

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross – Sectional Descriptive Study) เพื่อประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ด้านขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ และรายรับ – รายจ่ายของสถานีนอนามัย พร้อมทั้งศึกษาความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการ และขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 3 ชุด ประกอบด้วย แบบสอบถาม ชนิดแบบสัมภาษณ์ (Interview questionnaire) สำหรับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการรายใหม่ที่มาใช้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ สถานีนอนามัยละ 20 ราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 400 ราย แบบสอบถาม สำหรับผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานที่สถานีนอนามัยที่สุ่มเลือกได้ จำนวน 53 ราย และแบบสอบถาม สำหรับหัวหน้าสถานีนอนามัย การสุ่มเลือกสถานีนอนามัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามขนาดของสถานีนอนามัย (Stratified random sampling by size) ทั้งหมด 20 แห่ง เป็นแบบสอบถามแบบชนิดให้ตอบด้วยตนเอง (Self administered questionnaire) ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ พฤศจิกายน - ธันวาคม พ.ศ. 2547 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for Window เพื่อหาค่าต่าง ๆ ดังนี้ ในกรณีที่ข้อมูลเชิงคุณภาพหาความถี่และร้อยละ ในกรณีที่ข้อมูลเชิงปริมาณหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พิสัย โดยแบ่งตามขนาดและเวลาการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาของสถานีนอนามัย และความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านขนาดและเวลาการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัย กับความพึงพอใจของผู้รับบริการและขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ โดยใช้ t – test

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สรุปผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

5.1 การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัย ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69 อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรสคู่ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร รายได้ อยู่ในช่วง 1,000 -5,000 บาทต่อเดือน สิทธิในการรักษาพยาบาลประเภทบัตรทองชนิดเสียค่าบริการ ระยะเวลาในการเดินทางส่วนมาก 1-10 นาที ระยะทางจากบ้านไปสถานีนอนามัย 0-5 กิโลเมตร ส่วนใหญ่ไม่เห็นป้ายประชาสัมพันธ์การเปิดบริการ และใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ รับบริการตรวจรักษาโรคมากที่สุด

สถานีนอนามัยทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70 อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรสคู่ ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับ ประถมศึกษา ประกอบอาชีพรับจ้าง รายได้ อยู่ใน ช่วง 1,000 -5,000 บาทต่อเดือน สิทธิในการรักษาพยาบาลประเภทบัตรทองชนิดเสียค่าบริการ ระยะเวลาในการเดินทางส่วนมาก 1-10 นาที ระยะทางจากบ้านไปสถานีนอนามัย 0-5 กิโลเมตร ส่วนใหญ่ไม่เห็นป้ายประชาสัมพันธ์การเปิดบริการ และใช้รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะ รับบริการ ตรวจรักษาโรคมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 มีความพึงพอใจ ด้านผู้ให้บริการมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ มีคะแนนเฉลี่ย น้อยที่สุด เท่ากับ 4.17 เมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในในกิจริยาวาจาของ เจ้าหน้าที่มากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.48 และมีความเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่สามารถรักษา อาการเจ็บป่วยที่รุนแรงของได้ต่ำที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.80 ตามลำดับ

5.1.2 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ในสถานีนอนามัย ขนาดใหญ่และสถานีนอนามัยทั่วไป

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเมื่อมารับ บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ มีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 มากกว่า การไปรับบริการที่สถานีนอนามัยทั่วไป คะแนนเฉลี่ย 4.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P < 0.001$

5.1.3 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม กับเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการและวันหยุดราชการ

วันราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการของสถานีนอนามัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเมื่อมารับบริการกับกลุ่มสถานีอนามัยที่เปิดให้บริการในเวลา 16.30 – 18.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.28 มากกว่าการไปรับบริการกับกลุ่มสถานีอนามัยที่เปิดให้บริการในเวลา 16.30 – 20.30 น. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P < 0.001$

วันหยุดราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการของสถานีนอนามัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเมื่อมารับบริการกับกลุ่มสถานีอนามัยที่เปิดให้บริการ ในเวลา 08.30 – 16.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.24 มากกว่า การไปรับบริการกับกลุ่มสถานีอนามัยที่เปิดให้บริการ ในเวลา 08.00 – 12.00 น. คะแนนเฉลี่ย 4.14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P < 0.001$

5.1.4 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ตามกลุ่มของสถานีนอนามัยที่มีระดับขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม จำแนกตามกลุ่มของสถานีนอนามัยที่มีระดับขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการแตกต่างกัน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เมื่อไปรับบริการในกลุ่มสถานีนอนามัยที่ผู้ให้บริการมีระดับขวัญและกำลังใจสูง คะแนนเฉลี่ย 4.29 มากกว่า การไปรับบริการในกลุ่มสถานีนอนามัยที่ผู้ให้บริการมีระดับขวัญและกำลังใจต่ำ คะแนนเฉลี่ย 4.09 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P < 0.001$

5.1.5 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ในสถานีนอนามัยทั่วไปตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการและวันหยุดราชการ

วันราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมในสถานีนอนามัยทั่วไป ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการของสถานีนอนามัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อมารับบริการที่สถานีนอนามัยทั่วไปเวลา 16.30 – 18.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.21 และสถานี

อนามัยทั่วไปที่เปิดให้บริการเวลาเวลา 16.30 – 20.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.18 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P = 0.16$

วันหยุดราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมในสถานีนามัยทั่วไป ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการของสถานีนามัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เมื่อมารับบริการที่สถานีนามัยทั่วไปในเวลา 08.30 – 16.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.26 มากกว่า การไปรับบริการสถานีนามัยทั่วไปที่เปิดให้บริการ ในเวลา 08.00– 12.00 น. คะแนนเฉลี่ย 3.95 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P < 0.001$

5.1.6 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ในสถานีนามัยขนาดใหญ่ ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการและวันหยุดราชการ

วันราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมในสถานีนามัยขนาดใหญ่ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการของสถานีนามัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เมื่อมารับบริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่ในเวลา 16.30 – 18.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.35 มากกว่า การไปรับบริการสถานีนามัยขนาดใหญ่ที่เปิดให้บริการในเวลา 16.30 – 20.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.07 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P < 0.001$

วันหยุดราชการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมในสถานีนามัยขนาดใหญ่ ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการของสถานีนามัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เมื่อมารับบริการที่สถานีนามัยใหญ่ในเวลา 08.30 – 16.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.33 มากกว่า การไปรับบริการสถานีนามัยขนาดใหญ่ที่เปิดให้บริการในเวลา 08.00– 12.00 น. คะแนนเฉลี่ย 4.25 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P < 0.001$

5.2 การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนามัยด้านขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

สถานีนามัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.7 อายุระหว่าง 20- 40 ปี สถานภาพสมรสคู่ ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน และเป็นข้าราชการระดับ 6 อายุราชการ 10.1 – 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 13,640 บาท

ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้จากการประกอบอาชีพเสริม รายได้รวมเมื่อเปรียบเทียบรายจ่ายพอใช้ และส่วนใหญ่ไม่ได้พักที่บ้านพักสถานีนอนามัย

สถานีนอนามัยทั่วไป ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52 อายุระหว่าง 20- 30 ปี สถานภาพสมรสคู่ ระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งเป็นเจ้าของพนักงานสาธารณสุขชุมชน และเป็นข้าราชการระดับ 6 อายุราชการ 10.1 – 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 12,935 บาท ส่วนใหญ่ไม่มีรายได้จากการประกอบอาชีพเสริม รายได้รวมเมื่อเปรียบเทียบรายจ่ายพอใช้ และส่วนใหญ่ไม่ได้พักที่บ้านพักสถานีนอนามัย

ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในภาพรวม คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.60 มีขวัญและกำลังใจในด้านความพึงพอใจในงาน มากที่สุด คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.93 และด้านความปลอดภัยในการทำงาน คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 2.53 เมื่อจำแนกตามรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการเห็นว่าการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการทำให้ประชาชนมารับบริการได้สะดวกมากขึ้น คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 และขวัญและกำลังใจในความเชื่อมั่นในมาตรการในการรักษาความปลอดภัยแก่เจ้าหน้าที่ขณะปฏิบัติงานว่าเจ้าหน้าที่ น้อยที่สุดคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.32 ตามลำดับ

5.2.2 ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในภาพรวม ในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่และสถานีนอนามัยทั่วไป

ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในภาพรวม ในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่และสถานีนอนามัยทั่วไป พบว่า ผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจไม่แตกต่างกัน เมื่อปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 และสถานีนอนามัยทั่วไป คะแนนเฉลี่ย 3.56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $P = 0.77$ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากจำนวนตัวอย่างที่น้อย (power =0.045)

5.2.3 ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในภาพรวม กับเวลาการเปิดบริการในวันราชการและวันหยุดราชการ

วันราชการ

ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการของสถานีนอนามัย พบว่า ผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อปฏิบัติงานในเวลา 16.30 – 20.30 น.คะแนนเฉลี่ย3.61 และเวลา 16.30 – 18.30 น.คะแนนเฉลี่ย 3.59 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $p = 0.63$ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่น้อย (power =0.029)

วันหยุดราชการ

ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ จำแนกตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการของสถานี พบว่า ผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อปฏิบัติงานในเวลา 08.30 – 16.30 น. คะแนนเฉลี่ย 3.62 และปฏิบัติงานในเวลา 08.00 – 12.00 น. คะแนนเฉลี่ย 3.56 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P = 0.24$ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากจำนวนตัวอย่างที่น้อย (power = 0.035)

5.2.4 ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในภาพรวม ในสถานีอนามัยทั่วไป ตามเวลาในการเปิดให้บริการในวันราชการ

วันราชการ

ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในสถานีอนามัยทั่วไป ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการของสถานีอนามัย พบว่า ผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจในภาพรวม เมื่อปฏิบัติงานที่สถานีอนามัยทั่วไปเวลา 16.30 – 18.30 น. คะแนนเฉลี่ย 3.57 มากกว่าปฏิบัติงานสถานีอนามัยทั่วไปที่เปิดให้บริการในเวลา 16.30 – 20.30 น. คะแนนเฉลี่ย 3.35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P = 0.009$

วันหยุดราชการ

ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการภาพรวมในสถานีอนามัยทั่วไป ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการของสถานีอนามัย พบว่า ผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจไม่แตกต่างกัน เมื่อปฏิบัติงานในสถานีอนามัยทั่วไปเวลา 08.00 - 12.00 น. คะแนนเฉลี่ย 3.37 และปฏิบัติงานในเวลา 08.00 – 12.00 น. คะแนนเฉลี่ย 3.46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P = 0.32$ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากจำนวนตัวอย่างที่น้อย (power = 0.038)

5.2.5 ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในภาพรวม ในสถานีอนามัยขนาดใหญ่ ตามเวลาในการเปิดให้บริการในวันราชการ

วันราชการ

ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในสถานีอนามัยขนาดใหญ่ ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันราชการของสถานีอนามัย พบว่า ผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อปฏิบัติงานในสถานีอนามัยขนาดใหญ่ เวลา 16.30 – 18.30 น. คะแนนเฉลี่ย 3.60 และปฏิบัติงานในเวลา 16.30 – 20.30 น. คะแนนเฉลี่ย 3.67 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $P = 0.44$ ทั้งนี้ อาจเนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่น้อย (power = 0.070)

วันหยุดราชการ

ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ ตามเวลาการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการของสถานีนอนามัย พบว่า ผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจ ไม่แตกต่างกัน เมื่อปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่เวลา 08.00 – 12.00 น. คะแนนเฉลี่ย 3.37 และปฏิบัติงานในเวลา 08.30 – 16.30น. คะแนนเฉลี่ย 3.46 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า $p > 0.09$ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากจำนวนตัวอย่างที่น้อย (power = 0.098)

5.3 การประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัย
ด้านรายรับ- รายจ่าย

5.3.1 ข้อมูลทั่วไป

สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด ร้อยละ 90 สถานที่ตั้งใกล้เคียงวัดมากที่สุด ร้อยละ 40 การคมนาคมมีความสะดวกถึงร้อยละ 90 มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขปฏิบัติงานที่สถานีนอนามัยโดย เฉลี่ย 3 คน

สถานีนอนามัยทั่วไป ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลมากที่สุด ร้อยละ 70 สถานที่ตั้งใกล้เคียงวัดมากที่สุด ร้อยละ 60 การคมนาคมมีความสะดวกถึงร้อยละ 90 มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขปฏิบัติงานที่สถานีนอนามัยโดย เฉลี่ย 3 คน

5.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ

สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เปิดให้บริการมาแล้ว 2.1 - 4 ปี เฉลี่ย 2.6 ปี เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์และวันหยุดราชการมากที่สุด ช่วงเวลาที่ให้บริการช่วงเย็นของวันราชการตั้งแต่เวลา 16.30 – 20.30และ16.30 – 19.30 น.จำนวนเท่าๆกัน และวันหยุดในช่วงเวลา 08.30-16.30 น. มากที่สุด การจ่ายค่าตอบแทนตามอัตราค่าตอบแทนสำหรับบุคลากรทางการแพทย์ของกระทรวงสาธารณสุข การคิดค่ายาและบริการ และการใช้สิทธิบัตรตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งหมดเหมือนช่วงเวลาการเปิดให้บริการในเวลาราชการ จำนวนกว่าร้อยละ 50 ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการเปิดให้บริการ ไม่มีการรายงานผลการปฏิบัติงานถึงร้อยละ 70 และมีบ้านพักสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ทุกแห่ง

สถานีนอนามัยทั่วไป ส่วนใหญ่เปิดให้บริการมาแล้ว 2.1 - 4 ปี เฉลี่ย 2.4 ปี เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์และวันหยุดนักขัตฤกษ์มากที่สุด ช่วงเวลาที่ให้บริการช่วงเย็นของวันราชการตั้งแต่เวลา 16.30 – 20.30และ16.30 – 19.30 น.จำนวนเท่าๆกัน และวันหยุดในช่วงเวลา

08.30- 16.30 น. มากที่สุด การจ่ายค่าตอบแทนตามอัตราค่าตอบแทนสำหรับบุคคลากรทางการแพทย์ของกระทรวงสาธารณสุข การคิดค่ายาและบริการ และการใช้สิทธิบัตรตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าทั้งหมดเหมือนช่วงเวลาการเปิดให้บริการในเวลาราชการ จำนวนกว่าร้อยละ 70 ไม่มีป้ายประชาสัมพันธ์ในการเปิดให้บริการ ไม่มีการรายงานผลการปฏิบัติงานถึงร้อยละ 90 และส่วนใหญ่มีบ้านพักสำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

5.3.3 ด้านรายรับ- รายจ่าย นอกเวลาราชการของสถานีนามัยที่เปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ

ตารางที่ 5.1 รายรับเปรียบเทียบกับรายจ่าย (ไม่รวมค่ายาและเวชภัณฑ์) เดือนสิงหาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2547

ข้อมูลทั่วไป	สถานีอนามัยขนาดใหญ่	สถานีอนามัยทั่วไป	รวม
	จำนวน(บาท) (n = 10)	จำนวน(บาท) (n = 10)	จำนวน (บาท)
รายรับ	32,169	37,846	70,015
รายจ่าย	187,626	165,272	352,898

*หมายเหตุ รายจ่ายของสถานีอนามัยไม่รวมค่ายาและเวชภัณฑ์ ทั้งนี้เนื่องจากโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) งบประมาณด้านยาและเวชภัณฑ์ได้จัดสรรงบสำหรับแต่ละบุคคลไว้แล้ว

สถานีอนามัยขนาดใหญ่และสถานีอนามัยทั่วไป เมื่อเปรียบเทียบรายรับและรายจ่ายแล้วพบว่า ทุกแห่งขาดทุน

5.4 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี

ด้านผู้รับบริการ พบว่า การขาดแคลนยาและเวชภัณฑ์ในการให้บริการ มากที่สุด

ด้านผู้ให้บริการ พบว่า ด้านความปลอดภัยในขณะที่ปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ มากที่สุด

ด้านสถานีนอนามัย พบว่า ด้านความปลอดภัย มากที่สุด

5.5 อภิปรายผล

การศึกษาการประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้ แม้ว่าการศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross – Sectional Descriptive Study) ซึ่งมีข้อด้อยในเรื่องการบอกการเป็นเหตุเป็นผลของปัจจัยที่ศึกษา แต่การศึกษารูปแบบนี้เหมาะสมในการบอกถึงสถานการณ์ของการดำเนินงาน การเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรีที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งยังไม่เคยมีการศึกษามาก่อน นอกจากนี้ ยังแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการและขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

5.5.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พบว่า ผู้มารับบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจสูง คะแนนเฉลี่ย 4.22(จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน) ต่อการให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรีเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้ครอบคลุมเพิ่มมากขึ้น โดยมีข้อจำกัดด้านเวลาน้อยลง เพราะการเจ็บป่วยนั้นไม่สามารถเลือกเวลาได้ที่จะต้องเจ็บป่วยเฉพาะในเวลาราชการเท่านั้น โดยปกติถ้าจำกัดเวลาในการให้บริการเฉพาะในเวลาราชการเหมือนเดิม ย่อมไม่มีความสอดคล้องกับสภาพชีวิตของประชาชนในปัจจุบันที่ต้องทำงานหาเลี้ยงชีพ หรือในกรณีที่เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉิน จึงไม่สะดวกในการมารับบริการรักษาพยาบาลในเวลาราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพ (11,13) คือ ประชาชนสามารถต้องสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และสถานบริการสาธารณสุขนั้นมีความพร้อมให้บริการผู้ป่วยได้ตลอดเวลา พร้อม

ทั้งหลักการประเมินผลการจัดบริการสาธารณสุขที่ดี (18) ด้านคุณภาพ (Quality) และ ประสิทธิภาพ (Efficiency) นั้นสิ่งที่เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5.5.2 ความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม ในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่และสถานีนอนามัยทั่วไป และเวลาในการเปิดให้บริการในวันราชการและวันหยุดราชการของสถานีนอนามัย และขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ

ด้านขนาดของสถานีนอนามัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม เมื่อไปรับบริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ คะแนนเฉลี่ย 4.30 มากกว่าสถานีนอนามัยทั่วไป คะแนนเฉลี่ย 4.20 ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาของ อารมณีย์ เฟื่องฟู (23) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ตามหลักเกณฑ์การสนับสนุนทรัพยากรสำหรับสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ของกระทรวงสาธารณสุขนั้น จะสนับสนุนทรัพยากรสำหรับสถานีนอนามัยขนาดใหญ่มากกว่าสถานีนอนามัยทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ใช้สอยให้เพียงพอกับงานบริการที่เพิ่มขึ้น เพราะสถานีนอนามัยขนาดใหญ่จะต้องทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงให้กับสถานีนอนามัยทั่วไป ทั้งในด้านการรับส่งผู้ป่วย ด้านบริหาร และด้านวิชาการ (4,12) ดังนั้นจึงทำให้สถานีนอนามัยขนาดใหญ่มีความพร้อมทางด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานีนอนามัยทั่วไป และสถานีนอนามัยขนาดใหญ่จะต้องเป็นสถานีนอนามัยที่อยู่ในเขตชุมชน เป็นศูนย์กลางของตำบล และตำบลใกล้เคียงทั้งทางด้านภูมิศาสตร์และการคมนาคม (4,12) ทำให้ผู้รับบริการสามารถมารับบริการได้สะดวก จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเมื่อมารับบริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่มากกว่าสถานีนอนามัยทั่วไป

ด้านเวลาในการเปิดให้บริการในวันราชการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเมื่อมารับบริการในเวลา 16.30 – 18.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.20 มากกว่าเวลาใน 16.30 – 20.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.11 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการไปรับบริการในช่วงเวลา 16.30 – 18.30 น. เป็นช่วงเวลาที่ยังไม่ค่ำ จึงทำให้ไปรับบริการได้สะดวกกว่า และการไปรับบริการในช่วงเวลาค่ำไปแล้วอาจจะมีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน จึงทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าเมื่อมารับบริการเวลาใน 16.30 – 18.30 น.

ด้านเวลาในการเปิดให้บริการในวันหยุดราชการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเมื่อมารับบริการในเวลา 08.30 – 16.30 น. คะแนนเฉลี่ย 4.24 มากกว่าเวลา 08.00 – 12.00 น. คะแนนเฉลี่ย 4.14 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการไปรับบริการในช่วงเวลา 08.30 – 16.30 น.

เป็นช่วงเวลาที่เปิดให้บริการทั้งวัน จึงทำให้ผู้รับบริการสามารถไปรับบริการได้สะดวกกว่า ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เมื่อมารับบริการในช่วงเวลาดังกล่าวมากกว่า

ด้านขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเมื่อไปรับบริการทุกกลุ่มสถานีนอนามัยที่ผู้ให้บริการมีระดับขวัญและกำลังใจสูง คะแนนเฉลี่ย 4.29 มากกว่า เมื่อไปรับบริการที่สถานีนอนามัยที่ผู้ให้บริการมีระดับขวัญและกำลังใจต่ำ คะแนนเฉลี่ย 4.09 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ผู้ให้บริการที่มีขวัญและกำลังใจสูงซึ่งอาจจะส่งผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ อาทิเช่น ด้านค่าตอบแทนที่สมควร เครื่องมือและสถานที่ที่ใช้ปฏิบัติงานมีความพร้อม และมีความพึงพอใจในงานที่ได้กระทำอยู่ ส่งผลให้ปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ให้บริการที่มีขวัญและกำลังใจต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎี ของขวัญและกำลังใจ (24, 31, 32) ขวัญและกำลังใจมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานใดๆ ก็ตาม ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือ คน ถ้าบุคคลในองค์กรมีขวัญและกำลังใจสูง ผลที่ตามมาจะทำให้ผลผลิตที่ดีด้วย

5.5.3 ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ

พบว่า ในภาพรวมแล้วผู้ให้บริการมีระดับขวัญและกำลังใจ คะแนนเฉลี่ย 3.60 ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้ให้บริการได้ช่วยเหลือประชาชนที่เจ็บป่วย เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม สามารถทำให้ประชาชนสามารถมารับบริการได้สะดวกขึ้น เห็นได้ จากระดับขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการในปัจจัยด้านความพึงพอใจในงาน นั้นสูงกว่าปัจจัยอื่น ๆ คะแนนเฉลี่ย 3.93 ถึงแม้ว่าขวัญและกำลังใจด้านความปลอดภัยในการทำงาน ต่ำที่สุด คะแนนเฉลี่ย 2.53 ก็ตาม

5.5.4 ความแตกต่างของขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ ในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ และสถานีนอนามัยทั่วไป และเวลาในการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัย

ด้านขนาดของสถานีนอนามัย พบว่า ขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการ ในสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ คะแนนเฉลี่ย 3.64 มากกว่า สถานีนอนามัยทั่วไป คะแนนเฉลี่ย 3.56 ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการให้บริการนอกเวลาราชการเป็นการให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นในศักยภาพของสถานีนอนามัยซึ่งไม่มีแตกต่างกันในสถานีนอนามัยทั้งสองขนาด แต่ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจำนวนตัวอย่างที่น้อยจึงไม่สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างกันได้

ด้านเวลาในการเปิดให้บริการในวันราชการและวันหยุดราชการ พบว่าขวัญและกำลังใจของผู้ให้บริการไม่มีความแตกต่างกันทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการเป็นหน้าที่การทำงานที่เพิ่มมากขึ้นแต่โดยส่วนใหญ่ได้รับค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายซึ่งหลายแห่งได้ค่าตอบแทนน้อยกว่าอัตราที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดไว้ แต่ด้วยขนาดตัวอย่างที่น้อยทำให้ไม่สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างกันได้

5.6 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. การเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนอนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมคะแนนเฉลี่ย 4.22

- ด้านยาและเวชภัณฑ์ที่ในการให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการนั้น ควรจัดให้เพียงพอต่อการให้บริการเสมอ หรือในกรณีที่ประสบปัญหาขาดแคลนยาและเวชภัณฑ์ในการให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลซึ่งเป็นสถานบริการหลักตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ควรมีการเตรียมพร้อมหรือสำรองยาและเวชภัณฑ์ไว้สำหรับสถานีนอนามัยสามารถเบิกจ่ายในกรณีที่ขาดแคลนยาและเวชภัณฑ์ในการให้บริการ

- ควรมีการเพิ่มศักยภาพของผู้ให้บริการ โดยการฝึกอบรมด้านการรักษาพยาบาลอย่างสม่ำเสมอ จัดสรรตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพให้ปฏิบัติงานในสถานีนอนามัยทุกแห่ง และจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เพื่อให้ประชาชนเกิดความศรัทธา เชื่อมั่นในคุณภาพและบริการมากยิ่งขึ้น

- ควรให้ความสำคัญต่อการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในเรื่องต่างๆของผู้รับบริการ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับโรค การวินิจฉัย การรักษาพยาบาล ตลอดจนข้อมูลและการแนะนำในทุก ๆ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเจ็บป่วยในครั้งนั้น และเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถซักถามได้อย่างเพียงพอ พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อคุณภาพของการบริการในทุกขั้นตอนเพิ่มมากขึ้น

2. ด้านขวัญและกำลังใจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในปัจจัยด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสมเพียงพอ โดยเฉพาะในปัจจัยด้านค่าตอบแทนและรายได้ และความปลอดภัยในการปฏิบัติงานที่ผู้บริหารต้องหาแนวทางและมาตรการที่เหมาะสมสำหรับสถานีนอนามัย และควรมีการนิเทศติดตาม ปัญหาและอุปสรรค อย่างต่อเนื่อง

3. การเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนามัยใน จังหวัดสุพรรณบุรี ถือเป็นกาารให้บริการที่ควรมีการสนับสนุนให้ดำเนินการต่อไปเพราะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาจากโครงการดังกล่าวนี้ แต่ในขณะที่เดียวกันสถานีนามัยควรมีมาตรการที่ก่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ให้บริการในขณะที่ปฏิบัติงาน และความพร้อมด้านกำลังผู้ให้บริการ และด้านการจัดสรรยาและเวชภัณฑ์ให้เพียงพอ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณสำหรับจ่ายค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานเหมาะสมส่วน

- ในด้านงบประมาณในการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบระหว่างรายรับ – รายจ่าย พบว่าทุกแห่ง (ร้อยละ 100) ขาดทุน ดังนั้น สถานีนามัยเองควรปรับเปลี่ยนบทบาท ในการปฏิบัติงานของตนเอง จากการตั้งรับให้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนามัย เป็นการเน้นการส่งเสริมสุขภาพเชิงรุกให้มากขึ้น โดยการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนให้ถูกต้องในด้านสุขภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ และทัศนคติที่ถูกต้องในด้านสุขภาพ และส่งผลไปสู่การปฏิบัติตนที่ถูกต้องทางด้านสุขภาพ เพื่อเป็นการป้องกันการเจ็บป่วยที่สามารถป้องกันได้ซึ่งจะเป็นการช่วยประหยัดงบประมาณได้อย่างดี

- สถานีนามัยขนาดใหญ่และสถานีนามัยทั่วไปในวันราชการควรเปิดให้บริการในช่วงเวลา 16.30 – 18.30 น. เพราะส่วนใหญ่แล้วทั้งผู้รับบริการมีความพึงพอใจและผู้ให้บริการมีขวัญและกำลังใจมากกว่าการเปิดให้บริการในช่วงเวลา 16.30 –20.30 น. และในวันราชการควรเปิดให้บริการในช่วงเวลา 08.30 -16.30 น.

5.7 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ถ้ามีงบประมาณและเวลาที่เพียงพอควรทำการศึกษาการประเมินผลการเปิดให้บริการรักษา พยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรีทุกแห่ง เพื่อให้ทราบข้อมูลที่แท้จริง

2. การเก็บข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการที่สถานีนามัยนั้น เพื่อให้เกิดความไม่อคติของข้อมูล ควรทำการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการในชุมชน และเก็บข้อมูลจากประชาชนที่อยู่ในชุมชนที่ศึกษานั้น

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวัดขวัญของผู้ให้บริการ ควรใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกการสังเกตการณ์ทำงาน

4. ควรมีการศึกษาด้านประสิทธิภาพของการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนามัยในจังหวัดสุพรรณบุรี

5. ควรทำการประเมินผลการเปิดให้บริการรักษาพยาบาลนอกเวลาราชการของสถานีนานามัยในจังหวัดสุพรรณบุรีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ซึ่งจะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร ในการจัดบริการรักษาพยาบาลนอกเวลาให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเสมอ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย