

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ภายใต้นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยศึกษาในกลุ่มผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในแผนกต่างๆจำนวน 500 คน ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1-30 เมษายน 2546 โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ส่วน ดังนี้

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์และปริมาณของผู้รับบริการข้ามขั้นตอนโดยไม่ผ่าน PCU
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ
  1. ปัจจัยส่วนบุคคล
  2. ปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพ
    - 2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่หน่วยบริการปฐมภูมิ
    - 2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสระบุรี
    - 2.3 เหตุผลที่มารับบริการที่โรงพยาบาลสระบุรีโดยตรง
    - 2.4 สิ่งที่หน่วยบริการปฐมภูมิควรปรับปรุง
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรง โดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรีต่อการบริการของโรงพยาบาลสระบุรี
- ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

## ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ และปริมาณของผู้รับบริการข้ามขั้นตอนโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิ

จำนวนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์มาจาก PCU ต่างๆดังนี้

PCU 2: ในเขตเทศบาลที่ได้แม่น้ำป่าสัก

PCU 3: ตำบลหนองยาว ตำบลหนองโน ตำบลโคกสว่าง

PCU 4: ตำบลหนองปลาไหล ตำบลปากข้าวสาร และกุดนกกเปล้า

PCU 5: ตำบลดาวเรือง ตะกุด ตลิ่งชัน

PCU 6: ตำบลบ้านแก้ง ตำบลพุดแค ตำบลห้วยบง ตำบลฝั่งรวง ตำบลบ้านแก้ง ตำบล

สองคอน และตำบลพระบาทน้อย

PCU7: ตำบลคชสิทธิ์ ตำบลโคกแย้ ตำบลโคกตูม ตำบลโพหนอง ตำบลห้วยขมิ้น

ตำบลห้วยทราย และตำบลหนองจิก

พิจารณาแยกตามแผนกบริการผู้ป่วยนอกพบว่า เป็นกลุ่มตัวอย่างจากแผนกอายุรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาเป็นแผนกศัลยกรรม คิดเป็นร้อยละ 19.6 น้อยที่สุดจากแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน คิดเป็นร้อยละ 7.0

จำนวนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ PCU2 คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาอยู่ PCU 6 คิดเป็นร้อยละ 21.0 น้อยที่สุด PCU 5 คิดเป็นร้อยละ 10.0

เมื่อแยกผู้รับบริการจาก PCU ตามการมารับบริการแผนกต่างๆ พบว่าผู้รับบริการแผนกอายุรกรรมมากที่สุด โดยมาจาก PCU 3 ร้อยละ 58.5 รองลงมา จาก PCU 2 ร้อยละ 54.3 น้อยที่สุดจาก PCU 5 ร้อยละ 32.0 แผนกศัลยกรรมผู้รับบริการมากที่สุดจาก PCU 4 ร้อยละ 25.0 รองลงมาจาก PCU 7 ร้อยละ 20.9 และน้อยที่สุดจาก PCU 3 ร้อยละ 15.4 แผนกกุมารเวชกรรมผู้รับบริการมากที่สุดมาจาก PCU 5 ร้อยละ 24.0 รองลงมาจาก PCU 4 ร้อยละ 16.7 น้อยที่สุดจาก PCU 3 ร้อยละ 10.8 แผนกสูติกรรมผู้รับบริการมากที่สุดมาจาก PCU 5 ร้อยละ 20.0 รองลงมา จาก PCU 3 ร้อยละ 10.8 น้อยที่สุดจาก PCU 7 ร้อยละ 5.5 และแผนกอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ผู้รับบริการมากที่สุดมาจาก PCU 4 ร้อยละ 11.7 รองลงมาจาก PCU 6 ร้อยละ 10.5 และน้อยที่สุดจาก PCU 2 ร้อยละ 3.1 ดังแสดงใน ตารางที่ 4.1

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จำแนกตามแผนกบริการ และ PCU

หน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU)	อายุกรรม	ศัลยกรรม	กุมาร	สูติกรรม	อุบัติเหตุ	รวม
	เวชกรรม					
	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน	
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
PCU2	70	25	17	13	4	129
	54.3	19.4	13.2	10.1	3.1	100.0
PCU6	49	19	16	10	11	105
	46.7	18.1	15.2	9.5	10.5	100.0
PCU7	47	19	12	5	8	91
	51.6	20.9	13.2	5.5	8.8	100.0
PCU3	38	10	7	7	3	65
	58.5	15.4	10.8	10.8	4.6	100.0
PCU4	23	15	10	5	7	60
	38.3	25.0	16.7	8.3	11.7	100.0
PCU5	16	10	12	10	2	50
	32.0	20.0	24.0	20.0	4.0	100.0
รวม	243	98	74	50	35	500
	48.6	19.6	14.8	10.0	7.0	100.0

จำนวนผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่ PCU2 :ในเขตเทศบาลที่ได้แม่น้ำป่าสัก คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาอยู่ PCU 6 : ตำบลบ้านแก่ง ตำบลพุดแค ตำบลห้วยบง ตำบลฝั่งรวง ตำบลบ้านแก่ง ตำบลสองคอน และตำบลพระบาทน้อย คิดเป็นร้อยละ 21.0 น้อยที่สุด PCU5 : ตำบลดาวเรือง ตำบลตะกุด ตำบลตลิ่งชัน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ดังแสดงใน ตารางที่ 4.2

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์จำแนกตามหน่วยบริการปฐมภูมิ

หน่วยบริการปฐมภูมิ(PCU)	จำนวน(n=500)	ร้อยละ
PCU 2(ในเขตเทศบาลตึกใต้แม่น้ำป่าสัก)	129	25.8
PCU 6 ต.บ้านแก่ง พุแค ห้วยบง ฝั่งรวง บ้านแก่ง สองคอน พระบาทน้อย	105	21.0
PCU 7ต.คชสิทธิ์ โคกแย้ โคกตูม โพนทอง ห้วยขมิ้น ห้วยทราย หนองจิก	91	18.2
PCU 3 ต.หนองยาว หนองโน โคกสว่าง	65	13.0
PCU 4 ต.หนองปลาไหล ปากข้าวสาร กุดนงเปล้า	60	12.0
PCU 5 ตำบลดาวเรือง ตะกุด ตลิ่งชัน	50	10.0
รวม	500	100

ปริมาณของผู้รับบริการบัตร 30 บาทที่ข้ามชั้นตอนโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิ มารับบริการ โดยตรงที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสระบุรี เดือนเมษายน 2546 จำนวนผู้รับบริการที่ข้ามชั้นตอนจากเมื่อเปรียบเทียบกับประชากรที่รับผิดชอบ PCU 5มากที่สุด ร้อยละ 15.2 รองลงมา PCU 3 ร้อยละ 11.7 และน้อยที่สุด PCU 7 คิดเป็นร้อยละ 4.9

