บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้บริหาร จำนวน 8 ราย แบบสอบถามผู้ให้บริการ จำนวน 36 ราย และแบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการ จำนวน 380 ราย ซึ่งครบถ้วนตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ การนำเสนอผลการวิเคราะห์ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์

ตอนที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ดังนำเสนอในตารางที่ 4.1, 4.2 และ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร (n=8)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
เพศ	
ชาย	7
หญิง	1
อายุ	
27 – 34 ปี	1
35 – 44 ปี	1
45 – 54 ปี	5
55 – 59 ปี	1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)
อายุเฉลี่ย	46.5 ปี (S.D.9.89)
ระดับการศึกษา	
ปริญญาตรี	3
ปริญญาโท	5
ตำแหน่ง	
นายกเทศมนตรี	1
รองนายกเทศมนตรี	3
เลขานุการนายกเทศมนตรี	2
ปลัดเทศบาล	1
รองปลัดเทศบาล	1
ระยะเวลาในการทำงาน	
1 – 5 ปี	3
6 – 10 ปี	3
11 - 14 ปี	2
ระยะเวลาเฉลี่ยในการทำงาน	7.55 ปี (S.D. 5.23)

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้บริหาร 7 ราย ใน 8 ราย เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาโท อยู่ในช่วงอายุ 45 - 54 ปี จำนวน 5 ราย ระยะเวลาในการทำงานต่ำที่สุด 1 ปี สูงที่สุด 14ปี ระยะเวลาเฉลี่ยในการทำงาน 7.55 ปี ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ (n=36)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	8	22.20
หญิง	28	77.80
อายุ		
24 - 34 ปี (อายุต่ำที่สุด 24 ปี)	20	55.56
35 - 44 ปี	9	25.00
45 - 50 ปี (อายุสูงสุด 50 ปี)	7	19.40

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุเฉลี่ย	(ปี)	
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4	11.10
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	6	16.70
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	25	69.40
สูงกว่าปริญญาตรี	1	2.80
ตำแหน่ง		
แพทย์	2	5.60
พยาบาล	6	16.70
เภสัชกร	2	5.60
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	2	5.60
นักการแพทย์แผนไทย	1	2.80
นักกิจกรรมบำบัด	1	2.80
ทันตภิบาล	1	2.80
พนักงานนวดแผนไทย	7	19.60
เจ้าหน้าที่การเงิน	2	5.60
เจ้าหน้าที่ธุรการ	2	5.60
ผู้ช่วยเหลือคนไข้	4	11.20
เจ้าหน้าที่ทะเบียนและบัตร	6	16.80
ระยะเวลาในการทำงานที่คลินิกชุมชนอบอุ่น ตั้งแต่เป็นคลินิกชุมชนอบอุ่นจนถึงปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	1	2.80
1 ปี	8	22.20
2 ปี	5	13.90
3 ปี	9	25.00
4 ปี	13	36.10

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
งานหลักที่รับผิดชอบ		
งานรักษาพยาบาล	7	19.40
งานควบคุมป้องกันโรค	2	5.60
งานส่งเสริมสุขภาพ	3	8.30
งานทันตกรรม	2	5.60
งานเภสัชกรรม	2	5.60
งานทะเบียนและบัตร	6	16.70
งานการเงินและบัญชี	2	5.60
งานธุรการ	2	5.60
งานฟื้นฟูสมรรถภาพ	2	5.60
งานแพทย์แผนไทย	8	25.00
การได้รับการอบรมพัฒนาความรู้อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี	36	100

จากตารางที่ 4.2 ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 77.80 มีอายุ อยู่ในช่วงระหว่าง 24 - 34 ปี จำนวนมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 55.60 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 35 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.40 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็น ร้อยละ 69.40 เป็นแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 5.60 พยาบาล คิดเป็น ร้อยละ 16.70 เภสัชกร คิดเป็น ร้อยละ 5.60 เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน 2 ราย เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น นักการแพทย์แผนไทย คิดเป็น ร้อยละ 2.80 นักกิจกรรมบำบัด คิดเป็น ร้อยละ 2.80 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และเจ้าหน้าที่ทะเบียนและบัตร เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ฯลฯ จำนวน 22 ราย คิดเป็น ร้อยละ 61.11 ผู้ให้บริการที่ทำงานที่คลินิกชุมชนอบอุ่นนานที่สุด คือ 4 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 36.10 ระยะเวลาทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 2.80 จำนวนผู้รับผิดชอบงานแพทย์แผนไทยมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 25.00 รองลงมา คือ งานรักษาพยาบาล คิดเป็น ร้อยละ 19.40 และผู้ให้บริการทุกคนได้รับการอบรมอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ **(n=380)**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	114	30
หญิง	266	70
อายุ		
< 20 ปี	13	3.40
20 – 29 ปี	16	4.20
30 – 39 ปี	33	8.70
40 – 49 ปี	54	14.20
50 – 59 ปี	91	23.90
60 ปี ขึ้นไป	173	45.50
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	3	0.80
ประถมศึกษา	157	41.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	43	11.30
มัธยมศึกษาตอนปลาย	83	21.90
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	81	21.40
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.40
สถานภาพสมรส		
โสด	79	20.79
คู่	187	49.21
หย่า	86	22.63
หม้าย	18	4.74
แยกกันอยู่	10	2.63
โรคประจำตัว		
ไม่มี	190	50.00
มี	190	50.00

