

52352306 : สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ/คลินิกยาด้านไวรัสเอชไอวี

อรุณวรรณ วัฒนพงศ์ชาติ : คุณภาพบริการคลินิกยาด้านไวรัสเอชไอวี โรงพยาบาลพระจอมเกล้า
จังหวัดเพชรบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ภก.ผศ.ดร.บุรินทร์ ต.ศรีวงษ์. 114 หน้า.

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพบริการคลินิกยาด้านไวรัสเอชไอวีโรงพยาบาล
พระจอมเกล้าจังหวัดเพชรบุรี ในมุมมองผู้รับบริการและผู้ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในส่วนของผู้รับบริการได้แก่
แบบสอบถามซึ่งดัดแปลงจากแบบสอบถาม PSQ-HAART ของซูเพ็ญ วิบูลสันติ และคณะ ทดสอบความเชื่อมั่น
ของแบบสอบถามจากสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคโดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการจำนวน 30 คน ได้ค่า
ความเชื่อมั่นของระดับบริการที่ต้องการได้เท่ากับ 0.97 ระดับบริการที่ได้รับบริการจริงเท่ากับ 0.95 และความ
ตั้งใจในการมารับบริการเท่ากับ 0.74 เก็บข้อมูลผู้รับบริการคลินิกยาด้านไวรัสเอชไอวีจำนวน 540 คน(ร้อยละ
83.08) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน ถึง 31 สิงหาคม 2554 กลุ่มผู้ให้บริการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสัมภาษณ์
ผู้ให้บริการในคลินิกยาด้านไวรัสเอชไอวีได้แก่ อายุรแพทย์จำนวน 4 คน เภสัชกรจำนวน 2 คน และพยาบาลให้
คำปรึกษาจำนวน 2 คน โดยทำการสัมภาษณ์ในด้าน1)โครงสร้าง 2)กระบวนการ และ3)ผลลัพธ์ วิเคราะห์ข้อมูล
โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงวิเคราะห์

ผลการศึกษาพบว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.77) อายุ31-40 ปี
(ร้อยละ 49.63) อาชีพแรงงานรับจ้าง (ร้อยละ 46.85) การศึกษาระดับประถมศึกษา (ร้อยละ 36.67) สถานภาพคู่
(ร้อยละ 54.26) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 5000 บาท (ร้อยละ 40.56) ใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
(ร้อยละ 61.30) ระยะเวลาที่มาใช้บริการในคลินิกอยู่ในช่วง 1-3 ปี (ร้อยละ 44.08) จำนวนเม็ดยาที่รับประทาน
ต่อวันอยู่ในช่วง 2-5 เม็ด (ร้อยละ 66.30) สูตรยาที่ได้รับขณะนี้เป็นสูตรพื้นฐาน NNRTI based regimen (ร้อยละ
91.11) ระดับการให้บริการมีค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ต้องการได้เท่ากับ 4.29 ค่าเฉลี่ยระดับบริการที่ได้รับ
บริการจริงเท่ากับ 4.44 ค่าเฉลี่ยความตั้งใจในการมารับบริการโดยรวมเท่ากับ 4.73 และค่าเฉลี่ยคะแนนความพึง
พอใจโดยรวมเท่ากับ 4.55 ในส่วนผู้ให้บริการจากการสัมภาษณ์1)ด้านโครงสร้างสถานที่ให้บริการเป็นคลินิก
เฉพาะ จำนวนบุคลากรและความรู้ของบุคลากรมีความเหมาะสม 2)ด้านกระบวนการพบว่า ระยะเวลาการ
ให้บริการ การบันทึกประวัติการรักษา การประเมินปัญหาและการติดตามผลการรักษา การเตรียมความพร้อม
ขบวนการให้คำปรึกษา และการติดตามเมื่อผู้ป่วยขาดนัด มีความเหมาะสม 3)ด้านผลลัพธ์ใน 1 ปีร้อยละของผู้ที่
ได้รับการตรวจ CD4 2 ครั้งเท่ากับ 87.63 ได้รับการตรวจ viral load 1 ครั้งเท่ากับ 98.53 จากการศึกษาพบว่าใน
มุมมองผู้รับบริการมีระดับบริการที่ได้รับจริงสูงกว่าระดับบริการที่ต้องการได้รับ และในมุมมองผู้ให้บริการการ
ให้บริการในคลินิกยาด้านไวรัสเอชไอวีส่วนใหญ่มีความเหมาะสมในการให้บริการ

สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

52352306 : MAJOR : CONSUMER PROTECTION IN PUBLIC HEALTH

KEY WORD : SERVICE QUALITY/ANTIRETROVIRAL CLINIC

AROONWAN WATTANAPONGCHAT : SERVICE QUALITY OF ANTIRETROVIRAL CLINIC PHRACHOMKLAO HOSPITAL, PHETCHABURI PROVINCE. THESIS ADVISOR : ASST.PROF.BURIN T. SRIWONG.,Ph.D. 114 pp.

The objectives of this study were to evaluate the level of service, antiretroviral clinic in Phrachomklao hospital Phetchaburi Province in a view of patients and healthcare providers. The instrument in a part of patients used PSQ-HAART Questionnaire developed by Chupen Viboonsunti et al. The questionnaire was tested Cronbach coefficient alpha by 30 patients. The reliabilities of expectation, perception and behavioral intention were 0.97, 0.95 and 0.74 respectively. Five hundred and forty completed questionnaires were collected during 1st June until 31st August 2011 which accounted for 83.08 percent of total patients in antiretroviral clinic. The instrument in a part of providers (Physician, Pharmacist and counseling nurse) were semi-structured interview used. The interview composed of 3 parts which are 1) Structure, 2) Process and 3) Outcome. Descriptive and Inferential statistics were used for statistical analysis.

Results showed that the majority of the samples were female (56.77%), aged between 31-40 years old (49.63%), laborer (46.85%), primary school I (36.67%) and married status (54.26%). Average monthly incomes were lower than 5,000 baht (40.56%). Most of them had a universal health care coverage insurance (61.30%). The average durations receiving antiretroviral clinic was 1-3 years (44.08%). The numbers of medicine taken was 2-5 tablets (66.30%) and received NNRTI based regimen (91.11%). The average expected service, perceived service, behavioral intention and satisfaction were 4.29, 4.44, 4.73 and 4.55 respectively. In a view of healthcare provider, 1) Structure: specialized clinic, numbers and knowledgeable of the clinic staffs were appropriate, 2) Process: clinic operation time, medical history record, problem evaluation and follow-up, patient orientation and counseling, and miss-appointed patients follow up were appropriate, 3) Outcome: Percents of annual CD4 report for patients who got twice and viral load once check-up equaled to 87.63% and 98.53% respectively. In summary patients perceived service higher than what they expected and for healthcare providers, most service provided in antiretroviral clinic are appropriate.

Program of Consumer Protection in Public Health
Student's signature
Thesis Advisor's signature

Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2011

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถจาก ภก.ผศ.ดร.บุรินทร์ ต.ศรีวังษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางการแก้ไข และตรวจสอบความถูกต้อง ภญ.ผศ.ดร.รุ่งเพชร สกุลบำรุงศิลป์ และภญ.ผศ.ดร.ผกา มาศ ไมตรีมิตร ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำแก้ไขให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ รวมทั้งคณาจารย์ภาควิชาเภสัชกรรมชุมชนทุกท่าน ที่ช่วยให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ อายูรแพทย์ และพยาบาลให้คำปรึกษา ในคลินิกยาต้านไวรัสเอชไอวี โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ที่เสียสละเวลาในการให้สัมภาษณ์

ขอขอบคุณ ผู้รับบริการในคลินิกยาต้านไวรัสเอชไอวี โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ทุกท่านที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และกลุ่มอาสาสมัครผู้ติดเชื้อทุกท่านที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ พี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ เภสัชกร โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี ทุกคนที่ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ ด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณแม่ อุไร วัฒนพงศ์ชาติ ที่ได้ให้การอบรมเลี้ยงดู สนับสนุนการศึกษา ให้กำลังใจ จนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จลุล่วง