จำนวนผู้รับบริการข้ามชั้นตอนเทียบกับจำนวนผู้รับบริการที่ PCU มากที่สุด PCU 2 คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมา PCU 5 คิดเป็นร้อยละ 60.9 และน้อยที่สุด PCU 6 คิดเป็นร้อยละ 20.9 ตามลำดับ ดังแสดงใน ตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของของผู้รับบริการบัตร 30 บาทที่ข้ามขั้นตอนโดยไม่ผ่าน PCU เทียบกับประชากรที่รับผิดชอบ และผู้รับบริการที่ PCU เดือน เมษายน 2546

PCU	จำนวนประชากร ที่รับผิดชอบ	จำนวนผู้ข้ามขั้นตอน	ร้อยละของจำนวน ผู้ข้ามขั้นตอนต่อ จำนวนประชากร	จำนวนผู้รับบริการ ทั้งหมด	จำนวนผู้รับบริการ ที่ PCU	ร้อยละของจำนวน ผู้ข้ามขั้นตอนต่อ ผู้รับบริการที่ PCU
PCU 2	12,132	1,379	11.4	1,928	549	71.5
PCU 3	13,870	1,618	11.7	3,418	1800	47.3
PCU 4	23,405	1,670	7.1	2,972	1302	56.2
PCU 5	10,395	1,584	15.2	2,594	1014	60.9
PCU 6	31,084	1,560	5.0	7445.0	5885	20.9
PCU 7	39,760	1,944	4.9	5,688	3744	34.2
รวม	130,646	9,755	7.5	24,045	14294	40.5

## ส่วนที่ 2 ลักษณะและปัจจัยพื้นฐานของผู้รับบริการ

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ ภาพรวมจากทุก PCU กลุ่มอายุที่ข้ามขั้นตอนมาใช้บริการมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมา กลุ่มอายุ 15 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.6 และน้อยที่สุดคือ กลุ่มอายุ 10 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.4 ถ้าแยกกราย PCU แล้ว PCU 2 กลุ่มอายุที่ข้ามขั้นตอนมาใช้บริการมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมา กลุ่มอายุ 15 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.5 น้อยที่สุด กลุ่มอายุ 10 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.1 PCU 3 กลุ่มอายุที่ข้ามขั้นตอนมาใช้บริการมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมา กลุ่มอายุ 15 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.9 น้อยที่สุด กลุ่มอายุ 10 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.5 PCU 4 กลุ่มอายุที่ข้ามขั้นตอนมาใช้บริการมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 15 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.3 รองลงมา กลุ่มอายุ 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 น้อยที่สุด กลุ่มอายุ 10 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.3 PCU 5 กลุ่มอายุที่ข้ามขั้นตอนมาใช้บริการมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.0 รองลงมา กลุ่มอายุ 15 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.0 น้อยที่สุด กลุ่มอายุ 10 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0 PCU 6 กลุ่มอายุที่ข้ามขั้นตอนมาใช้บริการมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 40 – 59 ปี คิดเป็น ร้อยละ 31.4 รองลงมา กลุ่มอายุ 15 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.5 น้อยที่สุด กลุ่มอายุ 10 – 14 ปี คิดเป็น ร้อยละ 1.0 และ PCU 7 กลุ่มอายุที่ข้ามขั้นตอนมาใช้บริการมากที่สุดคือ กลุ่มอายุ 40 – 59 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา กลุ่มอายุ 15 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.7 น้อยที่สุด กลุ่มอายุ 10 – 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.3 ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล(อายุ)ของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรี โดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแยกราย PCU

หน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU)	อายุ						รวม จำนวน ร้อยละ
	0-4 ปี	5-9 ปี	10-14 ปี	15-39 ปี	40-59 ปี	60 ปีขึ้นไป	
	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	จำนวน ร้อยละ	
PCU 2	7	7	4	38	50	23	129
	5.4	5.4	3.1	29.5	38.8	17.8	100.0
PCU3	3	4	1	24	25	8	65
	4.6	6.2	1.5	36.9	38.5	12.3	100.0
PCU 4	5	4	2	23	18	8	60
	8.3	6.7	3.3	38.3	30.0	13.3	100.0
PCU 5	7	5	1	14	17	6	50
	14.0	10.0	2.0	28.0	34.0	12.0	100.0
PCU 6	6	9	1	32	33	24	105
	5.7	8.6	1.0	30.5	31.4	22.9	100.0
PCU 7	7	5	3	27	28	21	91
	7.7	5.5	3.3	29.7	30.8	23.1	100.0
รวม	35	34	12	158	171	90	500
	7.0	6.8	2.4	31.6	34.2	18.0	100.0

(Mean=38.59 SD=21.38 Min=1 Max=96)

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.0 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 27.0 อัตราส่วนชายต่อหญิง 1: 2.70 ที่พักอาศัย ส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยเป็นของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 86.4 และเช่า/อาศัยญาติ คิดเป็นร้อยละ 13.6 สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพคู่ คิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 28.6 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาสูงกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 28.0 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.6 รองลงมารายได้ระหว่าง 5,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.0 สถานะทางการเงินของครอบครัว พบว่ามีสถานะทางการเงินพอใช้ คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาสถานะทางการเงินไม่พอใช้คิดเป็นร้อยละ 45.8 อาชีพหลัก ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือเป็นแม่บ้านคิดเป็นร้อยละ 23.2 และไม่ประกอบอาชีพ/ตกงาน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

การมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของสมาชิกในครอบครัว ส่วนใหญ่มีหลักประกันสุขภาพคิดเป็นร้อยละ 87.0 และไม่มีหลักประกันสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 13.0 จำนวนสมาชิกในบ้าน ส่วนใหญ่มีสมาชิกจำนวน 1-5 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 รองลงมามีสมาชิกจำนวน 6-10 คน คิดเป็นร้อยละ 27.4 ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรง โดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ
		n = 500	
เพศ	หญิง	365	73.0
	ชาย (ชาย : หญิง 1 : 2.70 )	135	27.0
ที่พักอาศัย	เป็นของตนเอง	432	86.4
	เช่า/อาศัยญาติ	68	13.6
สถานภาพสมรส	คู่	264	52.8
	โสด	143	28.6
	ม่าย/ หย่า / แยกกันอยู่	93	18.6

