

ความคาดหวัง

และ การรับรู้ ของประชาชน

ต่อคุณภาพบริการ

ของ..

นักสุขภาพครอบครัว

(นศ.)

เขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา

วิการ์ตน ทองธรรมชาติ . เสาวคนธ์ อางอาสา . ธิธาธิน บุรณสมภพ และคณะ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

- นโยบายหมอกครอบครัว การทำงานเชิงรุกของนศ. เครือข่ายโรงพยาบาลยะลา มีสัดส่วน นศ.ต่อประชากรเท่ากับ 1:519 (เกณฑ์ 1:1250)
- โครงการพัฒนาศักยภาพของนศ. ให้เข้าถึงประชาชน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาความน่าเชื่อถือ และให้ความเอาใจใส่ ต่อครอบครัวของประชาชน ที่นอกเหนือจากความพึงพอใจ ของประชาชน ต่อการรับบริการในสถานพยาบาลที่ค่อนข้างสูง (ร้อยละ 91.64,89.32,82.62) และความเป็นจริงที่ประชาชนรับรู้ ในฐานะหมอกครอบครัวของนศ.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คำถามการวิจัย

- นศ.เข้าถึงประชาชนมากน้อยเพียงใด คุณภาพบริการตามการรับรู้ของประช.ต่อ นศ.อยู่ในระดับใด รวมทั้งค่าเฉลี่ยการรับรู้และความคาดหวังของประช. แตกต่างกันหรือไม่
- แนวความคิด เรื่องการวัดคุณภาพบริการของ พาราซูรามาน ซิแกมส์ และเบอร์รี่; 1990, (Parasuraman,Zeithaml& Berry, 1990 : 28 ; Lovelock, 1996 5 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ(การไม่เลือกปฏิบัติ)
 - 2) ความน่าเชื่อถือ
 - 3) การตอบสนอง
 - 4) การให้ความมั่นใจ
 - และ 5) การเอาใจใส่

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาคุณลักษณะของบุคคลของประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่รับผิดชอบของนศ.ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดยะลา
2. ศึกษาการรับบริการสุขภาพของประชาชน
3. วัดระดับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ ของนศ.
4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของนศ.
5. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของนศ.จำแนกตามคุณลักษณะของบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ภายใต้การดูแลของนศ. ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งกลุ่ม (cluster) ได้ข้อมูลสถานบริการขนาดเล็ก 20 หลังคาเรือน แห่ง และใน sw.ส.ต.ขนาดใหญ่ และคสม.สถานบริการละ 40 หลังคาเรือน (โดยสุ่มหลังคาเรือนจากฐานข้อมูล 43 แฟ้ม) มาหลังคาเรือนละ 1 คน และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงโดยเลือกคนแรกที่พบเจอและเต็มใจให้ข้อมูล ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ทั้งหมด 598 ชุด (คิดเป็นร้อยละ 95.7)

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (30 ราย)

- ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 0.96
- การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 0.98

เก็บข้อมูล

โดยทีมผู้ช่วยวิจัยที่ได้รับการอบรมมารอบการสอบตาม เป็นแนวทางเดียวกัน

วิธีการศึกษา (ต่อ)

เครื่องมือที่ใช้ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับใช้จากแนวคิดของพาราซูรามานและคณะ 5 ด้าน

โดยแบบสอบถาม จะประกอบด้วย 3 ส่วน

1. ข้อมูลคุณลักษณะประชากรทั่วไป จำนวน 10 ข้อ
2. ข้อมูลการรับบริการสุขภาพจากนศ. จำนวน 5 ข้อ
3. ข้อมูลการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ 5 ด้าน จำนวน 17 ข้อ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยเกณฑ์ของแบบสอบถามให้ให้เลือกตอบเป็นมาตราส่วน 5 ระดับ จากน้อยที่สุด (1 คะแนน) ถึงมากที่สุด (5 คะแนน)

2. การรับบริการสุขภาพของประชาชน (ต่อ)

2.3 การรับรู้ว่ามีเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (นสค.) ประจำ

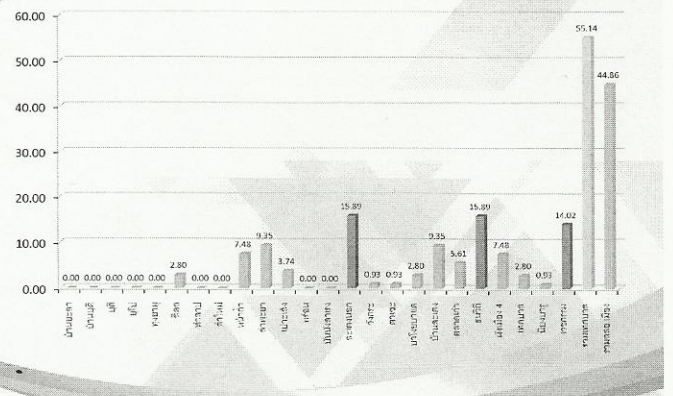
ครอบครัว

ร้อยละ 54.1 รู้ว่ามีนสค.ประจำครอบครัวและบอกชื่อได้

ร้อยละ 29.7 บอกว่าเคยรู้แต่ไม่รู้จักว่าเป็นใคร

ร้อยละ 18.1 ไม่เคยรู้มาก่อนว่ามีนสค.

