมากขึ้น

บทนำ

โรคเบาหวานจัดเป็นโรคเรื้อรัง ที่เป็นปัญหาทางสาธารณสุขที่สำคัญของทุกประเทศทั่วโลก เนื่องจากมีจำนวนผู้ป่วยและตายสูงขึ้นทุกปี ซึ่งเมื่อเป็นแล้วจะไม่สามารถรักษาให้หายขาดได้ ปี ค.ศ. 2001 มีผู้ป่วยเบาหวานทั่วโลก 150 ล้านคนและถ้าไม่ได้รับการแก้ไข จำนวนผู้ป่วยอาจสูงขึ้นถึง 300 ล้านคนในปี ค.ศ. 2025 (สุนีย์ เก่งกาจ, 2544) สำหรับประเทศไทยจากการสำรวจสถานะสุขภาพของคนไทย ปี 2541 โรคเบาหวานเป็นสาเหตุของการตายอันดับที่ 6 คิดเป็นอัตราตาย 29.0 ต่อแสนประชากร และการเข้ารับการรักษาแผนกผู้ป่วยในของโรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขทั่วประเทศ จากปี 2539, 2540 และ 2541 คิดเป็นอัตราป่วยเท่ากับ 127.5, 148.7 และ 175.7 ต่อประชากรแสนคน (จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ, 2543) สำหรับจังหวัดสกลนคร ในปี พ.ศ.2547, 2548 และ 2549 พบว่ามีผู้ป่วยเบาหวาน คิดเป็นอัตราป่วย เท่ากับ 215.4 1,237.9 และ 239.2 ต่อประชากรแสนคน (สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดสกลนคร, 2550)

อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร เป็นอีกอำเภอหนึ่งที่พบผู้ป่วยเบาหวานเพิ่มมากขึ้นทุกปี ในปี 2547 2548 และ 2549 มีจำนวนผู้ป่วย 528, 643 และ 761 รายตามลำดับ (งานควบคุมโรคและระบาดวิทยา, 2550) และมีจำนวนผู้ป่วยเข้ารับบริการในสถานบริการสาธารณสุขเพิ่มขึ้น ทำให้สถานบริการสาธารณสุขต้องแบกรับภาระในการดูแลรักษาผู้ป่วยเบาหวาน ที่มีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ ทำให้ผู้ป่วยบางรายไม่มารับบริการตามนัด ทำให้เกิดการขาดยาการรักษาไม่ต่อเนื่องและมีผลต่อปัญหาสุขภาพของผู้ป่วย

สถานีอนามัยบ้านโพนบก ตำบลบ้านแป้น อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร เป็นสถานบริการสาธารณสุขซึ่งเปิดดำเนินการและดำเนินงานควบคุมและป้องกันโรคเบาหวานมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 พบว่ามีจำนวนผู้ป่วยสะสมเพิ่มมากขึ้นทั้งจากรายเก่าที่เสียชีวิตน้อยลงอายุยืนยาวขึ้น และรายใหม่ได้รับการค้นพบมากขึ้นเกินกว่าจะให้บริการอย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ปัญหาความร่วมมือของผู้ป่วยต่อการรักษาพบได้มากขึ้น ซึ่งเป็นไปในลักษณะที่ไม่ใช่ปัญหาเชิงเดี่ยวด้านการแพทย์แต่เพียงอย่างเดียวมีมิติของปัญหาทางสังคม และเศรษฐกิจเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมาก

สถานีอนามัยบ้านโพนบก ร่วมกับโรงพยาบาลโพนนาแก้ว จึงได้เปิดให้บริการแก่ผู้ป่วยเบาหวานเพื่อเป็นการลดการแออัดของผู้รับบริการอีกทั้งเป็นการเพิ่มคุณภาพของบริการโดยมีแพทย์ และพยาบาลจากโรงพยาบาลออกมาให้บริการ ร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขของสถานีอนามัย เดือนละ 2 ครั้ง โดยได้กำหนดวันพุธที่ 1 และ 3 ของทุกเดือน มีกิจกรรมดำเนินการคือ มีการชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิต เจาะเลือดเพื่อหาระดับน้ำตาลในเลือด ให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วย แนะนำเรื่องออกกำลังกาย พบแพทย์ จ่ายยารักษาโรค กำหนดวันนัดหมาย และการติดตามเยี่ยมบ้าน การรักษาผู้ป่วยเบาหวานมุ่งเน้นไปที่การชะลอ