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรง โดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
	n = 500	
การศึกษาของผู้ถูกสัมภาษณ์	ประถมศึกษา	300
	สูงกว่าประถมศึกษา	140
	ไม่ได้เรียน	60
รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 5,000 บาท	323
	5,001 – 20,000 บาท	95
	มากกว่า 20,000 บาท	82
(Mean=4564.61 SD=4523.09 Min= 100 Max=50,000)		
สถานะทางการเงินของครอบครัว	พอใช้	250
	ไม่พอใช้	229
	มีเหลือเก็บ	21
อาชีพหลัก	รับจ้างทั่วไป	134
	แม่บ้าน	116
	ไม่ประกอบอาชีพ/ตงงาน	82
	ค้าขาย	69
	นักเรียน/นักศึกษา	59
	เกษตรกรรม	40
	ไม่มี	3
การมีหลักประกันสุขภาพของสมาชิกในครอบครัว	มี	435
	ไม่มี	65
จำนวนสมาชิกที่มีชื่อในบ้าน	1 – 5 คน	344
	6 – 10 คน	137
	มากกว่า 10 คน	19
(Mean=4.93 SD=2.45 Min= 1 Max= 20)		

## 2.ปัจจัยเกี่ยวกับการมารับบริการสุขภาพ

### 2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับการมารับบริการสุขภาพที่หน่วยบริการปฐมภูมิ

ระยะทางเฉลี่ยจากบ้านมาโรงพยาบาลสระบุรีมากที่สุด จาก PCU 7 ระยะทางเฉลี่ย 16.02 กิโลเมตร รองลงมา จาก PCU 6 ระยะทางเฉลี่ย 12.57 กิโลเมตร ระยะทางน้อยที่สุด จาก PCU 2 ระยะทางเฉลี่ย 3.17 กิโลเมตร ส่วนระยะทางเฉลี่ยจากบ้านไปยัง PCU ต่างๆ ระยะทางเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ PCU 7 ระยะทางเฉลี่ย 10.49 กิโลเมตร รองลงมา PCU 6 ระยะทางเฉลี่ย 8.39 กิโลเมตร น้อยที่สุด PCU 2 ระยะทางเฉลี่ย 3.04 กิโลเมตร และความแตกต่างของระยะทางเฉลี่ยจากบ้านถึงโรงพยาบาลสระบุรีเทียบกับ ระยะทางจากบ้านไป PCU มากที่สุด คือ PCU 7 มีค่าเฉลี่ยระยะทางแตกต่าง 5.53 กิโลเมตร รองลงมา PCU 6 มีค่าเฉลี่ยระยะทางแตกต่าง 4.18 กิโลเมตร และ น้อยที่สุด PCU 2 มีค่าเฉลี่ยระยะทางแตกต่าง 0.14 กิโลเมตร ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยความแตกต่างของระยะทางจากบ้านไปโรงพยาบาลสระบุรีและระยะทางจากบ้านไป PCU แยกตาม PCU

หน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU)	ระยะทางจาก บ้านถึงโรงพยาบาลสระบุรี		ระยะทางจาก บ้านถึง PCU		ค่าเฉลี่ยความแตกต่าง ของระยะทางจาก รพ. สระบุรีและ PCU Mean defferent
	N	Mean	N	Mean	
PCU 2	129	3.17	129	3.04	0.14
PCU 3	65	9.12	65	6.35	2.77
PCU 4	60	7.27	60	5.97	1.30
PCU 5	50	7.87	50	6.48	1.39
PCU 6	105	12.57	105	8.39	4.18
PCU 7	91	16.02	91	10.49	5.53

ระยะทางจากบ้านถึงหน่วยบริการปฐมภูมิ ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 5 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 58.8 การเดินทางไปหน่วยบริการปฐมภูมิ ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถจักรยานยนต์คิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาเดินทางโดยรถรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 32.8 เวลาในการเดินทางไปหน่วยบริการปฐมภูมิ โดยรถยนต์ ส่วนใหญ่ใช้เวลาภายใน 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 79.4 รองลงมาใช้เวลาเดินทาง 31 นาที ถึง 1 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 14.2 เหตุผลที่ไปรับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่าใกล้บ้าน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาคือมีแพทย์มาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 31.0 การให้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ส่วนใหญ่เห็นว่าต้องมีแพทย์มาให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 66.4 และการมีแพทย์มาให้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิส่วนใหญ่คิดว่าทำให้มีผู้รับบริการมากขึ้น ร้อยละ 47.6

ตั้งแต่ต้นปี 2545 ที่มีโครงการ 30 บาท ถึงปัจจุบันคนในครอบครัวป่วยมาใช้สิทธิ 30 บาทที่หน่วยปฐมภูมิที่ลงทะเบียนไว้ ดังนี้ เคยใช้สิทธิ 30 บาท ร้อยละ 66.6 ป่วยแต่ไม่ใช้สิทธิ ร้อยละ 16.8 และ ไม่มีใครป่วย ร้อยละ 15.6

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยไปรับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ร้อยละ 96.2 และไม่เคยไปรับบริการ ร้อยละ 3.8 เหตุผลที่ไม่ไปรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิก่อนไม่มีแพทย์มาตรวจรักษา ร้อยละ 31.0 เดินทางไม่สะดวก ร้อยละ 20.4 แพทย์นัดมาตรวจที่คลินิกเฉพาะโรค ร้อยละ 17.6 ไม่เชื่อในการรักษา ร้อยละ 15.4 เจ้าหน้าที่บริการไม่ประทับใจ ร้อยละ 9.2 และ โกลที่ทำงาน ร้อยละ 3.0 ดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่หน่วยบริการปฐมภูมิ

ข้อมูลการบริการสุขภาพ	จำนวน(n=500)	ร้อยละ
ระยะทางจากบ้านไปหน่วยบริการปฐมภูมิ		
ต่ำกว่า 5 กม.	294	58.8
มากกว่า 5 กม.	206	41.2
(Mean=6.56 SD=5.57 Min=.5 Max= 34.0)		
เดินทางไปหน่วยบริการปฐมภูมิโดยวิธี		
รถมอเตอร์ไซด์	190	38.0
รถรับจ้าง	164	32.8
โดยรถยนต์	110	22.0
เดิน	31	6.2
จักรยาน/สามล้อ	5	1.0
เวลาในการเดินทางไปหน่วยบริการปฐมภูมิโดยรถยนต์		
ภายใน 30 นาที	397	79.4
ใช้เวลา 31 นาที ถึง 1 ชั่วโมง	71	14.2
ใช้เวลา 1 ชั่วโมงขึ้นไป	32	6.4

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่หน่วย  
บริการปฐมภูมิ (ต่อ)

ข้อมูลการบริการสุขภาพ	จำนวน(n=500)	ร้อยละ
ท่านเคยไปรับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิหรือไม่		
เคยไป	481	96.2
ไม่เคยไป	19	3.8
เหตุผลที่ท่านไปรับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ( n=481)		
ใกล้บ้าน	280	56.0
มีแพทย์มาให้บริการ	155	31.0
เจ้าหน้าที่บริการดี	27	5.4
เจ็บป่วยเล็กน้อย	10	2.0
ใกล้ที่ทำงาน	7	1.4
มั่นใจในคุณภาพของยา	2	0.4
บริการที่สถานีอนามัยต้องมีแพทย์มาให้บริการ		
ใช่	332	66.4
ไม่ใช่	168	33.6
แพทย์มาให้บริการที่สถานีอนามัย/สุขศาลาทำให้มีผู้มารับ		
การตรวจรักษามากขึ้น		
มากขึ้น	238	47.6
เท่าเดิม	193	38.6
ไม่แน่ใจ	68	13.6
น้อยลง	1	0.2
ตั้งแต่ต้นปี2545ถึงปัจจุบันคนในครอบครัวป่วยมาใช้		
สิทธิ30บาทที่หน่วยปฐมภูมิที่ลงทะเบียนไว้		
เคยใช้สิทธิ 30 บาท	333	66.6
เคยป่วยแต่ไม่ใช้สิทธิ	84	16.8
ไม่มีใครป่วย	78	15.6

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่หน่วย  
บริการปฐมภูมิ (ต่อ)

ข้อมูลการบริการสุขภาพ	จำนวน(n=500)	ร้อยละ
เหตุผลที่ไม่ไปรักษาที่หน่วยบริการปฐมภูมิก่อน (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		
ไม่มีแพทย์มาตรวจรักษา	155	31.0
เดินทางไม่สะดวก	102	20.4
แพทย์นัดมาตรวจที่คลินิกเฉพาะโรค	88	17.6
ไม่เชื่อในการรักษา	77	15.4
เจ้าหน้าที่บริการไม่ประทับใจ	46	9.2
ไกลที่ทำงาน	15	3.0

## 2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสระบุรี

สถานบริการที่ใช้บริการเมื่อเจ็บป่วย ส่วนใหญ่ไปใช้บริการบริการที่โรงพยาบาลสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาคือสถานีนอนามัย คิดเป็นร้อยละ 21.8 และน้อยที่สุดคือ สุขศาลา คิดเป็นร้อยละ 2.6 เวลาที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลสระบุรี ตั้งแต่มาจนถึงเสร็จสิ้นการบริการ ส่วนใหญ่ใช้เวลา 60-180 นาที คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาคือใช้เวลาน้อยกว่า 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 24.2 ส่วนค่าใช้จ่ายในการมารับบริการครั้งนี้ ส่วนใหญ่เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 100 บาท คิดเป็นร้อยละ 80.8 รองลงมาเสียค่าใช้จ่าย 100-500 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8 ความพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสระบุรี ส่วนใหญ่พอใจมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 40.4

จำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงพยาบาลสระบุรี ตั้งแต่มีโครงการ 30 บาท ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 2-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาใช้บริการ 6 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.6 สำหรับจุดที่รอนานที่สุดในการรับบริการ ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นจุดรอแพทย์ตรวจ คิดเป็นร้อยละ 58.4 รองลงมาคือจุดรับยา คิดเป็นร้อยละ 11.6

เมื่อสมาชิกในครอบครัวป่วยสถานพยาบาลที่ไปรักษามากที่สุดคือ โรงพยาบาลสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 91.2 รองลงมาคือ สถานีนอนามัย และคลินิก คิดเป็นร้อยละ 32.4 และ 31.8 ตามลำดับ ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลสระบุรี ส่วนใหญ่มากกว่า 5 กิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 61.4 ส่วนระยะทางจากที่ทำงานถึงโรงพยาบาลสระบุรี ส่วนใหญ่มากกว่า 5 กิโลเมตรเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 74.4 การเดินทางมารับบริการครั้งนี้เดินทางมาจาก ที่บ้านส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 96.6

โรงพยาบาลลำดับที่ 2 ที่ระบุในบัตร 30 บาท ในปี 2547 จะเลือกที่โรงพยาบาลสระบุรี ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 88.4 รองลงมาคือโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ คิดเป็นร้อยละ 10.4 ดังแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสระบุรี

ข้อมูลการบริการสุขภาพ	จำนวน (n=500)	ร้อยละ
สถานบริการที่ไปใช้บริการเมื่อเจ็บป่วย		
โรงพยาบาลสระบุรี	358	71.6
สถานอื่นมั้ย	109	21.8
คลินิก/รพช./รพ.เอกชน	20	4.0
สุขศาลา	13	2.6
เวลาที่ใช้บริการที่โรงพยาบาลสระบุรีตั้งแต่มาถึงจนกระทั่งเสร็จสิ้นการบริการ		
60 – 180 นาที	311	62.2
น้อยกว่า 60 นาที	121	24.2
มากกว่า 180 นาที	68	13.6
( Mean= 129.83 SD=77.76 Min=20 Max= 720)		
ค่าใช้จ่ายในการมาใช้บริการครั้งนี้(ค่าธรรมเนียม ค่าพาหนะ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ)		
ต่ำกว่า 100 บาท	404	80.8
100 – 500 บาท	79	15.8
500 บาทขึ้นไป	17	3.4
( Mean=112.05 SD= 232.79 Min=0 Max= 2000)		
ความพอใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสระบุรี		
พอใจมากถึงมากที่สุด	282	56.4
พอใจปานกลาง	202	40.4
ไม่พอใจ	9	1.8
พอใจน้อย	7	1.4

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสระบุรี (ต่อ)

ข้อมูลการบริการสุขภาพ	จำนวน (n=500)	ร้อยละ
จำนวนครั้งที่ใช้บริการโรงพยาบาลสระบุรีตั้งแต่มีโครงการ 30 บาท		
ครั้งแรก	79	15.8
ครั้งที่ 2	98	19.6
ครั้งที่ 3	62	12.4
ครั้งที่ 4	37	7.4
ครั้งที่ 5	49	9.8
ครั้งที่ 6	22	4.4
6 ครั้งขึ้นไป	153	30.6
( Mean=5.97 SD=5.72 Min=1 Max= 37)		
จุดที่รอนานที่สุดในการรับบริการ (n=462)		
รอแพทย์ตรวจ	292	58.4
รับยา	58	11.6
ห้องปฏิบัติการ	42	8.4
ทำบัตร	35	7
รอซักประวัติ ชั่งน้ำหนัก วัดความดัน	34	6.8
เอกซเรย์	3	0.6
เมื่อสมาชิกในครอบครัวป่วยไปรักษาที่สถานบริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)		
โรงพยาบาลสระบุรี	456	91.2
สถานเอนามัย	162	32.4
คลินิก/รพ.เอกชน	159	31.8
ซื้อยากินเอง	122	24.4
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์	29	5.8
สุขศาลา	17	3.4
รพ. ชุมชน	13	2.6
โรงพยาบาลค่ายอดิศร	3	0.6

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของปัจจัยเกี่ยวกับการมาใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสระบุรี (ต่อ)

ข้อมูลการบริการสุขภาพ	จำนวน (n=500)	ร้อยละ
ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลสระบุรี		
มากกว่า 5 กม.	307	61.4
ต่ำกว่า 5 กม.	193	38.6
(Mean=9.14 SD=6.36 Min=.5 Max= 35.0)		
ระยะทางจากที่ทำงานถึงโรงพยาบาลสระบุรี ( n= 276)		
มากกว่า 5 กม.	372	74.4
ต่ำกว่า 5 กม.	128	25.6
(Mean=10.74 SD= 18.57 Min=.2 Max= 200.0)		
การเดินทางมารับบริการครั้งนี้เดินทางมาจาก		
ที่บ้าน	483	96.6
ที่ทำงาน	17	3.4
โรงพยาบาลลำดับที่ 2 ในบัตร 30 บาท ในปี 2547 จะเลือกที่ใด		
โรงพยาบาลสระบุรี	442	88.4
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์	52	10.4
โรงพยาบาลค่ายอดิศร	2	0.4

เมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแยกตามแผนกบริการ แผนกที่มีค่าใช้จ่าย (ค่าธรรมเนียม 30 บาท ค่าพาหนะ ค่าอาหาร ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ) มากที่สุดได้แก่ แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 210 บาท รองลงมา แผนกศัลยกรรม มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 123.84 บาท และน้อยที่สุด แผนกกุมารเวชกรรม มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ย 79.57 บาท ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ศูนย์วิจัยทางการแพทย์  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.9 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยแยกตามแผนกบริการของ โรงพยาบาลสระบุรี

แผนก	N	ค่าใช้จ่ายเฉลี่ย	SD
อุบัติเหตุ ฉุกเฉิน	35	210.00	380.87
ศัลยกรรม	98	123.84	232.06
สูติกรรม	50	112.92	295.04
อายุรกรรม	243	102.91	213.46
กุมารเวชกรรม	74	79.57	125.22

### 2.3 เหตุผลที่มารับบริการโดยตรงที่โรงพยาบาลสระบุรี

เมื่อพิจารณาในภาพรวมเหตุผลที่ผู้รับบริการจากหน่วยปฐมภูมิ 2 – 7 มารับบริการที่โรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเบอร์ 1 ตามบัตร 30 บาท ตามลำดับ 3 อันดับอันดับที่ 1 คือประทับใจในบริการที่โรงพยาบาลสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 97.8 อันดับ 2 เชื่อใจในการรักษาของแพทย์ที่โรงพยาบาลสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 83.0 อันดับที่ 3 คือ เชื่อในคุณภาพของยา คิดเป็นร้อยละ 73.6 ดังแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของเหตุผลการมารับบริการที่โรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงในภาพรวมของทุกหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามลำดับ

อันดับ	เหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n=500)	ร้อยละ
1	ประทับใจในบริการ	489	97.8
2	เชื่อใจในบริการของแพทย์	415	83.0
3	เชื่อในคุณภาพของยา	368	73.6
4	คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่	122	24.4
5	เดินทางสะดวก	110	22.0
6	ใกล้ที่ทำงาน	109	21.8

เมื่อพิจารณาเหตุผลที่ผู้รับบริการมารับบริการที่โรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเบอร์ 1 ตามบัตร 30 บาท ตามลำดับแยกตามหน่วยบริการปฐมภูมิ 2-7 พบว่า มีเหตุผลอันดับที่ 1 ประทับใจในบริการที่โรงพยาบาลสระบุรี คิดเป็นร้อยละ 98.5 , 98.5, 96.7, 98.0, 95.2 และ 100 ตามลำดับ อันดับที่ 2 เชื่อใจในการรักษาของแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 79.1, 84.6, 85.0, 82.0, 86.7 และ 82.4 ตามลำดับ อันดับที่ 3 เชื่อใจในคุณภาพของยา คิดเป็นร้อยละ 70.5, 73.8, 76.7, 72.0, 75.2 และ 74.7 ตามลำดับอันดับดัง แสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของเหตุผลการมารับบริการที่โรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงแยกราย PCU ตามลำดับ

หน่วยบริการปฐมภูมิ	อันดับ	เหตุผล (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)	จำนวน (n=500)	ร้อยละ
PCU 2	1	ประทับใจในบริการ	127	98.5
	2	เชื่อใจในบริการของแพทย์	102	79.1
	3	เชื่อในคุณภาพของยา	91	70.5
	4	คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่	26	20.2
	5	เดินทางสะดวก	23	17.8
	6	ใกล้ที่ทำงาน	23	17.8
PCU 3	1	ประทับใจในบริการ	64	98.5
	2	เชื่อใจในบริการของแพทย์	55	84.6
	3	เชื่อในคุณภาพของยา	48	73.8
	4	คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่	19	29.2
	5	เดินทางสะดวก	19	29.2
	6	ใกล้ที่ทำงาน	19	29.2
PCU 4	1	ประทับใจในบริการ	58	96.7
	2	เชื่อใจในบริการของแพทย์	51	85.0
	3	เชื่อในคุณภาพของยา	46	76.7
	4	คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่	25	41.7
	5	เดินทางสะดวก	21	35.0
	6	ใกล้ที่ทำงาน	21	35.0

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของเหตุการณ์มารับบริการที่โรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงแยกราย PCU ตามลำดับ (ต่อ)

PCU 5	1	ประทับใจในบริการ	49	98.0
	2	เชื่อใจในบริการของแพทย์	41	82.0
	3	เชื่อในคุณภาพของยา	36	72.0
	4	คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่	10	20.0
	5	เดินทางสะดวก	9	18.0
	6	ใกล้ที่ทำงาน	8	16.0
PCU 6	1	ประทับใจในบริการ	100	95.2
	2	เชื่อใจในบริการของแพทย์	91	86.7
	3	เชื่อในคุณภาพของยา	79	75.2
	4	คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่	21	20.0
	5	เดินทางสะดวก	18	17.1
	6	ใกล้ที่ทำงาน	18	17.1
PCU 7	1	ประทับใจในบริการ	91	100.0
	2	เชื่อใจในบริการของแพทย์	75	82.4
	3	เชื่อในคุณภาพของยา	68	74.7
	4	คุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่	21	23.1
	5	เดินทางสะดวก	20	21.9
	6	ใกล้ที่ทำงาน	20	21.9

#### 2.4 สิ่งที่หน่วยบริการปฐมภูมิควรปรับปรุง

เมื่อพิจารณาในภาพรวมเหตุผลที่ผู้รับบริการจากหน่วยบริการปฐมภูมิ 2 – 7 ให้มีการปรับปรุงหน่วยบริการปฐมภูมิตามสิ่งที่ควรปรับปรุงตาม อันดับที่ 1 คือให้มีแพทย์มาตรวจประจำ คิดเป็นร้อยละ 90.4 อันดับ 2 ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดและกำหนดเวลาชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 76.6 อันดับที่ 3 คือ ให้มียาที่มีคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 65.4 ดัง แสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของสิ่งที่หน่วยบริการปฐมภูมิควรปรับปรุงในภาพรวมของทุกหน่วยบริการปฐมภูมิ 3 อันดับแรก

อันดับ	เหตุผล (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)	จำนวน (n=500)	ร้อยละ
1	ให้มีแพทย์มาตรวจประจำ	452	90.4
2	ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดชัดเจน	383	76.6
3	ให้มียาที่มีคุณภาพ	327	65.4
4	ให้มีบริการทำคลอด	119	23.8
5	ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ	118	23.6

ในด้านการปรับปรุงหน่วยบริการปฐมภูมิ สิ่งที่ต้องปรับปรุงแยกตามหน่วยบริการปฐมภูมิ 2 - 7 นั้น 3 อันดับแรกเหมือนกันหมดทุกที่ อันดับแรกคือ การให้มีแพทย์มาตรวจที่หน่วยบริการปฐมภูมิ คิดเป็นร้อยละ 91.5, 92.3, 98.3, 78.0, 87.6, และ 92.3 ตามลำดับ อันดับที่ 2 ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดชัดเจน เหมือนกันทุกที่ คิดเป็นร้อยละ 64.3, 81.5, 88.3, 68.0, 78.1 และ 85.7 ตามลำดับ อันดับที่ 3 สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ให้มียาที่มีคุณภาพเหมือนกันทั้ง 6 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.3, 67.7, 78.3, 62.0, 65.7 และ 72.5 ตามลำดับ ดัง แสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลการการปรับปรุงหน่วยบริการปฐมภูมิแยกรายหน่วยบริการปฐมภูมิ 3 อันดับแรก

หน่วยบริการปฐมภูมิ	อันดับ	เหตุผล (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)	จำนวน (n=500)	ร้อยละ
PCU 2	1	ให้มีแพทย์มาตรวจประจำ	118	91.4
	2	ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดชัดเจน	83	64.3
	3	ให้มียาที่มีคุณภาพ	70	54.3
	4	ให้มีบริการทำคลอด	25	19.4
	5	ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ	24	18.6

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของเหตุผลการปรับปรุงหน่วยบริการปฐมภูมิแยกรายหน่วยบริการ  
ปฐมภูมิ (ต่อ)

หน่วยบริการ ปฐมภูมิ	อันดับ	เหตุผล (ตอบได้มากกว่า1ข้อ)	จำนวน (n=500)	ร้อยละ
PCU 3	1	ให้มีแพทย์มาตรวจประจำ	60	92.3
	2	ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดชัดเจน	53	81.5
	3	ให้มียาที่มีคุณภาพ	44	67.7
	4	ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ	22	33.8
	5	ให้มีบริการทำคลอด	21	32.3
PCU 4	1	ให้มีแพทย์มาตรวจประจำ	59	98.3
	2	ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดชัดเจน	53	88.3
	3	ให้มียาที่มีคุณภาพ	47	78.3
	4	ให้มีบริการทำคลอด	22	36.7
	5	ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ	22	36.7
PCU 5	1	ให้มีแพทย์มาตรวจประจำ	39	78.0
	2	ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดชัดเจน	34	68.0
	3	ให้มียาที่มีคุณภาพ	31	62.0
	4	ให้มีบริการทำคลอด	9	18.0
	5	ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ	9	18.0
PCU 6	1	ให้มีแพทย์มาตรวจประจำ	92	87.6
	2	ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดชัดเจน	82	78.1
	3	ให้มียาที่มีคุณภาพ	69	65.7
	4	ให้มีบริการทำคลอด	19	18.1
	5	ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ	19	18.1
PCU 7	1	ให้มีแพทย์มาตรวจประจำ	84	92.3
	2	ให้มีแพทย์มาตรวจบางเวลากำหนดชัดเจน	78	85.7
	3	ให้มียาที่มีคุณภาพ	66	72.5
	4	ให้มีบริการทำคลอด	23	25.3
	5	ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ	22	24.2

### ส่วนที่ 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรี

#### 3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรี โดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิ เครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี เมื่อพิจารณาแยกรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายค้ำกับบริการที่ได้รับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.49 รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการบริการประทับใจ และสถานพยาบาล ตั้งอยู่ในที่ที่สะดวก โดยมีความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 4.16 และ 4.12 ตามลำดับ ดัง แสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 ร้อยละและค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่าน PCU เรียงลำดับตามกิจกรรมและร้อยละมากที่สุดถึงมากที่สุด (n=500)

ลำดับ ที่	กิจกรรม	ร้อยละของความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	
		ไม่	น้อย	ปาน	มาก	มากถึง		
		พอใจ		กลาง	ที่สุด	มากที่สุด		
		1	2	3	4	5	4+5	
1	ค่าใช้จ่ายค้ำกับบริการที่ได้รับ	0.6	0.8	11.2	23.8	63.6	87.4	4.49
2	การบริการประทับใจ	0.8	2.4	18.8	35.8	42.2	78	4.16
3	สถานพยาบาลตั้งอยู่ในที่ที่สะดวก	1.8	5.6	15	33.8	43.8	77.6	4.12
4	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ	1	3.2	18.4	38	39.4	77.4	4.12
5	อธิบายขั้นตอนการให้บริการ	1.4	4.2	20.2	40.6	33.6	74.2	4.01
6	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง	0.8	4.4	21.2	39.4	34.2	73.6	4.02
7	ได้รับบริการทุกประเภทตามที่ต้องการ	1.6	4.4	21.8	34.6	37.6	72.2	4.02
8	แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ	5	8.2	16	30.8	40	70.8	3.93
9	ความสะอาดสบาย	1	4.8	25.4	34.2	34.6	68.8	3.97
10	แพทย์/พยาบาลได้มีการติดตามการรักษา	5	10.4	16.4	31	37.2	68.2	3.85
11	เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจและห่วงใย	2	11.4	18.4	34.6	33.6	68.2	3.86
12	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา	2.4	11.8	19.4	35.4	31	66.4	3.81
13	การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ	2.4	5	27.4	35.4	29.8	65.2	3.85
14	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของการเจ็บป่วย	3.6	11.2	20	38.4	26.8	65.2	3.74
15	ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน	2.2	9.4	27.2	35.8	25.4	61.2	3.73

#### ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจตามปัจจัยส่วนบุคคล

ความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการสุขภาพที่โรงพยาบาลสระบุรี มี 15 ข้อ กิจกรรม แต่ในที่นี้ได้แบ่งเป็นด้าน 6 ด้านดังนี้

1. ด้านการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย กิจกรรม 4 ข้อดังนี้ 1) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ 2) ความสะดวกสบาย 3) ขั้นตอนไม่ยุ่งยากซับซ้อน 4) สถานพยาบาลตั้งอยู่ในที่ที่สะดวก
2. ด้านประสานงานบริการ ประกอบด้วย กิจกรรม 3 ข้อดังนี้ 1) ได้รับบริการทุกประเภทตามที่ต้องการ 2) แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจ 3) แพทย์/พยาบาลได้มีการติดตามการรักษา
3. ด้านอรรถาสัยของผู้ให้บริการ บริการ ประกอบด้วย กิจกรรม 3 ข้อดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเอง 2) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ 3) เจ้าหน้าที่แสดงความสนใจและห่วงใย
4. ด้านคุณภาพผู้ให้บริการ ประกอบด้วย กิจกรรม 1 ข้อดังนี้ 1) การบริการประทับใจ
5. ด้านค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย กิจกรรม 1 ข้อดังนี้ 1) ค่าใช้จ่ายคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ
6. ด้านข้อมูลข่าวสาร จ่าย ประกอบด้วย กิจกรรม 3 ข้อดังนี้ 1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุของการเจ็บป่วย 2) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษา 3) อธิบายขั้นตอนการให้บริการ

เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรง โดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเข้าถึงบริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านอรรถาสัยของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายคุ้มค่ากับบริการที่ได้รับ และด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านอรรถาสัยของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีมาจากหน่วยปฐมภูมิที่ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการประสานงานบริการ ด้านอรรถาสัยของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

อรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรง โดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจมีความพึงพอใจด้านเข้าถึงบริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายคุ้มกับบริการที่ได้รับ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเข้าถึงบริการ ด้านประสานงานบริการ ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีสถานะการเงินแตกต่างกัน มีความพึงพอใจประสานงานบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) ดัง แสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่าน PCU จำแนกตามด้านบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ											
	เข้าถึงบริการ		ประสานงานบริการ		อรรถศาสตร์		คุณภาพผู้ให้บริการ		ค่าใช้จ่าย		ข้อมูลข่าวสาร	
	n	คะแนนเฉลี่ย	n	คะแนนเฉลี่ย	n	คะแนนเฉลี่ย	n	คะแนนเฉลี่ย	n	คะแนนเฉลี่ย	n	คะแนนเฉลี่ย
<b>เพศ<sup>(a)</sup></b>												
ชาย	135	3.89	135	3.83	135	3.99	135	4.12	135	4.49	135	3.76
หญิง	365	3.93	365	3.97	365	4.00	365	4.18	365	4.49	365	3.88
p-value		0.59		0.91		0.92		0.66		0.16		0.12
<b>อายุ<sup>(b)</sup></b>												
แรกเกิด - 15 ปี	82	3.915	82	3.99	82	4.03	82	4.06	82	4.35	82	3.80
16-59ปี	328	3.878	328	3.87	328	3.92	328	4.12	328	4.50	328	3.78
60 ปีขึ้นไป	90	4.061	90	4.10	90	4.27	90	4.4	90	4.57	90	4.16
p-value		0.94		0.12		0.01*		0.01*		0.46		0.01*

<sup>(a)</sup> Mann whitney U test

<sup>(b)</sup> Kruskal Willis test

\* $p < 0.05$

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มา  
โรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่าน PCU จำแนกตามต้นบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล  
(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ											
	เขาถึง		ประสาน		อภัยาคัย		คุณภาพ		ค่าใช้จ่าย		ข้อมูลข่าวสาร	
	บริการ		งานบริการ				ผู้ให้บริการ		จ่าย			
	n	คะแนน	n	คะแนน	n	คะแนน	n	คะแนน	n	คะแนน	n	คะแนน
	เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย	
<b>PCU <sup>(b)</sup></b>												
PCU 2	129	4.052	129	4.11	129	4.13	129	4.27	129	4.53	129	3.99
PCU 3	65	3.885	65	3.82	65	3.92	65	4.12	65	4.38	65	3.67
PCU 4	60	3.729	60	3.57	60	3.73	60	4.03	60	4.63	60	3.57
PCU 5	50	3.9	50	3.89	50	3.95	50	4.00	50	4.36	50	3.76
PCU 6	105	3.862	105	3.93	105	4.01	105	4.20	105	4.46	105	3.83
PCU 7	91	3.945	91	4.03	91	4.05	91	4.16	91	4.53	91	4.04
p-value		0.18		0.02*		0.38		0.20		0.62		0.01*
<b>สถานภาพสมรส <sup>(a)</sup></b>												
โสด	143	3.822	143	3.82	143	3.88	143	4.01	143	4.38	143	3.66
สมรส	264	3.928	264	3.92	264	4.00	264	4.19	264	4.50	264	3.89
หม้าย,หย่า,แยก	93	4.032	93	4.13	93	4.19	93	4.33	93	4.61	93	4.04
p-value		0.10		0.02*		0.03*		0.03*		0.58		0.01*
<b>การศึกษา <sup>(b)</sup></b>												
ไม่ได้เรียน	60	4.129	60	4.28	60	4.17	60	4.33	60	4.60	60	4.03
ประถมศึกษา	300	4.00	300	4.02	300	4.11	300	4.23	300	4.56	300	3.97
สูงกว่าประถมศึกษา	140	3.639	140	3.59	140	3.70	140	3.94	140	4.30	140	3.51
p-value		0.01*		0.01*		0.01*		0.01*		0.01*		0.01*

(a) Mann whitney U test

(b) Kruskal Willis test

\*p&lt;0.05

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาล  
สระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่าน PCU จำแนกตามต้นบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล(ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจ											
	เข้าถึง		ประสาน		อัตราย้าย		คุณภาพ		ค่าใช้จ่าย		ข้อมูลข่าวสาร	
	บริการ		งานบริการ				ผู้ให้บริการ		จ่าย			
	n	คะแนน	n	คะแนน	n	คะแนน	n	คะแนน	n	คะแนน	n	คะแนน
	เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย		เฉลี่ย	
รายได้ <sup>(b)</sup>												
ต่ำกว่า 5000 บาท	323	3.97	323	4.03	323	4.08	323	4.29	323	4.52	323	3.95
5001 - 20000 บาท	95	3.87	95	3.74	95	3.88	95	3.98	95	4.46	95	3.73
20,000 บาทขึ้นไป	82	3.77	82	3.76	82	3.80	82	3.87	82	4.40	82	3.62
p-value		0.00*		0.00*		0.00*		0.00*		0.54		0.00*
สถานะการเงิน <sup>(a)</sup>												
พอใช้	271	3.75	271	3.67	271	3.73	271	4.02	271	4.43	271	3.56
ไม่พอใช้	229	3.98	229	4.02	229	4.07	229	4.20	229	4.50	229	3.86
p-value		0.09		0.03*		0.07		0.27		0.64		0.79

<sup>(a)</sup> Mann whitney U test

<sup>(b)</sup> Kruskal Willis test

\*p<0.05

เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีอายุแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( p<0.05 ) โดยพบว่ากลุ่ม อายุ 60 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 4.18

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีที่อยู่แตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

(  $p < 0.05$  ) โดยพบว่า ผู้มารับบริการในเขตเทศบาลทิศใต้แม่น้ำป่าสัก(PCU2) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 4.11 รองลงมา ตำบลคชสิทธิ์ ตำบลโคกแย้ ตำบลห้วยทราย ตำบลโคกตูม ตำบลโพหนอง ตำบลห้วยขมิ้น และตำบลหนองจิก (PCU7) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.05

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (  $p < 0.05$  ) โดยพบว่า กลุ่ม ม่าย หย่า แยก มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 4.14

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (  $p < 0.05$  ) โดยพบว่า กลุ่มที่ไม่ได้เรียน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 4.19

ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ(  $p < 0.05$  ) โดยเฉพาะกลุ่มรายได้ต่ำกว่า 5,000 มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 4.05 ผู้มารับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่านหน่วยบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรี ที่มีสถานะการเงินของครอบครัวแตกต่างกัน มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดงใน ตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มาโรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่าน PCU ตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	p-value
<b>เพศ<sup>(a)</sup></b>			
ชาย	135	3.92	0.289
หญิง	365	3.99	
<b>อายุ<sup>(b)</sup></b>			
แรกเกิด - 15 ปี	82	3.96	.006*
16-59ปี	328	3.92	
60 ปีขึ้นไป	90	4.18	

<sup>(a)</sup> Mann Whitney U Test    <sup>(b)</sup> Kruskal Wallis Test    \* $p < 0.05$

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มา  
โรงพยาบาลสระบุรีโดยตรงโดยไม่ผ่าน PCU ตามปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ	p-value
<b>PCU <sup>(b)</sup></b>			
PCU 2	129	4.11	0.015*
PCU 3	65	3.88	
PCU 4	60	3.74	
PCU 5	50	3.91	
PCU 6	105	3.96	
PCU 7	91	4.05	
<b>สถานภาพสมรส <sup>(a)</sup></b>			
โสด	143	3.84	.009*
สมรส	264	3.98	
หม้าย,หย่า,แยก	93	4.14	
<b>การศึกษา <sup>(b)</sup></b>			
ไม่ได้เรียน	60	4.19	.000*
ประถมศึกษา	300	4.07	
สูงกว่าประถมศึกษา	140	3.67	
<b>รายได้ <sup>(b)</sup></b>			
ต่ำกว่า 5000 บาท	323	4.05	.001*
5001 - 20000 บาท	95	3.86	
20,000 บาทขึ้นไป	82	3.79	
<b>สถานะการเงินของครอบครัว <sup>(a)</sup></b>			
พอใช้	405	4.00	0.118
ไม่พอใช้	95	3.86	

<sup>(a)</sup> Mann Whitney U Test    <sup>(b)</sup> Kruskal Wallis Test    \*p<0.05

### ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลสระบุรีและที่หน่วยปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลสระบุรีได้เสนอแนะมาจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 (n=500) ผู้รับบริการที่โรงพยาบาลสระบุรีเสนอแนะดังนี้ บริการเช้าและรอนาน ร้อยละ 29.2 (n=48) โดยมารับบริการแล้วรอนานที่แผนกอายุรกรรม 5 ราย แผนกกุมารเวชกรรมและอุบัติเหตุ อุบัติเหตุ อุบัติเหตุ 3 ราย แผนกศัลยกรรม 2 ราย และแผนกสูติกรรม 1 ราย สถานที่จอดรถคับแคบ และควรขยาย ร้อยละ 18.8 แพทย์น้อย อยากให้แพทย์เอาใจใส่มากกว่านี้ ร้อยละ 14.6 ข้อเสนอแนะนี้มาจากผู้รับบริการแผนก อารุกรรม 7 การจ่ายยาช้า/ให้น้อย/ควรมีจุดรับยามากกว่านี้ ร้อยละ 6.3 การมารับบริการนอกเวลาใช้บัตรทองไม่ได้ การรักษาให้เท่าเทียมกับบัตรอื่น สถานที่ไม่เป็นระเบียบ เพิ่มเวลาตรวจระหว่าง 7.00-8.30 น. ร้อยละ 2.1

ส่วนที่หน่วยบริการปฐมภูมิมีข้อเสนอแนะได้แก่ บุคลากรพูดจาไม่ดี/หงุดหงิดใส่ผู้รับบริการ ร้อยละ 8.3 โดยผู้รับบริการที่ PCU 3 PCU 5 PCU 6 c]t PCU 7 อย่างละ 1 ราย อยากให้สถานีนอนามัยมีแพทย์ประจำ/ให้มียาที่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 8.3 ให้มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ร้อยละ 2.1 ดัง แสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการรักษาที่โรงพยาบาลสระบุรี (n=48)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1.บริการเช้า/รอนาน	14	29.2
2.สถานที่จอดรถคับแคบควรขยาย	9	18.8
3.แพทย์น้อย/อยากให้แพทย์เอาใจใส่ให้มากกว่านี้	7	14.6
4.บุคลากรพูดจาไม่ดี/หงุดหงิดใส่ผู้รับบริการ	4	8.3
5.อยากให้สถานีนอนามัยมีแพทย์ประจำ/ให้สอ.มียาที่มีประสิทธิภาพ	4	8.3
6.การจ่ายยาช้า/ให้น้อย/ควรมีจุดรับยามากกว่านี้	3	6.3
7.อุปกรณ์การแพทย์ไม่ทันสมัย	1	2.1
8.มานอกเวลาใช้บัตรทองไม่ได้	1	2.1
9.การรักษาให้เท่าเทียมกับบัตรอื่น	1	2.1
10.สถานที่ไม่เป็นระเบียบ (รถเข็น/เก้าอี้เกะกะ)	1	2.1
11.ไม่แน่ใจประสิทธิภาพการรักษาและเครื่องมือของสอ.	1	2.1
12.เพิ่มการตรวจรักษาระหว่างเวลา 7.00-8.30 น.	1	2.1