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริการที่ได้รับจากคลินิกชุมชนอบอุ่นในรอบปีที่ผ่านมา		
การรักษาพยาบาล	358	94.20
การส่งเสริมสุขภาพ	229	60.30
การควบคุมป้องกันโรค	246	64.70
การฟื้นฟูสมรรถภาพ	28	7.40
อื่นๆ	14	3.70
จำนวนครั้งของการใช้บริการในรอบ 1 ปี		
1 ครั้ง	33	9.00
จำนวน 2 ครั้ง	77	20.00
จำนวน 3 - 5 ครั้ง	88	23.00
มากกว่า 5 ครั้งขึ้นไป	182	48.00
สิทธิในการรักษาพยาบาล		
สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	122	32.10
สิทธิประกันสุขภาพ	224	58.90
สิทธิประกันสังคม	27	7.10
สิทธิอื่น ๆ	7	1.80

จากตารางที่ 4.3 ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ70 มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปคิดเป็น ร้อยละ 45.50 รองลงมาอายุอยู่ในช่วง 50-59 ปี เป็นร้อยละ 23.90 มีการศึกษาระดับประถมศึกษาจำนวนมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 41.30 รองลงมาคือการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็น ร้อยละ 21.90 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าคิดเป็น ร้อยละ 21.4 สถานภาพสมรสคู่มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 49.20 สิทธิประกันสุขภาพจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.90 รองลงมาคือ สิทธิข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 32.10 สิทธิประกันสังคมคิดเป็นร้อยละ 7.10 และสิทธิอื่น ๆ คิดเป็น ร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ผู้รับบริการที่ไม่มีโรคประจำตัวคิดเป็นร้อยละ 50 รับบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่นในรอบปีที่ผ่านมาด้านการรักษาพยาบาลมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.20 รองลงมาคือ ด้านการควบคุมป้องกันโรค คิดเป็น ร้อยละ 64.70 ด้านการส่งเสริมสุขภาพคิดเป็น ร้อยละ 60.30 ด้านการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ฟื้นฟูสมรรถภาพคิดเป็น ร้อยละ 7.40 และการบริการด้านอื่นๆ คิดเป็น ร้อยละ 3.70 ตามลำดับส่วนใหญ่รับบริการจำนวน 5 ครั้งขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 48.00 รองลงมาคือ การรับบริการจำนวน 3-5 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ23.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input)

นโยบายและการสนับสนุนของผู้บริหาร

ผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน ในอดีตที่ผ่านมาได้สนับสนุนทั้งงบประมาณในการในการปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการ สนับสนุนและจัดหาบุคลากรในการปฏิบัติงานเครื่องมือแพทย์ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดที่มีต่อประชาชน สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการให้ดีที่สุด รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานตามโครงการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรคและการฟื้นฟูสมรรถภาพ

ยิ่งขึ้น สรุปได้ดังนี้สำหรับนโยบายการดำเนินงานต่อไปในอนาคต คือ การเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้มาก

1. ด้านการรักษาพยาบาล เน้นการจัดหายาที่มีคุณภาพ ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการบริการที่มีคุณภาพ เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมและเพียงพอในการให้บริการประชาชน

2. ด้านงานส่งเสริมสุขภาพพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

3. ด้านงานควบคุมป้องกันโรค มีนโยบายให้ผู้นำชุมชน และอสม.มีบทบาทสำคัญในการเป็นแกนนำในการควบคุมป้องกันโรคแก่ประชาชนในชุมชนอย่างทั่วถึง และต่อเนื่องพร้อมทั้งมีระบบตรวจสอบติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการฟื้นฟูสมรรถภาพ มีนโยบายในการติดตามเยี่ยม และฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะกลุ่มผู้พิการ ผู้สูงอายุไร้ที่พึ่ง ผู้ป่วยโรคเรื้อรังจะต้องเอาใจใส่เป็นกรณีพิเศษ

