

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของผู้มารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชนข้าวเมง อำเภอสาร์ภี จังหวัดเชียงใหม่ รวบรวมข้อมูลระหว่าง วันที่ 18 กุมภาพันธ์ - 18 มีนาคม 2548 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการได้รับบริการจริงของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการได้รับบริการจริงของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนข้าวเมง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุและระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
เพศ		
หญิง	143	67.5
ชาย	69	32.5
อายุ (ปี)		
≤19	6	2.8
20 - 29	21	9.9
30 - 39	29	13.7
40 - 49	71	33.5
50 - 60	85	40.1
อายุต่ำสุด 16 ปี		
อายุสูงสุด 60 ปี		
อายุเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง	44.81 ปี	
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	11.69	

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.5 เพศชายร้อยละ 32.5

กลุ่มตัวอย่างมีระหว่าง 50 – 60 ปี มากที่สุด ร้อยละ 40.1 รองลงมาคือ อายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 33.5 อายุต่ำสุด 16 ปี สูงสุด 60 ปี อายุเฉลี่ย 44.81(±11.69)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาและรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้ศึกษา(อ่านออก เขียนได้)	13	6.1
ประถมศึกษา	137	64.6
มัธยมศึกษาตอนต้น	21	9.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย	14	6.6
ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา หรือเทียบเท่า / ปวช / ปวส	14	6.6
ปริญญาตรี	13	6.1
รายได้/เดือน (n = 197)		
น้อยกว่า 1000	22	11.2
1001 - 3000	89	45.2
3001 - 5000	52	26.4
5001 - 7000	15	7.6
7001 - 9000	-	-
มากกว่า 9000	3	1.5
ไม่มีรายได้	16	8.1
ไม่ตอบ	15	7.6
รายได้ต่ำสุด 200 บาท		
รายได้สูงสุด 12,000 บาท		
รายได้เฉลี่ย 2,750 บาท		

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 64.6 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 9.9 ส่วนไม่มีการศึกษาร้อยละ 6.1 มีรายได้ต่อ

เดือนต่ำสุด 200 บาท สูงสุด 12,000 บาท ช่วงของรายได้ 1001 – 3000 บาท มีมากที่สุดร้อยละ 45.2
รองลงมาคือ 3001 – 5000 บาท ร้อยละ 26.4 ไม่มีรายได้ร้อยละ 8.1

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
อาชีพ	207	97.7
รับจ้างทั่วไป	68	32.9
เกษตรกรกรรม	67	32.4
ค้าขาย	20	9.7
ผู้สูงอายุ/คนชรา	15	7.2
รัฐวิสาหกิจ	10	4.8
แม่บ้าน	9	4.3
ธุรกิจส่วนตัว	7	3.4
พนักงานบริษัท/ร้านค้า	6	2.9
นักเรียน/นักศึกษา	4	1.9
สมณเพศ	1	0.5
ไม่มีอาชีพ/ว่างงาน	5	2.4

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีอาชีพรับจ้างทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 32.9 รองลงมาคือ
เกษตรกรกรรม ร้อยละ 32.4 และค้าขาย ร้อยละ 9.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา และระยะเวลาเดินทางมาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ(n = 206)		
1 - 3	69	33.5
4 - 6	52	25.2
7 - 9	17	8.2
10 - 12	34	16.5
13 - 15	7	3.4
16 - 18	1	.5
19 - 20	16	7.8
มากกว่า 20	10	4.9
ไม่ตอบ	6	2.8
มาใช้บริการเฉลี่ยเท่ากับ 7.7 ครั้ง		
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 6.6		
ระยะเวลาเดินทางมาใช้บริการต่อเที่ยว(นาที) n=211		
≤ 30	206	
≥ 30	5	97.6
ไม่ตอบ	1	2.4
ระยะเวลาเดินทางมาใช้บริการเฉลี่ยเท่ากับ 11 นาที		.4
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 9.1		

จากตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างมาใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมาเฉลี่ยมาใช้บริการ 7.7 ครั้ง (± 6.6) ต่ำที่สุด 1 ครั้ง สูงที่สุด 30 ครั้ง จำนวนครั้งที่มาใช้บริการมากที่สุด 1-3 ครั้งและ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 33.5 และ 25.2 ตามลำดับ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ มากกว่า 20 ครั้ง ร้อยละ 4.9 ระยะเวลาในการเดินทางมาใช้บริการเฉลี่ย 11.0 นาที (± 9.1) ต่ำที่สุด 1 นาที มากที่สุด 30 นาที ระยะเวลาเดินทางมาใช้บริการ ≤ 30 นาที ร้อยละ 97.6 ระยะเวลาเดินทางมาใช้บริการ ≥ 30 นาที ร้อยละ 2.4



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการเดินทางมารับบริการ

วิธีการเดินทางมารับบริการ	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
จักรยานยนต์	115	54.2
เดิน	26	12.2
จักรยาน	21	9.9
รถยนต์	7	3.3
ไม่ตอบ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	47	22.1

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเดินทางมาใช้บริการ โดยรถจักรยานยนต์มากที่สุดร้อยละ 54.2 รองลงมาคือ การเดินและจักรยาน ร้อยละ 12.2 และ 9.9 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2 ระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และบริการที่ได้รับจริงของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ
บริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงตามมาตรฐานเชิงโครงสร้าง

การบริการตาม มาตรฐานเชิงโครงสร้าง	ระดับบริการ				\bar{X}	SD
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีความ เป็นส่วนตัวไม่พลุกพล่าน						
บริการตามความคาดหวัง	104(49.1)	103(48.6)	3(1.4)	2(.9)	2.46	.58
บริการที่ได้รับจริง	118(55.7)	93(43.9)	1(.5)	-	2.55	.51
สถานที่ให้บริการสะอาด						
บริการตามความคาดหวัง	146(68.9)	62(29.2)	3(1.4)	1(.5)	2.67	.53
บริการที่ได้รับจริง	115(54.2)	91(42.9)	6(2.8)	-	2.51	.55
อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์สะอาด และพร้อมในการให้บริการ						
บริการตามความคาดหวัง	112(52.8)	91(42.9)	7(3.4)	2(.9)	2.48	.61
บริการที่ได้รับจริง	100(47.2)	104(49.1)	8(3.8)	-	2.43	.57
การดำเนินการสะดวกต่อการ ไหลเวียนของผู้รับบริการ						
บริการตามความคาดหวัง	97(45.8)	102(48.1)	9(4.2)	4(1.9)	2.38	.66
บริการที่ได้รับจริง	102(48.1)	99(46.7)	11(5.2)	-	2.43	.59
มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ						
บริการตามความคาดหวัง	116(54.7)	84(39.6)	9(4.2)	3(1.4)	2.48	.65
บริการที่ได้รับจริง	104(49.1)	100(47.2)	8(3.8)	-	2.45	.57
การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มึนเคิม อย่างต่อเนื่องภายในปีที่ผ่านมา						
บริการตามความคาดหวัง	121(57.1)	79(37.3)	6(2.8)	6(2.8)	2.49	.69
บริการที่ได้รับจริง	123(58)	79(37.3)	6(2.8)	4(1.9)	2.51	.65

จากตารางที่ 6 การบริการตามมาตรฐานเชิงโครงสร้างรายชื่อ 6 ข้อ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (2.67) และคะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากเช่นกัน (2.51) ได้แก่ มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังในระดับปานกลาง (2.46 -2.49) แต่คะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมาก (2.51 – 2.55) ได้แก่ สถานที่ให้บริการเหมาะสม มีความเป็นส่วนตัวไม่พลุกพล่านและการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มิดีอย่างต่อเนื่องภายในปีที่ผ่านมา

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังในระดับปานกลาง (2.38-2.48) และคะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.43- 2.45) เช่นกัน ได้แก่ อุปกรณ์และเครื่องมือแพทย์สะอาดและพร้อมในการให้บริการ การดำเนินการในศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามung สะดวกต่อการไหลเวียนของผู้รับบริการ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการตามความคาดหวังและ
บริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงโครงสร้างโดยรวม

การบริการตาม มาตรฐานเชิงโครงสร้างโดยรวม	ระดับบริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
บริการตามความคาดหวัง	116(54.7)	87(41)	6(2.8)	3(1.4)
บริการที่ได้รับจริง	110(51.9)	95(44.8)	7(3.3)	-

ตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังการบริการตามมาตรฐานเชิงโครงสร้างโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 54.7 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 41 และบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากเช่นกัน ร้อยละ 51.9 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 44.8

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ
บริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ

การบริการตาม มาตรฐานเชิงกระบวนการ	ระดับบริการ				\bar{X}	SD
	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ได้ คาดหวัง จำนวน (ร้อยละ)		
บริการทันตกรรม เช่น การอุดฟัน ขูด หินปูน ถอนฟัน						
บริการตามความคาดหวัง	66(31.1)	48(22.6)	24(11.3)	74(34.9)	1.5	1.26
บริการที่ได้รับจริง	39(18.4)	39(18.4)	36(17)	98(46.2)	1.09	1.17
บริการซั้่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิต ก่อนการตรวจรักษา						
บริการตามความคาดหวัง	158(74.5)	45(21.2)	5(2.4)	4(1.9)	2.68	.62
บริการที่ได้รับจริง	162(76.4)	38(17.9)	6(2.8)	6(2.8)	2.68	.67
บริการรักษาพยาบาล โรคทั่วไป โดย ได้รับการซักประวัติ ตรวจร่างกาย						
บริการตามความคาดหวัง	136(64.2)	62(29.2)	7(3.3)	7(3.3)	2.54	.72
บริการที่ได้รับจริง	132(62.3)	67(31.6)	9(4.2)	4(1.9)	2.54	.67
บริการรักษาพยาบาล โรคเรื้อรัง เช่น เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ฯลฯ						
บริการตามความคาดหวัง	116(54.7)	46(21.7)	8(3.8)	42(19.8)	2.11	1.17
บริการที่ได้รับจริง	113(53.3)	49(23.1)	15(7.1)	35(16.5)	2.13	1.12
บริการฉุกเฉิน เช่น ยับแผล ทำแผล ฉีดยา ฯลฯ						
บริการตามความคาดหวัง	104(49.1)	62(29.2)	12(5.7)	34(16)	2.11	1.09
บริการที่ได้รับจริง	88(41.5)	69(32.5)	23(10.8)	32(15.1)	2.0	1.06

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ
บริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ(ต่อ)

การบริการตาม มาตรฐานเชิงกระบวนการ	ระดับบริการ				\bar{X}	SD
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
การได้รับยาที่มีการเขียนชื่อยา ชื่อผู้ป่วย วิธีการรับประทาน ขนาด การใช้ยาและวันที่รับยาไว้ที่ข้างซอง ยา / ขวดยาอย่างชัดเจน						
บริการตามความคาดหวัง	153(72.2)	54(25.5)	3(1.4)	2(.9)	2.69	.55
บริการที่ได้รับจริง	154(72.6)	52(24.5)	6(2.8)	-	2.69	.52
คำแนะนำหรือการอธิบายจาก เจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการรับประทานยา						
บริการตามความคาดหวัง	144(67.9)	57(26.9)	8(3.8)	3(1.4)	2.61	.63
บริการที่ได้รับจริง	141(66.5)	64(30.2)	6(2.8)	1(.5)	2.63	.57
การได้รับยาที่มีคุณภาพ						
บริการตามความคาดหวัง	143(67.5)	59(27.8)	7(3.3)	3(1.4)	2.61	.62
บริการที่ได้รับจริง	126(59.4)	73(34.4)	7(3.3)	6(2.8)	2.5	.7
การตรวจทางห้องปฏิบัติการ						
บริการตามความคาดหวัง	103(48.6)	51(24.1)	17(8)	41(19.3)	2.02	1.16
บริการที่ได้รับจริง	88(41.5)	46(21.7)	22(10.4)	56(26.4)	1.78	1.24
บริการคุมกำเนิดโดยวิธีกินหรือฉีด						
บริการตามความคาดหวัง	95(44.8)	40(18.9)	18(8.5)	59(27.8)		1.27
บริการที่ได้รับจริง	87(41)	38(17.9)	25(11.8)	62(29.2)	1.81	1.27
บริการฝากครรภ์ นัดวัคซีนป้องกัน บาดทะยัก และคำแนะนำการปฏิบัติ ตัวขณะตั้งครรภ์					1.71	
บริการตามความคาดหวัง	89(42)	33(15.6)	11(5.2)	79(37.3)	1.62	1.35
บริการที่ได้รับจริง	74(34.9)	37(17.5)	15(7.1)	86(40.6)	1.47	1.33

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ
บริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ(ต่อ)

การบริการตาม มาตรฐานเชิงกระบวนการ	ระดับบริการ				\bar{X}	SD
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการฉีดวัคซีนป้องกัน โรค ตามเกณฑ์เด็กอายุต่ำกว่า 5 ปี						
บริการตามความคาดหวัง	111(52.4)	23(10.8)	4(1.9)	74(34.9)	1.81	1.38
บริการที่ได้รับจริง	113(53.3)	22(10.4)	2(9)	75(35.4)	1.82	1.39
บริการคัดกรอง ความดันโลหิตสูง เบาหวาน มะเร็งปากมดลูก มะเร็งเต้านม						
บริการตามความคาดหวัง	116(54.7)	52(24.5)	22(10.4)	22(10.4)	2.24	1.01
บริการที่ได้รับจริง	111(52.4)	60(28.3)	19(9)	22(10.4)	2.23	.99
การนัดหมายจากเจ้าหน้าที่ในการมา ตรวจรักษารั้งต่อไปและมีการ ติดตามเมื่อผิคนัด						
บริการตามความคาดหวัง	114(53.8)	71(33.5)	13(6.1)	14(6.6)	2.34	.86
บริการที่ได้รับจริง	104(49.1)	65(30.7)	31(14.6)	12(5.7)	2.23	.9
คำแนะนำก่อนกลับบ้านเกี่ยวกับโรค หรืออาการที่เป็น การดูแลตนเองเพื่อ ป้องกันภาวะแทรกซ้อน การป้องกัน โรค การป้องกันการแพร่เชื้อโรค อาการผิดปกติที่ควรมารับการตรวจ รักษา ฯลฯ						
บริการตามความคาดหวัง	124(58.5)	73(34.4)	6(2.8)	9(4.2)	2.47	.75
บริการที่ได้รับจริง	110(51.9)	84(39.6)	10(4.7)	8(3.8)	2.4	.75
บริการรักษาแบบแพทย์แผนไทย						
บริการตามความคาดหวัง	54(25.5)	46(21.7)	21(9.9)	91(42.9)	1.3	1.26
บริการที่ได้รับจริง	30(14.2)	34(16)	28(13.2)	120(56)	.88	1.13

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับ
บริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ(ต่อ)

การบริการตาม มาตรฐานเชิงกระบวนการ	ระดับบริการ				\bar{X}	SD
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
บริการส่งต่อไปรับการรักษาที่ โรงพยาบาล						
บริการตามความคาดหวัง	102(48.1)	41(19.3)	19(9)	50(23.6)	1.92	1.23
บริการที่ได้รับจริง	78(36.8)	52(24.5)	17(8)	65(30.7)	1.67	1.26
การเยี่ยมบ้านหรือดูแลสุขภาพที่บ้าน						
บริการตามความคาดหวัง	84(39.6)	48(22.6)	25(11.8)	55(25.9)	1.76	1.23
บริการที่ได้รับจริง	70(33)	42(19.8)	36(17)	64(30.2)	1.56	1.23
การได้รับความรู้และข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่เมื่อมีโรคระบาดเกิดขึ้น						
บริการตามความคาดหวัง	114(53.8)	69(32.5)	18(8.5)	11(5.2)	2.35	.84
บริการที่ได้รับจริง	103(48.6)	79(37.3)	17(8)	13(6.1)	2.28	.86
การเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพทั่วไป ของเจ้าหน้าที่						
บริการตามความคาดหวัง	90(42.5)	96(45.3)	16(7.5)	10(4.7)	2.25	.79
บริการที่ได้รับจริง	92(43.4)	85(40.1)	17(8)	18(8.5)	2.18	.91
การสนับสนุนหรือกระตุ้นให้แสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการ โดยใช้กล่องรับความคิดเห็น						
บริการตามความคาดหวัง	75(35.4)	73(34.4)	21(9.9)	43(20.3)	1.85	1.12
บริการที่ได้รับจริง	41(19.3)	76(35.8)	39(18.4)	56(26.4)	1.48	1.08
การกระตุ้นและสนับสนุนของ เจ้าหน้าที่ให้มีส่วนร่วมในการทำ กิจกรรมกลุ่มต่างๆ ในหมู่บ้าน						
บริการตามความคาดหวัง	99(46.7)	86(40.6)	15(7.1)	12(5.7)	2.28	.83
บริการที่ได้รับจริง	83(39.2)	87(41)	24(11.3)	18(8.5)	2.11	.91

จากตารางที่ 8 การบริการตามมาตรฐานเชิงกระบวนการรายชื่อ 22 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (2.54 – 2.69) และคะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากเช่นกัน (2.50 – 2.70) ได้แก่ บริการชั่งน้ำหนัก วัดความดันโลหิตก่อนการตรวจรักษา บริการรักษาพยาบาลโรคทั่วไป โดยได้รับการซักประวัติ ตรวจร่างกาย การได้รับยาที่มีการเขียนชื่อยา ชื่อผู้ป่วย วิธีการรับประทาน ขนาดการใช้ยาและวันที่รับยาไว้ที่ข้างซองยา / ขวดยาอย่างชัดเจน คำแนะนำหรือการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามวง เกี่ยวกับการประทานยา และการได้รับยาที่มีคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังในระดับปานกลาง (1.5 – 1.85) แต่คะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับน้อย (1.09 – 1.48) ได้แก่ บริการ ทันตกรรม บริการฝากครรภ์ นีดิวิคซันป้องกันบาดทะยัก และคำแนะนำการปฏิบัติตัวขณะตั้งครรภ์ การสนับสนุนหรือกระตุ้นให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับบริการโดยใช้กล่องรับความคิดเห็น

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังในระดับน้อย (1.3) และคะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน (0.88) ได้แก่ บริการรักษาแบบแพทย์แผนไทย

กลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังในระดับปานกลาง (1.76 – 2.47) และคะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (1.56 – 2.40) คือการบริการตามมาตรฐานเชิงกระบวนการส่วนที่เหลือทั้งหมด

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการ ตามความคาดหวังและ
บริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ โดยรวม

การบริการตาม มาตรฐานเชิงกระบวนการ โดยรวม	ระดับบริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
บริการตามความคาดหวัง	109(51.4)	56(26.4)	17(8.0)	30(14.2)
บริการที่ได้รับจริง	97(45.7)	57(26.9)	18(8.5)	40(18.9)

ตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังการบริการตามมาตรฐานเชิงกระบวนการโดย
รวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.4 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.4 และบริการที่ได้รับจริง
อยู่ในระดับมากเช่นกัน ร้อยละ 45.7 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.9

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม
ระดับบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์

การบริการตาม มาตรฐานเชิงผลลัพธ์	ระดับบริการ				\bar{X}	SD
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยท่าที ยิ้มแย้ม แจ่มใส และเป็นกันเอง						
บริการตามความคาดหวัง	158(74.5)	45(21.2)	6(2.8)	3(1.4)	2.69	.6
บริการที่ได้รับจริง	153(72.2)	52(24.5)	7(3.3)	-	2.69	.5
เจ้าหน้าที่ทักทาย สนใจ ซักถาม ด้วย คำพูดสุภาพ						
บริการตามความคาดหวัง	156(73.6)	47(22.2)	6(2.8)	3(1.4)	2.68	.6
บริการที่ได้รับจริง	157(74.1)	52(24.5)	2(9)	1(5)	2.72	.5
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ						
บริการตามความคาดหวัง	166(78.3)	41(19.3)	4(1.9)	1(5)	2.75	.5
บริการที่ได้รับจริง	158(74.5)	52(24.5)	2(9)	-	2.74	.46
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาด้วย ความเอาใจใส่ และละเอียดรอบคอบ						
บริการตามความคาดหวัง	157(74.1)	47(22.2)	4(1.9)	4(1.9)	2.68	.61
บริการที่ได้รับจริง	133(62.7)	73(34.4)	4(1.9)	2(9)	2.59	.58
เจ้าหน้าที่ให้เวลาในการพูดคุยซักถาม หรือให้คำปรึกษาข้อสงสัยข้อข้องใจ ในเรื่องต่างๆ						
บริการตามความคาดหวัง	143(67.5)	58(27.4)	9(4.2)	2(9)	2.61	.62
บริการที่ได้รับจริง	124(58.5)	72(34)	15(7.1)	1(5)	2.5	.63
เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรืออธิบาย ความรู้เกี่ยวกับโรคและ/หรืออาการ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย						
บริการตามความคาดหวัง	142(67)	61(28.8)	5(2.4)	4(1.9)	2.61	.63
บริการที่ได้รับจริง	120(56.6)	78(36.8)	12(5.7)	2(9)	2.4	.65

จากตารางที่ 10 การบริการตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์รายชื่อ 11 ข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก (2.61 – 2.75) และคะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากเช่นกัน (2.50 – 2.75) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ทักทาย สนใจ ชักถาม ด้วยคำพูดสุภาพ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาด้วยความเอาใจใส่และละเอียดรอบคอบ เจ้าหน้าที่ให้เวลาในการพูดคุยซักถามหรือให้คำปรึกษาข้อสงสัยข้อข้องใจในเรื่องต่างๆ การใช้ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ในการรับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนข้าวเมงและความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชนข้าวเมง

กลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังในระดับมาก (2.61) แต่คะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลาง (2.49) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรืออธิบายความรู้เกี่ยวกับโรคและ/หรืออาการ ได้ชัดเจนเข้าใจง่าย

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังในระดับปานกลาง (2.33– 2.47) และคะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (2.33 – 2.41) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้กำลังใจ และมีส่วนช่วยลดความวิตกกังวลด้านสุขภาพ และการดูแลสุขภาพ หรือหายจากโรค หรือจากอาการที่เป็นอยู่หลังได้รับบริการรักษาพยาบาล

กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามความคาดหวังในระดับปานกลาง (1.75) แต่คะแนนเฉลี่ยการบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับน้อย (1.44) ได้แก่ บริการทันตกรรมที่ได้รับ ช่วยลดปัญหาสุขภาพเหงือกและฟัน

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการตามความคาดหวังและ
บริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์โดยรวม

การบริการตาม มาตรฐานเชิงผลลัพธ์โดยรวม	ระดับบริการ			
	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	ไม่ได้คาดหวัง จำนวน (ร้อยละ)
บริการตามความคาดหวัง	140(66)	56(26.4)	8(3.8)	8(3.8)
บริการที่ได้รับจริง	129(60.8)	65(30.7)	10(4.7)	8(3.8)

ตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังการบริการตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 66 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.4 และบริการที่ได้รับ
จริงอยู่ในระดับมากเช่นกัน ร้อยละ 60.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 30.7

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน โดยรวมทั้งด้าน โครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์

	ระดับบริการ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่ได้คาดหวัง
การบริการตามมาตรฐาน ศูนย์สุขภาพชุมชนโดยรวม	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
บริการตามความคาดหวัง	118(55.7)	61(28.8)	11(5.2)	22(10.4)
บริการที่ได้รับจริง	108(50.9)	65(30.7)	14(6.6)	25(11.8)

ตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคาดหวังการบริการตามมาตรฐานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 55.7 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 28.8 และบริการที่ได้รับจริงอยู่ในระดับมากเช่นกัน ร้อยละ 50.9 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 30.7

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคะแนนระดับบริการที่ได้รับจริงตามมาตรฐานรายด้านและโดยรวมและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที่ไม่อิสระ

การบริการตามมาตรฐาน ศูนย์ สุขภาพชุมชน	ความคาดหวัง				บริการที่ได้รับจริง				t	p-value
	สูงสุด ด	ต่ำสุด ค	\bar{X}	SD	สูงสุด ค	ต่ำสุด ด	\bar{X}	SD		
มาตรฐานเชิงโครงสร้าง	18	0	14.92	2.66	18	0	14.71	2.51	1.31	.191
มาตรฐานเชิงกระบวนการ	66	0	46.20	13.49	66	0	40	12.63	3.88	.000*
มาตรฐานเชิงผลลัพธ์	33	0	28.15	4.5	33	0	27.40	4.5	2.30	.022**
รวม	117	0	88.99	18.29	117	0	85.17	17.72	3.97	.000*

*p - value < .01

** p -value < .05

จากตารางที่ 13 เมื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยการบริการตามมาตรฐานเชิงโครงสร้างตามความคาดหวังมากกว่าบริการที่ได้รับจริงคือ 14.92 และ 14.71 คะแนนเฉลี่ยการบริการตามมาตรฐานเชิงกระบวนการตามความคาดหวังมากกว่าบริการที่ได้รับจริงคือ 46.20 และ 45.40 และ คะแนนเฉลี่ยการบริการตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ ตามความคาดหวังมากกว่าบริการที่ได้รับจริงเช่นกัน คือ 28.15 และ 27.40 และเมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าที่ไม่อิสระ พบว่า การบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของมาตรฐานเชิงโครงสร้างไม่แตกต่างกัน ส่วนการบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงของมาตรฐานเชิงกระบวนการและมาตรฐานเชิงผลลัพธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$ และ $< .05$) และเมื่อพิจารณาการบริการตามมาตรฐานโดยรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยรวมบริการตามความคาดหวัง 88.99 บริการที่ได้รับจริง 85.17 และเมื่อทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าที่ไม่อิสระ พบว่า การบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนชาวมุง

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนชาวมุง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
แสดงความคิดเห็น (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	146	68.8
- บริการดี	85	58.2
- พุดจาไฟเราะ ต้อนรับ มี น้ำใจ เป็นกันเอง	49	33.5
- การรักษาคดี	5	3.4
- เจ้าหน้าที่แนะนำอธิบาย	5	3.4
- สถานที่สะอาด	5	3.4
- อื่นๆ	12	8.2
ไม่มีข้อคิดเห็น/เสนอแนะ	66	31.2

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนชาวมุง ร้อยละ 68.8 โดยเห็นว่าบริการดี ร้อยละ 58.2 และพุดจาไฟเราะ ต้อนรับ มีน้ำใจ เป็นกันเอง ร้อยละ 33.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในชุมชน

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
แสดงความคิดเห็น (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	133	62.7
- บริการในชุมชนดี	83	64.6
- เต็มใจเป็นกันเองเอาใจใส่ในการให้บริการในชุมชน	25	18.7
- ออกเยี่ยมบ้านสม่ำเสมอ	6	4.5
- พอใจงานบริการ	3	2.2
- เจ้าหน้าที่อธิบายให้คำแนะนำ	2	1.5
- เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ	2	1.5
- ดูแลไม่ทั่วถึง	7	5.2
- ออกเยี่ยมบ้านน้อย	7	5.2
ไม่มีข้อคิดเห็น/เสนอแนะ	79	37.3

จากตารางที่ 15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนวังมุง ร้อยละ 62.7 โดยเห็นว่า บริการในชุมชนดี ร้อยละ 64.6 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ เป็นกันเอง เอาใจใส่ในการให้บริการในชุมชน ร้อยละ 18.7 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เจ้าหน้าที่ดูแลไม่ทั่วถึง และให้บริการเยี่ยมบ้านน้อยคิดเป็นร้อยละ 5.2 เท่ากัน

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็น
ในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนจัวมุง

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
แสดงความคิดเห็น	101	47.6
ยังไม่เจอสิ่งผิดหวัง/คับข้องใจ	63	62.3
ไม่ชอบ/ผิดหวัง/คับข้องใจ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	38	37.6
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เหมาะสม	23	27.8
- การให้บริการดูแลสุขภาพที่บ้านค่อนข้างน้อย	18	17.8
- อาคารสูง สถานที่คับแคบไม่เป็นสัดส่วน	2	1.9
- เครื่องมือไม่พร้อม	2	1.9
- ไม่สะดวกมารับบริการในเวลาราชการ จึง ต้องการให้เปิดบริการตอนเที่ยงและเสาร์- อาทิตย์เต็มวัน	1	.9
- ไม่มีบริการทันตกรรมชุดหินปูน	1	.9
- ไม่มีการประสานงาน กับโรงพยาบาลสารภี เพื่อส่งต่อผู้ป่วย ไปรักษาที่โรงพยาบาลอื่น	1	.9
ไม่มีข้อคิดเห็น/เสนอแนะ	111	52.4

จากตารางที่ 16 พบว่ากลุ่มตัวอย่างร้อยละ 62.3 ตอบว่าไม่ชอบ/ผิดหวัง/คับข้องใจ ในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนจัวมุง โดยไม่ชอบ/ผิดหวัง/คับข้องใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มากที่สุดร้อยละ 27.8 ได้แก่ แพทย์พูดจาไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่พูดเร็ว มาทำงานสาย วันหยุดบริการไม่ดี เสียเวลาคอย ตรวจไม่ละเอียด รองลงมาเป็นเรื่องการให้บริการดูแลสุขภาพ ที่บ้านค่อนข้างน้อย ร้อยละ 17.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเลือกสถานบริการและสาเหตุที่เลือก

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน) (212)	ร้อยละ (100)
แสดงความคิดเห็น	148	69.8
เลือกศูนย์สุขภาพชุมชนข้าวมุง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	145	97.9
- ใกล้เคียงบ้าน ไปมาสะดวก	119	80.4
- เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพ อุปกรณ์ทันสมัย	36	24.3
- ไม่รู้จะเลือกที่ไหน	2	1.3
- ได้ใช้บัตรฟรี	1	.6
- ไม่ระบุเหตุผลที่เลือก	8	5.4
ไม่เลือก(ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	3	2.1
- อุปกรณ์ไม่ทันสมัย	2	1.3
- บุคลากรไม่เพียงพอ	1	.6
- สถานบริการอื่นพร้อมกว่า	1	.6
ไม่มีข้อคิดเห็น/เสนอแนะ	64	30.2

จากตารางที่ 17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นมีร้อยละ 69.8 ในจำนวนนี้ เลือกศูนย์สุขภาพชุมชนข้าวมุงเป็นสถานบริการแห่งแรกร้อยละ 97.9 เหตุผลที่เลือกมากที่สุด เพราะ ใกล้เคียงบ้าน ไปมาสะดวก ร้อยละ 80.4 รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นระบบ มีคุณภาพ อุปกรณ์ทันสมัย ร้อยละ 24.3 ตามลำดับ ผู้ที่ไม่เลือกศูนย์สุขภาพชุมชนข้าวมุง มีเพียงร้อยละ 2.1 โดยมีเหตุผลว่า อุปกรณ์ไม่ทันสมัย ร้อยละ 1.3 บุคลากรไม่เพียงพอและสถานบริการอื่น พร้อมกว่า ร้อยละ .6 เท่ากัน