การเกิดภาวะโรคแทรกซ้อน จึงต้องอาศัยความต่อเนื่องของการดูแลรักษาและระบบบริการที่สามารถสร้างความร่วมมือ ในการดูแลระหว่างผู้ป่วย ครอบครัว กับผู้ให้บริการทุกระดับ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่ามีปริมาณผู้ป่วยที่มารับบริการทั้งผู้ป่วยโรคทั่วไปและโรคเบาหวานจำนวนมากประมาณ 3 เท่าของวันดำเนินการปกติ คือประมาณ 70-100 คน มารอรับบริการตั้งแต่เช้าเพื่อเข้าคิวรับบริการ มีเสียงสะท้อนจากผู้ป่วยและญาติบางคนว่าไกลจากชุมชนและหมู่บ้าน ไม่สะดวกในการเดินทาง สอดคล้องกับการศึกษาของ สุเพียว อึ้งวิจารณ์ปัญญา (2543) ที่ว่าด้านทำเลที่ตั้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการให้บริการ การขึ้นมารับบริการชั้นบนของอาคารขึ้นลงลำบากไม่สะดวกต่อการขึ้นไปรับบริการของประชาชน (พินัย วิสุทธิรัตน์, 2543) ที่นั่งรอตรวจแออัดคับแคบ จำนวนเก้าอี้นั่งรอรับบริการโดยเฉพาะที่รอรับยา (เพ็ญศรี ฉายสบัด และคณะ, 2540 อ้างในอนงค์ เอื้อวัฒนา, 2542) ระยะเวลารอคอยนานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจ (Kathryn, Jeffrey, 1995) รอตรวจกับแพทย์เป็นเวลานาน (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ, 2539) ระยะเวลารอรับยานาน (วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร และคณะ, 2539 และ Singh et. al., 1996) กังวลว่าอาจได้รับยาไม่มีคุณภาพค่ายาแพงกว่าที่คิดไว้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของโยธิน แสวงดี และคณะ (2543) ศึกษาทุกข์ที่เกิดจากการรับบริการที่สถานีอนามัย พบว่า คำพูด กริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่บางครั้งไม่สุภาพเรียบร้อย กอปรกับมีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับมารยาทของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการบางรายไม่มารับบริการตามนัด ซึ่งมีจำนวนประมาณร้อยละ 22 ในด้านการให้บริการ แม้ว่าผู้ให้บริการจะทราบดีว่าคุณภาพที่ดีของการให้บริการจะทำให้ผู้ป่วยและญาติ พึงพอใจมากที่สุด แต่ด้วยข้อจำกัดหลายๆอย่างต่อไปนี้ 1) จำนวนแพทย์ผู้ให้บริการ 2) จำนวนพยาบาลและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ทุนและงบประมาณ 4)อุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ 5) ระบบการบริหารจัดการในหน่วยงาน 6) อาคารสถานที่ ฯลฯ มีผลอย่างยิ่งที่นำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการรับบริการของผู้ป่วย การมีจำนวนแพทย์ไม่เพียงพอต่อปริมาณของผู้ป่วยมีผลไปสู่ความไม่พึงพอใจแก่ผู้ป่วยในด้านการให้เวลาแก่ผู้ป่วยน้อยเกินไป ทำให้แพทย์ต้องทำหน้าที่ในการตรวจอย่างรวดเร็วมีระยะเวลาในการวินิจฉัยโรคสั้น ตลอดจนพูดคุยซักถามอาการป่วยจากผู้ป่วยน้อยหรือทำให้ผู้ป่วยไม่มีเวลาซักถามความรุนแรงของโรคและอาการป่วยจากหมอได้เท่าที่ควร (Bassett et. al., 1997; Kazmi, 1995 อ้างใน โยธิน แสวงดีและคณะ2543; วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียรและคณะ, 2539) จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าสถานีอนามัยมีปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านของคุณภาพของพฤติกรรมบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานมารับบริการที่สถานีอนามัยอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญ เพราะคาดว่าในอนาคตประชาชนสามารถเลือกขึ้นทะเบียนกับสถานบริการใดก็ได้ตามความสมัครใจซึ่งควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขและความต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้นการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการจำเป็นที่จะต้องทราบว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการจากสถานีอนามัย การได้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ จะเป็นแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ในการปรับปรุงบริการให้ดียิ่งขึ้น สามารถแก้ไขหรือลดปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการได้ และสำหรับผู้บริหารก็จะทำให้ทราบถึงรูปแบบบริการที่ถูกต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เป็นประโยชน์ในการกำหนดนโยบายหรือวางแผนทั้งด้านงบประมาณ และการจัดสรรบุคลากรได้เหมาะสมกับรูปแบบบริการที่ต้องการ ดังนั้นจึงได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ขึ้น และจะได้เป็นการประเมินคุณภาพบริการของสถานีอนามัยอีกวิธีหนึ่งที่ได้ให้โอกาส ผู้รับบริการเป็นผู้ประเมินภายหลังจากที่ได้รับบริการจากสถานีอนามัยแล้ว โดยศึกษาจากปัจจัยในภาพรวมของการใช้บริการสาธารณสุขทั่วไป เพื่อเป็นข้อมูลนำไปวิเคราะห์และประเมินผล พัฒนา

ปรับปรุงแก้ไขให้ผู้ป่วยมารับบริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ยังผลให้ลดภาวะแทรกซ้อน และเสียชีวิต ซึ่งคาดว่าผลจากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นข้อมูลมาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ป่วยเบาหวานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานที่ได้รับบริการในสถานีอนามัย

2. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องและความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานในสถานีอนามัยโดยจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากร

2.2 ปัจจัยทางด้านระบบการให้บริการ

2.3 ปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ

2.4 ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงวิเคราะห์ (Analytical study) โดยใช้วิธีการสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross Sectional Survey) เก็บข้อมูลด้วยการไปสัมภาษณ์ที่บ้านผู้ป่วยเบาหวานที่เคยมารับบริการที่สถานีอนามัยบ้านโพนบก ตำบลบ้านแป้น อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายคือ ผู้ที่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าเป็นเบาหวานและเคยมารับบริการที่สถานีอนามัยบ้านโพนบก ตำบลบ้านแป้น อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนครอย่างน้อย 2 ครั้ง ทั้งหมด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 153 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยศึกษาเนื้อหาครอบคลุมและกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบบันทึกข้อมูลคุณลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ทั้งครอบครัวต่อเดือน ระดับการศึกษา และประเภทของบัตรสวัสดิการการรักษาพยาบาล เป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสภาพการจัดบริการในสถานีอนามัยเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบการให้บริการปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน ซึ่งแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านการประสานบริการ ด้านอัธยาศัยและการให้เกียรติ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ด้านคุณภาพบริการและด้านค่าใช้จ่าย ข้อเกณฑ์การให้คะแนน ใช้การมาตราประมาณค่าตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด (5 คะแนน) พึงพอใจมาก (4 คะแนน) พึงพอใจปานกลาง (3 คะแนน) พึงพอใจน้อย (2 คะแนน) พึงพอใจน้อยที่สุด (1 คะแนน) ซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมดทั้งนี้เพราะใช้บุคคลสัมภาษณ์แทนการให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบวัดเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows ปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่ามัธยฐาน (Median) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) ค่าสูงสุด (Maximum)

วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยเบาหวาน กับปัจจัยทางด้านคุณลักษณะประชากร ปัจจัยทางด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านคุณลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์รายคู่ (Bivariate Analysis) ซึ่งหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยวิธีพ้อยท์ไบซีเรียล (Point Biserial Correlation) และ สเปียร์แมน (Spearman's Rank Correlation) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความ

พึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานกับปัจจัยทางด้านคุณลักษณะประชากร ปัจจัยทางด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยทางด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านคุณลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิเคราะห์ตัวแปรพหุ (Multivariate Analysis) ด้วยการวิเคราะห์ การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) โดยใช้ quantile regression ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่ามัธยฐาน (Median regression)

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลด้านประชากร

ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 88.2 มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 54.2 การศึกษาสูงสุดระดับประถมศึกษา ร้อยละ 78.4 อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 76.5 รายได้ต่ำกว่า 2,800 ร้อยละ 53.6 สิทธิด้านการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่เป็นบัตรผู้สูงอายุ ร้อยละ 39.9

2. สภาพการจัดบริการ

1. ผู้ป่วยเบาหวานมีความเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการของสถานีอนามัยในภาพรวมทั้งด้านระบบการให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า มีค่าคะแนนในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมาคือ ระดับต้องปรับปรุงคิดเป็นร้อยละ 19.6 และระดับดีคิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 ค่าคะแนน จำนวน ร้อยละ และระดับการจัดบริการของสถานีอนามัยในภาพรวม

ระดับการจัดบริการของสถานีอนามัย	ค่าคะแนน (คะแนนเต็ม = 98)	จำนวน (N = 153)	ร้อยละ
ดี	> 95.05	10	6.5
ปานกลาง	89.15 - 95.05	113	73.9
ต้องปรับปรุง	< 89.15	30	19.6
$\overline{X}$ = 92.10 SD = 2.95 Min = 80 Max = 98			

ตารางที่ 2 ค่าคะแนน จำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานในภาพรวม

ระดับการจัดบริการของสถานีอนามัย	ค่าคะแนน (คะแนนเต็ม = 165)	จำนวน (N = 153 คน)	ร้อยละ
มาก	> 163.18	22	14.4
ปานกลาง	143.32-163.18	102	66.7
น้อย	< 143.32	29	19.0
$\overline{X}$ = 153.25 S.D. = 9.93 Min = 132 Max = 165			

ตารางที่ 3 ค่าคะแนน จำนวน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานในภาพรวม

ระดับการจัดบริการของสถานีอนามัย	ค่าคะแนน (คะแนนเต็ม = 165)	จำนวน (N = 153 คน)	ร้อยละ
มาก	> 163.18	22	14.4
ปานกลาง	143.32-163.18	102	66.7
น้อย	< 143.32	29	19.0
$\overline{X}$ = 153.25 S.D. = 9.93 Min = 132 Max = 165			

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากรกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน

คุณลักษณะประชากร	ความพึงพอใจ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value
เพศ	0.07[a]	0.080
อายุ	0.08[b]	0.008
อาชีพ	-0.07[a]	0.260
ระดับการศึกษา	-0.09l	0.023
รายได้ของครอบครัว	-0.08[b]	0.150
ประเภทบัตรสวัสดิการรักษาพยาบาล	0.08[a]	0.011

[a] Point Biserial

[b] Spearman Rank Correlations

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน

คุณลักษณะประชากร	ความพึงพอใจ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_s)	p-value
ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ	0.29	0.008
1. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ	0.21	0.022
2. อุปกรณ์/เครื่องมือแพทย์	0.08	0.266
3. การให้บริการโดยแพทย์	0.45	<0.001
4. การให้บริการโดยพยาบาล	0.43	<0.001
5. การให้บริการโดยเจ้าหน้าที่อื่นๆ	0.12	0.079

r_s = Spearman Rank Correlations

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน

คุณลักษณะประชากร	ความพึงพอใจ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_s)	p-value
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	0.39	<0.001
1. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	0.13	0.026
2. ความรวดเร็วของการให้บริการ	0.44	<0.001
3. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ	0.39	< 0.001
4. ความปลอดภัยของบริการที่ได้รับ	.23	0.010

r_s = Spearman Rank Correlations

ตารางที่ 7 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน

คุณลักษณะประชากร	ความพึงพอใจ	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r_s)	p-value
ปัจจัยด้านคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	0.46	<0.001
1. ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการ	0.32	0.001
2. ความเสมอภาคในการให้บริการ	0.32	0.001
3. การมีบุคลิกท่าทีและมารยาทในการบริการ	0.27	0.003

r_s = Spearman Rank Correlations

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อหาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน

ที่	ตัวแปร	Coefficients	Std.Error	95%CI	t	p-value
1.	การให้บริการโดยแพทย์	3.912	1.245	1.292 ถึง 5.635	2.652	0.006
2.	การให้บริการโดยพยาบาล	2.746	0.387	1.185 ถึง 3.483	3.957	<0.001
3.	ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.653	0.463	1.256 ถึง 4.873	4.592	<0.001
	Constant=75.165		12.238	51.148 ถึง 98.317	7.405	<0.001

R_2 = 0.2148

3. อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการในสถานีอนามัยบ้านโพนบก ตำบลบ้านแป้น อำเภอโพนนาแก้ว จังหวัดสกลนคร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ป่วยเบาหวานจำนวน 153 คน การวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณาและเชิงวิเคราะห์ โดยใช้การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบพอยท์ไบซีเรียลแบบสเปียร์แมน และการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนในการอภิปรายผลผู้วิจัยจะได้นำเสนอในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน

1. ความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวาน

การวัดระดับความพึงพอใจในภาพรวม ได้แบ่งระดับความพึงพอใจเป็นช่วงๆเป็น 3 ระดับ โดยใช้ค่าเปอร์เซนไทล์ ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 66.7 โดยมีค่าคะแนนความพึงพอใจอยู่ระหว่าง 143.32-163.18 คะแนน <P25 กับคะแนน >P75 ต่างกันไม่มากแสดงให้เห็นว่าคนที่มีความพึงพอใจน้อยมีคะแนนไม่ต่างจากพึงพอใจมากหรือใกล้เคียงกัน คือมีความพึงพอใจระดับน้อย ร้อยละ 19.0 และมีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ 14.4 อีกทั้งสถานีอนามัยยังได้จัดอบรมการบริการให้ประทับใจแก่บุคลากร และมีการพัฒนาคุณภาพทั้งด้านวิชาการ และบริการอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ผู้ป่วยเบาหวานเกิดความพึงพอใจในบริการระดับปานกลาง

2. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะประชากร ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและคุณลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานในสถานีอนามัยบ้านโพนบก

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดบริการโดยรวมกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อการจัดบริการของสถานีอนามัย เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการจัดบริการ โดยรวมทั้งระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และคุณลักษณะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการกับความพึงพอใจในบริการ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของสเปียร์แมนจากผลการศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกทุกด้านแต่อยู่ในระดับต่ำ (rs =0.29, 0.39 และ0.46) และเมื่อพิจารณาโดยรวมก็มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอยู่ในระดับ (rs=0.30) ซึ่งหมายถึงว่าเมื่อผู้ป่วยเบาหวานประเมินว่า การจัดบริการในด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการดีมากขึ้น ผู้ป่วยเบาหวานก็จะมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น สภาพการจัดบริการทั้ง 3 ประการดีแล้วน่าจะส่งผลทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่สูงด้วย อย่างไรก็ตามผลการศึกษายังพบว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง คือร้อยละ 75.16 และจากความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดบริการพบว่า ความสะดวกรวดเร็วในจุดบริการบางจุดยังล่าช้าอยู่ อาจเป็นไปได้ว่ายังอยู่ในเปลี่ยนผ่านของการดำเนินงานซึ่งยังต้องใช้เวลาในการปรับปรุงให้ต่อเนื่อง และแก้ไขหลายจุดที่ยังเป็นปัญหา ดังนั้น ความสัมพันธ์จึงอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก

ดังนั้น น่าจะสรุปผลการวิจัยได้ว่าปัจจัยด้านระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานต่อการบริการของสถานีอนามัย

การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์ขอบเขตระดับและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านต่างๆ กับความพึงพอใจ

ในการรับบริการของผู้ป่วยเบาหวาน จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรการให้บริการโดยแพทย์และการให้บริการโดยพยาบาล ซึ่งเป็นข้อย่อยในระบบการให้บริการ มีค่าสหสัมพันธ์ถดถอยกับความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานในสถานีอนามัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value <0.05) ซึ่งสอดคล้องกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างที่ศึกษาตัวแปรอิสระและตัวแปรตามแต่ละคู่ พบว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นเดียวกันเป็นปัจจัยที่ผู้บริหารของสถานีอนามัย ควรได้นำมาเพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ในส่วนต่างๆให้เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว ต่อเนื่อง การให้บริการโดยแพทย์ที่สอดคล้องกับความต้องการ การให้บริการโดยพยาบาล อีกทั้งมีการวางระบบงานที่เป็นระบบเอื้อต่อการให้บริการ มีการมอบหมายหน้าที่ในการตัดสินใจที่จะทำงานนั้นๆ จึงส่งผลให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน ไม่ล่าช้า และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการ จะทำให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยเบาหวานในการรับบริการที่สถานีอนามัยเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

1. งานควบคุมโรคและระบาดวิทยา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร. **รายงานสรุปสถานการณ์โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจและหลอดเลือด** [เอกสารอัดสำเนา]. สกลนคร : สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด; 2550.
2. จันทร์เพ็ญ ชูประภาวรรณ. **สถานะสุขภาพคนไทย** กรุงเทพฯ: อุษาการพิมพ์; 2543.
3. พินัย วิสุทธิรัตน์. **การประเมินผลการดำเนินการสถานีอนามัย:** กรณีศึกษาในจังหวัดจันทบุรี. ว. วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี ม.ค. - มิ.ย. 2543; 11(1): 18-21.
4. โยธิน แสวงดี. **เทคนิควิธีในการวิจัยเชิงคุณภาพ :** การสนทนากลุ่ม.ว. การวิจัยเพื่อการพัฒนา. 2530; (9): 47-50.
5. วิโรจน์ ตั้งเจริญเสถียร, อนุวัฒน์ ศุภธิตกุล, สุกัลยา คงสวัสดิ์, Sara Bennet. **คุณภาพบริการโรงพยาบาลในสายตาผู้ป่วย.** ว. การวิจัยระบบสาธารณสุข 2539; 4(3): 158-68.
6. สุนีย์ เก่งกาจ. **การรับรู้และพฤติกรรมการป้องกันภาวะแทรกซ้อนของผู้ป่วยเบาหวานโรงพยาบาลพร้าว จังหวัดเชียงใหม่** [การค้นคว้าแบบอิสระ].เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ; 2544.
7. สุเพียว อึ้งวิจารณ์ปัญญา. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการบริการทางการแพทย์ ของโรงพยาบาลโพธาราม.** Thailand J of health Promotion and Environment Health 2000 Oct-Dec: 82-9.
8. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร. **เอกสารผลสรุปการดำเนินงาน**; 2550. [เอกสารอัดสำเนา]. [ม.ป.ท.:ม.ป.พ.;ม.ป.ป.].
9. อนงค์ เอื้อวัฒนา**. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ.** [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) เอกสารบริหารโรงพยาบาล]. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล; 2542.
10. Kathryn HD& Jeffrey Miles. **Patient Satisfaction with Ambulatory Health care Services:** Wating Time and Filling Time. J Hospital & Health Services Administration 1997; (42)2: 165 - 77.