นอกจากนี้นายกเทศมนตรี ได้นำการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นกำหนดเป็นนโยบายในการบริหารงานที่แถลงต่อสภาเทศบาล และผู้บริหารได้ทำหน้าที่ในการอำนวยการส่งเสริมสนับสนุนให้คำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติหน้าที่ของงานดังกล่าว รวมทั้งรับผิดชอบและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้ภารกิจของทุกงานบรรลุตามเป้าหมาย และสนับสนุนให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ในด้านผู้ให้บริการ และผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ดังตารางที่ 4.4 และ 4.5

ตารางที่ 4.4 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน (n=36)

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	การตัดสินการประเมิน
1. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการดำเนินงานจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพมีความเพียงพอต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น			ไม่ผ่านเกณฑ์
เพียงพอ	20	55.60	
ไม่เพียงพอ	16	44.40	
2. งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการดำเนินงานจากเทศบาลเมืองลำพูนมีความเพียงพอต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น			ไม่ผ่านเกณฑ์
เพียงพอ	16	44.40	
ไม่เพียงพอ	20	55.60	
3. ครุภัณฑ์ทางการแพทย์และครุภัณฑ์อื่นๆ ที่มีอยู่มีความเพียงพอต่อการให้บริการ			ไม่ผ่านเกณฑ์
เพียงพอ	24	66.70	
ไม่เพียงพอ	12	33.30	
4. วัสดุที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการมีความเพียงพอต่อการดำเนินงาน			ไม่ผ่านเกณฑ์
เพียงพอ	28	77.80	
ไม่เพียงพอ	8	22.20	
5. บุคลากรที่มีอยู่ขณะนี้มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการและปฏิบัติงานทุกงาน			ไม่ผ่านเกณฑ์
เพียงพอ	19	52.80	
ไม่เพียงพอ	17	47.20	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	การตัดสินการประเมิน
6. อาคารสถานที่ ที่มีอยู่ปัจจุบันมีความสะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงาน			ไม่ผ่านเกณฑ์
สะดวก	25	69.40	
ไม่สะดวก	11	30.60	
7. ยาและเวชภัณฑ์ที่มีอยู่เพียงพอกับการให้บริการ			ผ่านเกณฑ์
เพียงพอ	34	94.40	
ไม่เพียงพอ	2	5.60	
8. คลินิกชุมชนอบอุ่นมีการจัดบริการผสมผสานทั้ง 4 เรื่อง ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพ			ผ่านเกณฑ์
ครบถ้วน	35	97.20	
ไม่ครบถ้วน	1	2.80	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยนำเข้าที่ผู้ให้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าผ่านเกณฑ์การประเมินมีเพียง 2 ข้อ คือ ความพอเพียงของยาและเวชภัณฑ์ ผู้ให้บริการที่เห็นว่ามีความเพียงพอคิดเป็นร้อยละ 94.40 และความครบถ้วนของการจัดบริการผสมผสานทั้ง 4 เรื่อง ได้แก่ ด้านการรักษาพยาบาลการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสมรรถภาพ มีผู้เห็นว่ามีความครบถ้วน คิดเป็น ร้อยละ 97.20

ปัจจัยนำเข้าที่ผู้ให้บริการเห็นว่าไม่การผ่านเกณฑ์การประเมินได้แก่ งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการดำเนินงานจากเทศบาลเมืองลำพูน บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในการดำเนินงานจากสำนักงานหลักประกันสุขภาพ ครุภัณฑ์ทางการแพทย์และครุภัณฑ์อื่น อาคารสถานที่ที่มีอยู่ปัจจุบันไม่มีความสะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงาน และวัสดุที่ใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการ โดยมีผู้ที่เห็นว่าไม่เพียงพอ คิดเป็น ร้อยละ 56.60, 47.20, 44.40, 33.30, 30.60 และ 22.20 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.5 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยนำเข้าของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน (n=380)

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	การตัดสินการประเมิน
1. คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน มีบุคลากรทางการแพทย์ที่มีคุณภาพ			ผ่านเกณฑ์
มีคุณภาพ	312	82.10	
มีคุณภาพเป็นบางส่วน	65	17.10	
ไม่มีคุณภาพ	3	0.80	
2. อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อม มีความเหมาะสมในการบริการ			ผ่านเกณฑ์
เหมาะสม	360	94.70	
ไม่เหมาะสม	20	5.30	
3. นโยบายในการจัดตั้งคลินิกชุมชนอบอุ่นมีความเหมาะสม			ผ่านเกณฑ์
เหมาะสม	374	98.42	
ไม่เหมาะสม	6	1.58	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยนำเข้าที่ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าผ่านเกณฑ์การประเมินคือ คุณภาพของบุคลากรทางการแพทย์ ความเหมาะสมของอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการและการมีนโยบายจัดตั้งคลินิกชุมชนอบอุ่น โดยมีผู้ที่เห็นว่ามีคุณภาพและเหมาะสม คิดเป็น ร้อยละ 82.10, 94.70 และ 98.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงาน

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานของผู้บริหาร

ความคิดเห็นของผู้บริหารเกี่ยวกับนโยบายในการจัดตั้งคลินิกชุมชนอบอุ่น ผู้บริหารทุกท่านมีความคิดเห็นตรงกันว่า มีความเหมาะสมกับประชาชนในพื้นที่ ด้วยเหตุผลดังนี้

1. เป็นอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ที่สามารถทำได้เพื่อประชาชนในเขตรับผิดชอบให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการรอคอยที่โรงพยาบาล เนื่องจากเป็นชุมชนเมืองที่มีความหนาแน่นและไม่มีโรงพยาบาลในเขตพื้นที่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2. พื้นที่รับผิดชอบมีความเหมาะสม จำนวนพื้นที่ 6 ตารางกิโลเมตร มีประชากรผู้มีสิทธิบัตรประกันสุขภาพประมาณ 7,000 คน ทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและจัดให้มีบริการรถรับ-ส่ง อำนวยความสะดวกแก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการฟรี พร้อมทั้งรถพยาบาลฉุกเฉินบริการ 24 ชั่วโมง

3. สถานที่ในการให้บริการ มีความเหมาะสมเพียงพอในการรองรับประชาชนที่มารับบริการ

4. บุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะสม และเพียงพอในการให้บริการทั้งในเวลาราชการและวันหยุดราชการ

5. สามารถจัดบริการเชิงรุกเข้าไปในชุมชนได้มากขึ้น ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค

3.2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการ การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูนของผู้ให้บริการได้แสดงใน ตารางที่ 4.6.1, 4.6.2 และ 4.6.3

ตารางที่ 4.6.1 ความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการ การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน (**n=36**)

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	การตัดสินการประเมิน
1. ผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นอย่างต่อเนื่องต่อ			ผ่านเกณฑ์
ต่อเนื่อง	36	100.00	
2. การจัดทำแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน			ผ่านเกณฑ์
ทำเป็นประจำทุกปี	36	100.00	
3. การกำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยงานมีความชัดเจน			ผ่านเกณฑ์
ชัดเจน	35	97.20	
ไม่ชัดเจน	1	2.80	

จากตารางที่ 4.6.1 พบว่า ร้อยละ 100.00 ของผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่า ผู้บริหารเทศบาลให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการจัดทำแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานมีการทำเป็นประจำทุกปี และร้อยละ 97.20 ของผู้ให้บริการเห็นว่าการกำหนดในการปฏิบัติงานให้บริการมีความชัดเจน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6.2 ร้อยละความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการ การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน (n=36)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น (ร้อยละ)				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. หน่วยงานของท่านมีการติดตามกำกับงานทุกครั้งที่มีการดำเนินงานโครงการต่างๆ	33.30	66.70	0	0	0
2. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการดำเนินงานทุกครั้งที่มีการดำเนินงานโครงการต่างๆ	44.40	44.40	11.10	0	0
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านร่วมมือกันทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี	36.10	61.10	2.80	0	0
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อผลงานและเป้าหมายของหน่วยงานอย่างพร้อมเพรียงกัน	30.60	66.70	2.80	0	0
5. หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติงานตามภารกิจอย่างสม่ำเสมอ	33.30	61.10	5.60	0	0
6. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้อย่างสม่ำเสมอ	25.00	75.00	0	0	0
7. เมื่อมีการประสานงานของบุคลากรระหว่างหน่วยงานภายในของท่านทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	22.20	69.40	8.30	0	0
8. หน่วยงานของท่านมีการนำหลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น	22.20	55.60	22.20	0	0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6.2 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
9. หน่วยงานของท่านมีการติดตามนิเทศงานเพื่อการค้นหาและวินิจฉัยปัญหาสุขภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม	19.40	58.30	22.20	0	0
10. เมื่อมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกคลินิกชุมชนอบอุ่น หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีเสมอ	22.20	52.80	25.00	0	0

ตารางที่ 4.6.2.1 ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการ การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน (n=36)

ประเด็น(ต่อ)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การตัดสินการประเมิน
1. หน่วยงานของท่านมีการติดตามกำกับงานทุกครั้งที่มีการดำเนินงานโครงการต่างๆ	4.33	.48	ผ่านเกณฑ์
2. หน่วยงานของท่านมีการประเมินผลการดำเนินงานทุกครั้งที่มีการดำเนินงานโครงการต่างๆ	4.33	.68	ผ่านเกณฑ์
3. บุคลากรในหน่วยงานของท่านร่วมมือกันทำงานเป็นทีมเป็นอย่างดี	4.33	.53	ผ่านเกณฑ์
4. บุคลากรในหน่วยงานของท่านกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อผลงานและเป้าหมายของหน่วยงานอย่างพร้อมเพรียงกัน	4.28	.51	ผ่านเกณฑ์
5. หน่วยงานของท่านมีการประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติงานตามภารกิจอย่างสม่ำเสมอ	4.28	.56	ผ่านเกณฑ์
6. หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานที่วางไว้อย่างสม่ำเสมอ	4.25	.44	ผ่านเกณฑ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.6.2.1 (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การตัดสินการประเมิน
7. เมื่อมีการประสานงานของบุคลากรระหว่างหน่วยงานภายในของท่าน ทุกคนให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	4.14	.54	ผ่านเกณฑ์
8. หน่วยงานของท่านมีการนำหลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น	4.00	.68	ผ่านเกณฑ์
9. หน่วยงานของท่านมีการติดตามนิเทศงานเพื่อการค้นหาและวินิจฉัยปัญหาสุขภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม	3.97	.65	ไม่ผ่านเกณฑ์
10. เมื่อมีการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกคลินิกชุมชนอบอุ่น หน่วยงานของท่านได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีเสมอ	3.97	.69	ไม่ผ่านเกณฑ์
11. ภาพรวมของความคิดเห็น	4.19	.40	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.6.2.1 พบว่า ความคิดเห็นต่อกระบวนการในการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นของผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับผ่านเกณฑ์การประเมิน ($\bar{x}$ = 4.19,S.D.=.40) เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ หน่วยงานมีการติดตามกำกับงานทุกครั้งที่มีการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ($\bar{x}$ = 4.33, S.D.=.48) รองลงมา คือ มีการประเมินผลการดำเนินงานทุกครั้งที่มีการดำเนินงานโครงการต่างๆ ($\bar{x}$ = 4.33,S.D.= .68) บุคลากรทำงานเป็นทีม ($\bar{x}$ = 4.33, S.D.=.53) บุคลากรในหน่วยงานกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานเพื่อผลงาน และเป้าหมายของหน่วยงานอย่างพร้อมเพรียงกัน ($\bar{x}$ = 4.28,S.D.=.51) การประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติงานตามภารกิจอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 4.28,S.D.= .57) การดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงาน ($\bar{x}$ = 4.25, S.D.=.44) การประสานงานภายในหน่วยงาน ($\bar{x}$ = 4.14,S.D.=.54) และประเด็นสุดท้าย คือ การนำหลักการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ทำให้การบริการเป็นไปด้วยความรวดเร็วขึ้น ($\bar{x}$ = 4.00,S.D.=.68)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนข้อที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน คือ การติดตามนิเทศงานเพื่อการค้นหาและวินิจฉัยปัญหาสุขภาพด้วยวิธีการที่เหมาะสม ($\bar{x}$ = 3.97,S.D.=.65) และการประสานงานหน่วยงานภายนอกคลินิกชุมชนอบอุ่น ($\bar{x}$ = 3.97, S.D.=.67)

ตารางที่ 4.6.3 ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากคลินิกชุมชนอบอุ่น เทศบาลเมืองลำพูน (n=380)