ร้อยละ 18.1 ไม่เคยรู้ว่ามี นสค.ประจำครอบครัว



2. การรับบริการสุขภาพของประชาชน

2.4. การได้รับการดูแล/แนะนำ/ช่วยเหลือด้านสุขภาพ

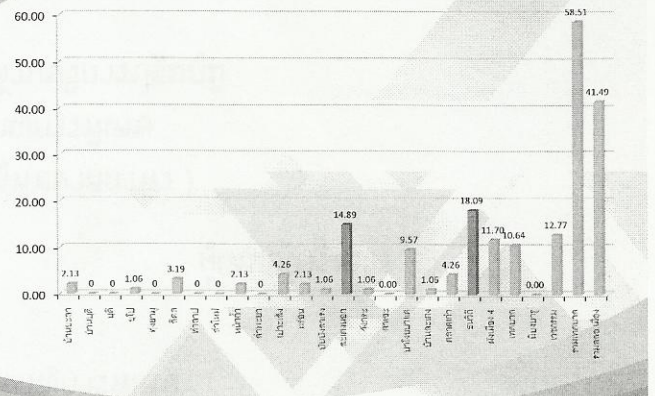
จาก นสค.ในเขตพื้นที่

ร้อยละ 84 เคยได้รับ

ร้อยละ 16.0 ไม่เคยได้รับการดูแล/แนะนำ/ช่วยเหลือด้านสุขภาพจาก นสค. ในเขตพื้นที่



ร้อยละ 16 ไม่เคยได้รับการดูแล/แนะนำจากนสค.ในพื้นที่



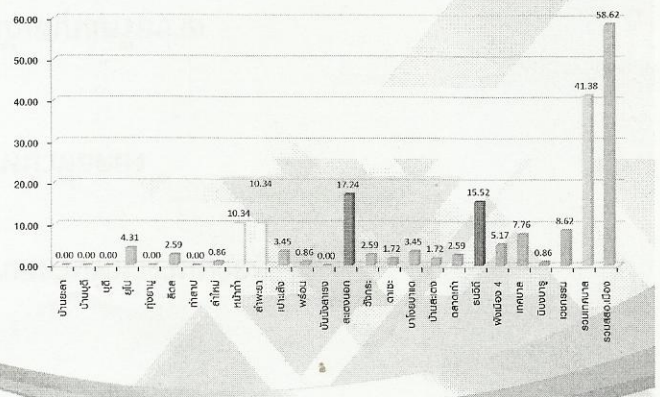
การเยี่ยมบ้านประชาชนในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา

5. ร้อยละ 80.5 นสค.เคยมาเยี่ยมที่บ้าน และได้ทำกิจกรรม....

- ตรวจคัดกรองสุขภาพเบาหวานความดัน ร้อยละ: 76.04
- ให้คำแนะนำด้านสุขภาพ/ การควบคุมโรคติดต่อ ร้อยละ: 65.6
- ทำเพิ่มประวัติครอบครัว ร้อยละ: 35.6
- ฉีดวัคซีนเด็ก ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ร้อยละ: 23.8
- ดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้ป่วยติดบ้าน ติดเตียง ร้อยละ: 14.4
- ดูแลมารดาและการหลังคลอด ร้อยละ: 12.7
- ดูแลหญิงตั้งครรภ์ ร้อยละ: 11.7
- ติดตามผู้ป่วยโรคติดต่อ ร้อยละ: 9.6

ร้อยละ 19.5 ไม่เคยมาเยี่ยมเลย

ร้อยละ 19.5 ไม่เคยมาเยี่ยมสมาชิกในครอบครัวเลย



3. ความคาดหวัง และ การรับรู้ ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ

3. ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการของนศ.

คะแนนเฉลี่ยการรับรู้ภาพรวม เท่ากับ 3.85 (ระดับมาก) (คะแนนเต็ม 5)

ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการตอบสนอง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.96

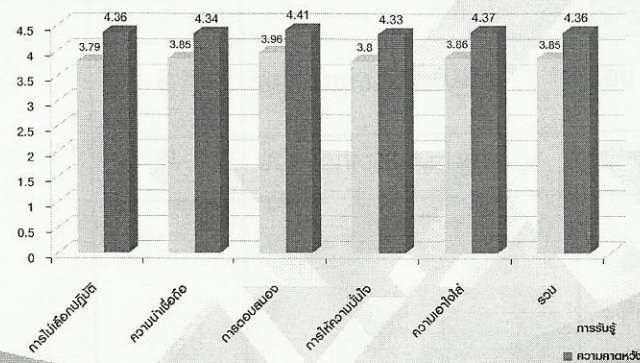
ด้านที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านการไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.79

คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังภาพรวม เท่ากับ 4.36 (ระดับมาก) (คะแนนเต็ม 5)

ด้านที่ได้คะแนนสูงสุด คือ ด้านการตอบสนอง มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.41

ด้านที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ ด้านการให้ความมั่นใจ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.33

เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคาดหวัง และ การรับรู้ของประชาชน
ต่อคุณภาพบริการของนศ. (คะแนนเต็ม 5)

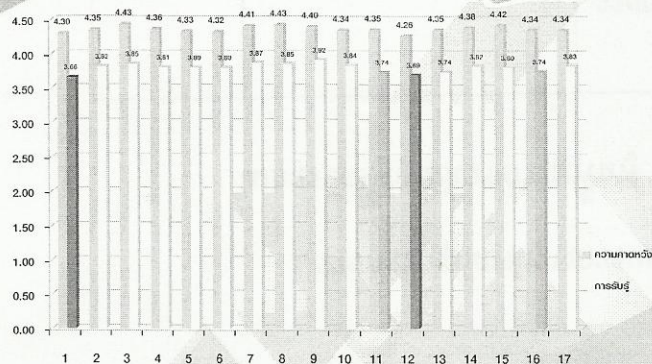


4. เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ย ความคาดหวัง และ การรับรู้ของ
ประชาชนต่อคุณภาพบริการของนศ.

คุณภาพบริการ	ความคาดหวัง			การรับรู้			Sig.	T
	X	SD	ระดับ	X	SD	ระดับ		
การไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	0.871	มาก	3.79	0.875	มาก	P<.05	14.02
ความไม่เอื้อถือ	4.34	0.836	มาก	3.85	0.868	มาก	P<.05	12.00
การตอบสนอง	4.41	0.877	มาก	3.96	0.997	มาก	P<.05	10.21
การให้ความมั่นใจ	4.33	0.863	มาก	3.80	0.939	มาก	P<.05	12.42
ความปลอดภัย	4.37	0.865	มาก	3.86	0.936	มาก	P<.05	11.66
รวม	4.36	.776	มาก	3.85	.824	มาก	P<.05	14.21

ภาพรวม อ.เมืองยะลา พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพ
บริการของนศ.แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ P<.05

คะแนนเฉลี่ยรายข้อความคาดหวังและการรับรู้ภาพรวม
อ.เมืองยะลา (คะแนนเต็ม 5)

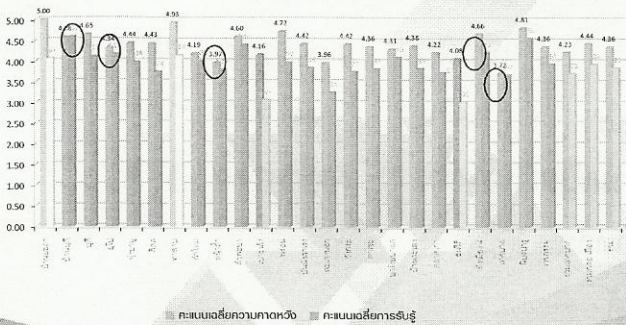


ข้อคำถามที่ได้คะแนนต่ำกว่าข้ออื่น ๆ

- ข้อ 1. ท่านได้รับบริการตรวจรักษาและส่งเสริมสุขภาพตามลำดับ ยกเว้นในกรณีฉุกเฉิน
- ข้อ 12. เมื่อท่านเจ็บป่วยเล็กน้อย ท่านไม่คิดจะไปรับบริการที่อื่น นอกจากที่ศูนย์สุขภาพชุมชนหรือรพ.สต.ของท่าน
- ข้อ 11. ท่านรู้สึกเชื่อมั่นว่าเมื่อท่านเจ็บป่วย ท่านจะได้รับการดูแลจาก เจ้าหน้าที่สาธารณสุข(นศ.) ของท่านเป็นอย่างดี
- ข้อ 13 . เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (นศ.) สามารถเป็นที่ปรึกษาให้ท่านได้ เมื่อท่านเจ็บป่วยหรือมีปัญหาด้านสุขภาพ
- ข้อ16 . เจ้าหน้าที่สาธารณสุข (นศ.) เข้าใจความต้องการของท่านและให้ความช่วยเหลือได้ตรงตามที่ท่านต้องการ

คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน

ต่อคุณภาพบริการของนสค.



อภิปรายผลการวิจัย

- ส่วนใหญ่ จะเห็นว่า ค่าเฉลี่ยความคาดหวัง จะสูงกว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้ และเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .000, และ .05
- แต่ ก็ยังมีบางสถานบริการที่ให้บริการในระดับที่ดีมากและมีค่าความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้ ได้แก่ **สพ.สต.บ้านบุดี** มี 4.60 และเมื่อนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ **แสดงว่า นสค.ของที่นี่ให้บริการเกินความคาดหวัง**
- และในบางแห่งที่มีค่าคะแนนความคาดหวังสูง และมีคะแนนการรับรู้สูง แต่ก็น้อยกว่าคะแนนความคาดหวัง แต่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ **ศสม.พิงเมือง 4 แสดงว่า นสค.ที่นี่ ให้บริการใกล้เคียงกับความคาดหวัง**

อภิปรายผลการวิจัย

- ส่วนบางแห่ง มีค่าคะแนนความคาดหวังไม่สูงมาก และคะแนนการรับรู้ก็ไม่สูงมาก ได้แก่ **สว.อุโบ** **สว.สต.บางโฉบ** **สว.สต.หน้าตา** **ศสม.เทศบาล** เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาเปรียบเทียบกับ พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ **แสดงว่าประชาชนไม่ได้คาดหวังอะไรกับสว.สต.เหล่านี้มากนัก**
- แต่ ก็ยังพบว่า บางแห่ง ประชาชนมีความคาดหวังสูงมาก ๆ (เต็ม 5) แต่ สว.สต.ยังตอบสนองความต้องการเหล่านั้นไม่ได้ ได้แก่ **สว.สต.บ้านยะลา** **สว.สต.ท่าสาป** **แสดงว่า สถานบริการนั้นจะต้องพัฒนา นสค.ของตนเองให้มีศักยภาพสูงมาก ๆ (อาจต้องเหนื่อยมาก ๆ)**
- ส่วนสถานบริการบางแห่งที่มีค่าความคาดหวังไม่สูงมาก แต่ค่า การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวังมาก ได้แก่ **สว.สต. เปาะสัง** **สว.สต. สะเดงนอก** และ **ศสม.ธนวิถี** **แสดงว่า ประชาชนก็ยังคาดหวัง แต่เรายังมีคุณภาพไม่ถึงความคาดหวัง**

5.เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของนสค.

จำแนกตามคุณลักษณะของบุคคล

- อาชีพที่แตกต่าง พบว่ามีค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนสค.ที่แตกต่างกัน โดยอาชีพข้าราชการ มีความคาดหวังสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ และมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อธิบายได้ว่า เนื่องจากบุคคลในอาชีพข้าราชการมีทางเลือกในการเข้ารับบริการในสถานบริการที่หลากหลายและมีประสบการณ์ในสถานบริการที่มีคุณภาพสูงมาก่อน จึงมีความคาดหวังในสถานบริการค่อนข้างสูงมากกว่าอาชีพอื่น
- ส่วนสถาน-ใบครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา มีความคาดหวังและการรับรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

- จากข้อมูลทีวิเคราะห์ จะเห็นได้ว่า ถึงแม้ว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของนสค.ในพื้นที่จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ยังต่ำกว่า ความคาดหวังของประชาชน ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว บุคคลมักจะมีค่าความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ และถ้าผู้รับบริการได้รับบริการตามความคาดหวังมาแล้ว จะทำให้ความคาดหวังต่อการบริการในครั้งต่อไปสูงขึ้นอีก (อ้างถึงในเอกสารฯ)
- ดังนั้น นสค.จึงควรตระหนักและปรับปรุงคุณภาพบริการของตนเองเพื่อตอบสนองความคาดหวังและสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้กับประชาชน ส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีตามต่อนักสุขภาพครอบครัวและสถานบริการ

ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้

- ได้มีการนำเสนอผลการวิจัยในที่ประชุม คปสอ.เมืองยะลา และส่งผลการวิจัยกลับไปยังผู้บริหารสูงสุดและสถานบริการ เพื่อการพัฒนาต่อไป
- และสำหรับปีนี้ได้มีการกำหนดนโยบายเป้าหมาย เรื่องหมอบครอบครัวและการนำภาคีเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของประชาชน อย่างเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา

ขอขอบคุณ

กิตติกรรมประกาศ



พ.พ.พิชญ์ กวสุกสิพิชญ์
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ยะลา



พ.น.นิตา พุทธิศาสตร์
หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริการชุมชน



พ.น.วริยา กาสิตนา
หัวหน้ากลุ่มงานเวชกรรมสังคม

- ทีมวิจัยเครือข่ายโรงพยาบาลยะลา ผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของเครื่องมือ
- ทีมผู้ช่วยวิจัย ที่ช่วยเก็บข้อมูลวิจัย



Q & A