ประเด็น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	การตัดสินการประเมิน
1. การรับบริการทุกครั้ง ได้รับการซักถามอาการเจ็บป่วยด้วยอัธยาศัยที่ดีจากเจ้าหน้าที่			ผ่านเกณฑ์
ได้รับทุกครั้ง	337	88.70	
ได้รับเป็นบางครั้ง	40	10.50	
ไม่ได้รับ	3	0.80	
2. เจ้าหน้าที่อธิบายให้ทราบขั้นตอนในการขอรับบริการของหน่วยบริการ			ไม่ผ่านเกณฑ์
อธิบายให้ทราบทุกขั้นตอน	275	72.40	
อธิบายบางขั้นตอน	86	22.60	
ไม่อธิบายให้ทราบ	19	5.00	

จากตารางที่ 4.6.3 พบว่า ผู้รับบริการ ร้อยละ 88.70 ตอบว่า การรับบริการทุกครั้ง ได้รับการซักถามอาการเจ็บป่วยด้วยอัธยาศัยที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ส่วนประเด็นการอธิบายของเจ้าหน้าที่ให้ทราบขั้นตอนในการขอรับบริการ ร้อยละ 72.40 ของผู้รับบริการมีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้อธิบายให้ทราบทุกขั้นตอน จึงไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับผลลัพธ์

การแสดงทัศนะของผู้บริหาร มีความพึงพอใจต่อองค์กรและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นที่มีการทำงานเป็นทีม และมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบได้ดี ทำให้คุณภาพบริการดีสามารถตอบสนองนโยบายของผู้บริหาร และความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี และเมื่อผู้บริหารให้ความสำคัญและมีนโยบายในการส่งเสริมการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่น ฝ่ายประจำสนองนโยบายและปฏิบัติตามอย่างเต็มความสามารถ มีความรับผิดชอบสูงและคลินิกชุมชน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

อบอุ่นสามารถคืนกำไรให้กับประชาชนได้ตรงที่สุด และทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น และเป็นการดำเนินงานในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่มีมาตรฐาน ที่ผู้บริหารจะให้การสนับสนุนการดำเนินงานต่อไป

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูนนำเสนอใน ตารางที่ 4.7.1, 4.7.1.1, 4.7.2 และ 4.7.2.1

ตารางที่ 4.7.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน (n=36)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในการปฏิบัติงานว่ามีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	2.80	27.80	55.60	0	13.90
2. สภาพและความมั่นคงของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	16.70	41.70	25.00	2.80	13.90
3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	25.00	44.40	16.70	5.60	8.30
4. ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	11.10	61.10	27.80	0	0
5. ผลการดำเนินงานในส่วนที่ท่านเกี่ยวข้องของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	16.70	66.70	13.90	0	2.80
6. การที่ได้ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	19.40	66.70	13.90	0	0
7. การบริหารงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	30.60	58.30	8.30	2.80	0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7.1.1 ความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน (n=36)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การตัดสินการประเมิน
1. ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับในการปฏิบัติงานว่ามีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	3.19	.71	ไม่ผ่านเกณฑ์
2. สภาพและความมั่นคงของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน	3.44	1.23	ไม่ผ่านเกณฑ์
3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	3.72	1.16	ไม่ผ่านเกณฑ์
4. ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	3.83	.61	ไม่ผ่านเกณฑ์
5. ผลการดำเนินงานในส่วนที่ท่านเกี่ยวข้องของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	3.97	.65	ไม่ผ่านเกณฑ์
6. การที่ได้ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	4.06	.58	ผ่านเกณฑ์
7. การบริหารงานในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	4.17	.69	ผ่านเกณฑ์
8. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	3.77	.54	ไม่ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.7.1.1 พบว่า ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจโดยภาพรวมไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ($\bar{X}$ = 3.77, S.D.= .54) และเมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่าความพึงพอใจที่ผ่านเกณฑ์ประเมินมีเพียง 2 ข้อ คือมีความพึงพอใจต่อการบริหารงาน ($\bar{X}$ = 4.17,S.D.=.69) และการได้ปฏิบัติงานที่คลินิกชุมชนอบอุ่น ($\bar{X}$ = 4.06, S.D.=.58)

ข้อที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับ ($\bar{X}$ = 3.19, S.D.=0.710) รองลงมาคือ สภาพและความมั่นคงของงาน ($\bar{X}$ = 3.44, S.D.=1.229) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.72, S.D.= 1.16) ภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X}$ = 3.83,S.D.=.61) และผลการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง ($\bar{X}$ = 3.97, S.D.=.65)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7.2 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน (n=380)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับการติดตามเยี่ยมบ้าน	41.30	40.00	16.30	1.60	0.80
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายด้านสถานที่ในการให้บริการ	36.80	45.80	15.30	0	2.10
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	38.70	40.30	18.70	2.10	0.30
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการแสดงอัธยาศัยท่าทางที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	33.70	45.50	20.80	0	0.80
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอธิบาย ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการรักษา เช่น การปฏิบัติตน การใช้ยา เป็นต้น	35.80	43.70	18.40	1.10	0.80
6. ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพ ของยาที่ได้รับ	35.50	40.80	21.60	1.30	0.80
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการแสดงความสนใจ เอาใจใส่ต่อท่านด้วยความกระตือรือร้นเป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	28.70	46.80	21.60	0	2.90
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อกิริยามารยาทและการให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34.20	41.80	21.60	0	2.40
9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการนัดหมายเพื่อติดตามผลการรักษาของแพทย์	33.40	45.00	17.40	2.10	1.10
10. ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่บ้าน	31.40	40.50	25.80	2.30	0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7.2 (ต่อ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการควบคุมป้องกันโรคในชุมชน	23.20	49.20	25.00	1.10	0.50
12. ท่านมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของอสม.ในการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่น	30.30	44.50	22.40	1.60	0.50
13. ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย	27.60	48.90	20.30	1.30	1.10
15. ท่านมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งมากน้อยเพียงใด	23.40	46.80	26.10	2.10	1.60
16. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น	24.20	51.80	20.50	2.10	0.30
17. ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ	21.80	51.10	21.30	1.10	0.30
18. ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่นในภาพรวมทั้งหมดในระดับใด	33.20	45.00	21.10	0.50	0.30

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานของคลินิกชุมชนอบอุ่น เทศบาลเมืองลำพูน(n=380)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การตัดสินการประเมิน
1.ท่านมีความพึงพอใจที่ได้รับการติดตามเยี่ยมบ้าน	4.20	.88	ผ่านเกณฑ์
2. ท่านมีความพึงพอใจต่อความสะดวกสบายด้านสถานที่ในการให้บริการ	4.17	.76	ผ่านเกณฑ์
3. ท่านมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการตรวจวินิจฉัยโรคของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่	4.15	.81	ผ่านเกณฑ์
4. ท่านมีความพึงพอใจต่อการแสดงอัธยาศัยท่าทางที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.12	.75	ผ่านเกณฑ์
5. ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับการอธิบาย ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการรักษา เช่น การปฏิบัติตน การใช้ยา เป็นต้น	4.12	.83	ผ่านเกณฑ์
6. ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพ ของยาที่ได้รับ	4.09	.83	ผ่านเกณฑ์
7. ท่านมีความพึงพอใจต่อการแสดงความสนใจ เอาใจใส่ต่อท่านด้วยความกระตือรือร้นเป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.01	.79	ผ่านเกณฑ์
8. ท่านมีความพึงพอใจต่อกิริยามารยาทและการให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.08	.81	ผ่านเกณฑ์
9. ท่านมีความพึงพอใจต่อการนัดหมายเพื่อติดตามผลการรักษาของแพทย์	4.04	.93	ผ่านเกณฑ์
10. ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่บ้าน	4.03	.96	ผ่านเกณฑ์
11. ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการควบคุมป้องกันโรคในชุมชน	4.00	.75	ผ่านเกณฑ์
12. ท่านมีความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของอสม.ในการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่น	4.00	.88	ผ่านเกณฑ์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.7.2.1 (ต่อ)

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การตัดสินการประเมิน
13. ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย	3.98	.87	ไม่ผ่านเกณฑ์
14. ท่านมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการด้านทันตกรรม	3.85	.91	ไม่ผ่านเกณฑ์
15. ท่านมีความพึงพอใจต่อระยะเวลาในการใช้บริการแต่ละครั้งมากน้อยเพียงใด	3.88	.84	ไม่ผ่านเกณฑ์
16. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น	3.94	.85	ไม่ผ่านเกณฑ์
17. ท่านมีความพึงพอใจในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ	3.97	.79	ไม่ผ่านเกณฑ์
18. ท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการจากคลินิกชุมชนอบอุ่นในภาพรวมทั้งหมดในระดับใด	4.10	.76	ผ่านเกณฑ์

จากตารางที่ 4.7.2.1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมผ่านเกณฑ์การประเมิน ($\bar{x}$ = 4.10, S.D.= .76) เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้ว ข้อที่ความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ความพึงพอใจที่ได้รับการติดตามเยี่ยมบ้าน ($\bar{x}$ = 4.20, S.D.= 88) รองลงมา คือ ความสะดวกสบายด้านสถานที่ในการให้บริการ ($\bar{x}$ =4.17,S.D.=.76) แพทย์หรือเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการตรวจวินิจฉัยโรค ($\bar{x}$ =4.15,S.D.=.81) การได้รับการอธิบาย ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการรักษาเช่นการปฏิบัติตนการใช้ยา เป็นต้น ($\bar{x}$ =4.12,S.D.=.83) การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่เป็นกันเองของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x}$ =4.12,S.D.=.75) คุณภาพของยาที่ได้รับ ($\bar{x}$ =4.09, S.D.=.83) เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี และการให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ($\bar{x}$ = 4.08,S.D.= .81) การนัดหมายเพื่อติดตามผลการรักษาของแพทย์ ($\bar{x}$ =4.04, S.D.= .93) การได้รับบริการฟื้นฟูสมรรถภาพที่บ้าน ($\bar{x}$ = 4.03, S.D.=.96) ผู้ให้บริการการแสดงความสนใจ เอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{x}$ = 4.01, S.D.=.79)การดำเนินงานด้านการควบคุมป้องกันโรคในชุมชน ($\bar{x}$ = 4.00,S.D.=.75) การมีส่วนร่วมของ อสม.ในการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่น ($\bar{x}$ = 4.00,S.D.=.88) และการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย ($\bar{x}$ =3.98, S.D.= 87)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนสิ่งที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจในการดำเนินงานของคลินิกชุมชนอบอุ่น คือ การดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ ($\bar{X}$ = 3.97, S.D. = .79) การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่น ($\bar{X}$ = 3.94,S.D.= .85) ระยะเวลาในการใช้บริการ ($\bar{X}$ =3.88,S.D.= .84) การรับบริการด้านทันตกรรม ($\bar{X}$ =3.85, S.D.=.91)

ตอนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์เนื้อหาในคำถามปลายเปิด พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นความสอดคล้องกับผู้รับบริการว่าคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ไม่มีปัญหาในการดำเนินงานแต่สำหรับผู้ให้บริการมีความคิดเห็นว่าบุคลากรในการปฏิบัติงาน และสถานที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานน้อย แต่ผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการดำเนินงานดังนี้

5.1 ปัจจัยนำเข้า

5.1.1 ด้านบุคลากร

1. ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหรือภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น พยาบาล และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2. ควรเพิ่มแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอื่นๆเพื่อให้เกิดการครอบคลุมมากขึ้น

3. ควรจัดหาทันตแพทย์ประจำเพื่อบริการให้ทั่วถึง

5.1.2 ด้านงบประมาณ

1. เทศบาลควรจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงสถานที่ เพิ่มบุคลากรทางการแพทย์ที่ขาด รวมทั้งงบการจัดซื้อเครื่องมือแพทย์สมัยใหม่เพิ่มเติม

2. ควรขอรับการสนับสนุนงบประมาณในเรื่องการขยายสถานบริการจากส่วนกลาง

5.1.3 ด้านอาคารสถานที่

1. ควรปรับปรุงสถานที่ช่วงพักคอยให้กว้างขึ้นเพื่อรองรับผู้ป่วยที่มารับบริการเพิ่มขึ้น

2. ควรวางแผนเตรียมอาคารสถานที่ในการให้บริการ เพื่อรองรับผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5.1.4 ด้านวัสดุอุปกรณ์

ควรเพิ่มเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย และมีประสิทธิภาพสูงมาให้บริการเพื่อให้การรักษามีความแม่นยำ และมีประสิทธิภาพสูงขึ้นเนื่องจากเครื่องมือแพทย์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และควรเพิ่มครุภัณฑ์การแพทย์ทางด้านกายภาพบำบัดและกิจกรรมบำบัด

5.2 ด้านกระบวนการ

1. ควรสอบถามผู้ใช้บริการ (ผู้ป่วย/ประชาชน) ว่าควรเพิ่มบริการด้านใดบ้างแล้วนำเสนอผู้บริหารเพื่อวางแผนตอบสนองความต้องการต่อไป

2. ควรเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคลินิกชุมชนอบอุ่น และการให้รางวัลแก่ผู้ให้บริการดีเด่น เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทุกคน

3. ควรปรับปรุงค่าตอบแทนนอกเวลาราชการให้เท่าเทียมกับหน่วยงานด้านสาธารณสุขอื่น

4. ควรมีการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการได้ง่ายขึ้น อาทิเช่น สามารถรับรู้ข้อมูลการให้บริการทาง Internet และทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคใหม่ๆ ทาง Internet ได้ เป็นต้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved