



KU KAGETSUJARI

80

การประชุมวิชาการระดับชาติ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

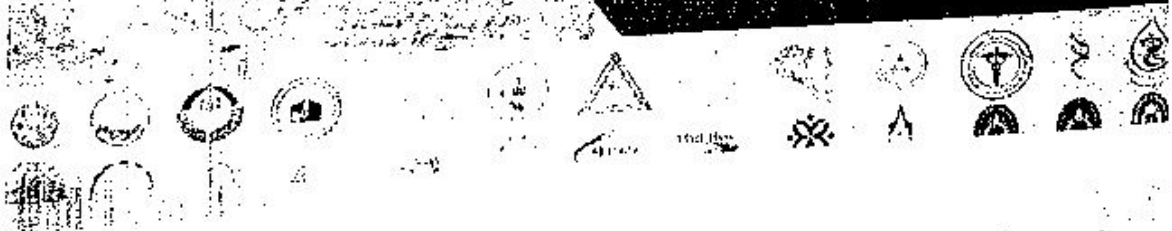
ครั้งที่ 19

ระหว่างวันที่ 8-9 ธันวาคม 2565
เกษตรศาสตร์อัจฉริยะ สุขภาวะคนไทย สู่ภัยเศรษฐกิจ

Proceedings

ผลงานทางวิชาการ 8 สาขา

1. สาขาพืชและเทคโนโลยีชีวภาพ
2. สาขาสัตว์และสัตวแพทย์
3. สาขาวิศวกรรมศาสตร์
4. สาขาศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
5. สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์
และอุตสาหกรรมบริการ
6. สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพและการกีฬา
7. สาขาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม
และความหลากหลายทางชีวภาพ
8. สาขาส่งเสริมการเกษตร



Service Quality of Ban Hra Na Health Promoting Hospital Muang District, Phetchabun Province

Ketnika Chandee¹, Assadet Kongerd¹, Tunpait Peensuk¹, Vipharat Phonphutthiphani¹, Satchadee Kummee¹,
and Sinsadej Koskan¹

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ ประชากร คือ การกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการในกลุ่มอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน เก็บข้อมูลเดือนธันวาคม พ.ศ. 2563 เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกร มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และส่วนใหญ่เคยมารับบริการ จำนวน 3 ครั้ง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามากได้ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ด้านบุคลิกภาพทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ ผู้รับบริการได้เสนอปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ดังนี้ ปัญหา 1. เจ้าหน้าที่ต้อนรับ และให้ความช่วยเหลือด้านบริการเป็นอาสาสมัครที่มีผู้ช่วยจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนน้อยก็ยุ่งยาก ต้องรอคอยเป็นเวลานาน 2. ประชาชนที่มีปัญหาการส่งมอบข้อมูลให้ผู้สูงอายุ และอ่านหนังสือไม่ออกจึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลช่วยเหลือเป็นพิเศษ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำต่อจำนวนของผู้รับบริการในวันที่มีการเข้ารับบริการมาหลายครั้งที่มีการนัดตรวจพิเศษ 3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการพิเศษให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น อ่านข้อมูลให้ผู้สูงอายุฟัง อีกทั้งการให้คำแนะนำที่เป็นมิตรและอบอุ่น

คำนำ

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the level of service quality of the Health Promoting Hospital in Ban Hui Na Sub-district, Mueang District, Phetchabun Province; 2) to study the

Faculty of Humanities and Social Sciences, Panchajanya Rajasul University

problems and recommendations of the service recipients of the Ban Hua Na Sub-District Health Promoting Hospital, Muang District, Phetchabun Province. This study was a quantitative research. Use convenience research with a random sample of service recipients in the age group aged 18 years and over. A sample of one sample was collected from July-September 2022. The instrument used was a questionnaire. The confidence value was 0.92. The data were analyzed with the packaged program. The statistics used were frequency, percentage, mean and standard deviation. The results showed that Most of the 216 people who received the service were female, aged 41-60 years, marital status, had primary education, farming. The average monthly income is less than 10,000 baht, and most of them have received the service 3 times. Overall, the service quality of Ban Hua Na Subdistrict Health Promoting Hospital, Muang District, Phetchabun Province was found to be at a high level. when considering each aspect it was found that the quality of service in all aspects was at the same high level. The averages can be ordered in descending order as follows: The aspect of being able to meet the needs of the customer, the physical appearance, the care, the confidence in the service and reliability of the service, respectively. Service recipients presented problems and suggestions of service users of Ban Hua Na Sub-District Promoting Hospital, Muang District, Phetchabun Province as follows: problem 1. receptionist and provide service assistance as well But on some days there are many patients, causing the number of officers to be insufficient have to wait a long time 2. Most of the people who receive the service are elderly and can't read, so they need staff to take care of them closely. Feedback 1. Should provide enough staff to meet the number of service recipients on the day of the service on the date of the special examination 2. Provide staff to provide special services for the elderly, such as reading information to the elderly in addition, the use of a friendly and polite tone.

Keyword: service quality, Tambon Health Promoting Hospital
E-mail: st621102169101@pcru.ac.th

บทนำ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือเดิมเรียกว่า สถานีอนามัยเป็นสถานพยาบาลประจำตำบล มีหน้าที่คัดกรองทางสาธารณสุข หรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขีดความสามารถในระดับปฐมภูมิ (Primary care) และได้รับการยกฐานะจากสถานีอนามัย หรือศูนย์สุขภาพชุมชน ตามนโยบายของรัฐบาลภายใต้รัฐธรรมนูญปี พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้มีการจัดการบริหารงบประมาณภายใต้ระบบปฏิบัติการใหม่ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงสาธารณสุข (กิตติเชวิน, ๒๕๖๓)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นสถานบริการทางสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ซึ่งมีการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล ควบคุมป้องกันโรค งานส่งเสริมสุขภาพ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในชุมชนตลอดทั้งเขตบริการของพื้นที่ตำบล สุขภาพ การป้องกันโรค สถานอนามัย และปัจจุบันเปลี่ยนเป็นศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลหนึ่งตำบลหนึ่ง

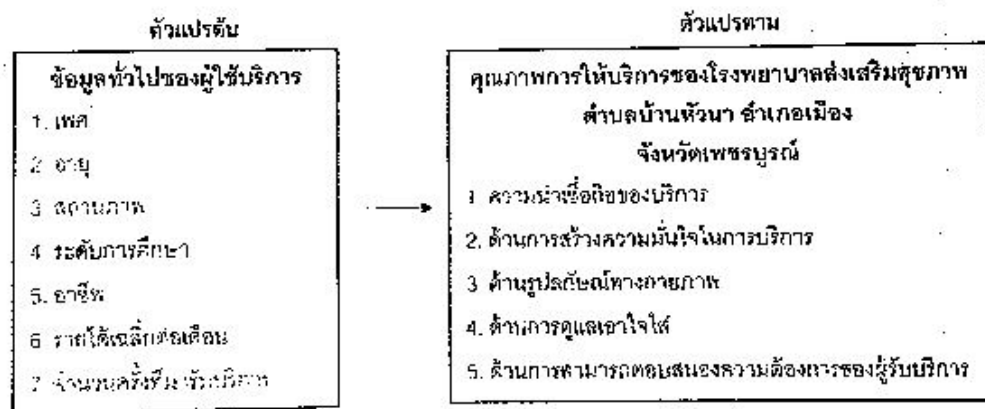
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งสามารถประมวลสาระสำคัญและจำแนกออกเป็น 3 ประเด็นหลักดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องดังกล่าว สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยประยุกต์ตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการบริการ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990 อ้างถึงใน จินตนา บุญเต็ม, 2549) ได้ดังภาพที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่ไม่รับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป รวมทั้งสิ้น 3,225 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 มิถุนายน 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่ไม่รับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยได้สุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) (จันทนา บุญเต็ม, 2549) ที่มีความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้มาคือกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎีที่

เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1.2 กำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

1.3 กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา

1.4 สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม

1.5 นำเสนอสร้างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งความตรงของเนื้อหา (Content validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) โดยการหาค่า IOC และปรับปรุงแก้ไข

1.6 นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

1.7 ปรับปรุงแก้ไข

1.8 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

2. ลักษณะของเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่กำหนดครอบคลุมคำถามครอบคลุมกรอบแนวคิดคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยประยุกต์ใช้คำถามตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการ (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1990 อ้างถึงใน จันทนา บุญเดิม, 2549) มาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม และนำร่างแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขเพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ จำนวนตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มารับบริการ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความน่าเชื่อถือของบริการ 2) ด้านการสร้างความมั่นใจในบริการ 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และ 5) ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยแบ่งระดับของการให้ความเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงถึงคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ มีลักษณะเป็นปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็น

3 การตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือ ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

பக்கம்

பகுதி - 1 (அ) - 10

பகுதி - 2 (அ) - 10

பகுதி - 3 (அ) - 10

பகுதி - 4 (அ) - 10

பகுதி - 5 (அ) - 10

பகுதி - 6 (அ) - 10

பகுதி - 7 (அ) - 10

பகுதி - 8 (அ) - 10

பகுதி - 9 (அ) - 10

பகுதி - 10 (அ) - 10

பகுதி - 11 (அ) - 10

பகுதி - 12 (அ) - 10

பகுதி - 13 (அ) - 10

பகுதி - 14 (அ) - 10

பகுதி - 15 (அ) - 10

பகுதி - 16 (அ) - 10

பகுதி - 17 (அ) - 10

பகுதி - 18 (அ) - 10

பகுதி - 19 (அ) - 10

பகுதி - 20 (அ) - 10

பகுதி - 21 (அ) - 10

பகுதி - 22 (அ) - 10

பகுதி - 23 (அ) - 10

பகுதி - 24 (அ) - 10

பகுதி - 25 (அ) - 10

பகுதி - 26 (அ) - 10

பகுதி - 27 (அ) - 10

பகுதி - 28 (அ) - 10

பகுதி - 29 (அ) - 10

பகுதி - 30 (அ) - 10

பகுதி - 31 (அ) - 10

பகுதி - 32 (அ) - 10

பகுதி - 33 (அ) - 10

பகுதி - 34 (அ) - 10

பகுதி - 35 (அ) - 10

பகுதி - 36 (அ) - 10

பகுதி - 37 (அ) - 10

பகுதி - 38 (அ) - 10

பகுதி - 39 (அ) - 10

பகுதி - 40 (அ) - 10

பகுதி - 41 (அ) - 10

பகுதி - 42 (அ) - 10

பகுதி - 43 (அ) - 10

பகுதி - 44 (அ) - 10

பகுதி - 45 (அ) - 10

2. ความสะดวกในองตรง (Validity) โดยทำการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสร็จ เสนอขออาจารย์ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและนำเสนองานที่มีผู้เชี่ยวชาญ แล้วทำการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม จำนวน 3 ท่าน เพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาและการแก้ไขความกำกวมของคำถาม ตลอดจนความเข้าใจ และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาดำดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและ วัตถุประสงค์ (index of Item – Objective Congruence: IOC) ได้ค่ามากกว่า .05 ขึ้นไปทุกข้อ

3. ความสะดวกในองตรง (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) ผู้มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหมู่ที่ ๑ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.92

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. คณะผู้วิจัยขอหนังสือราชการจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างเดือนกรกฎาคม-กันยายน พ.ศ.๒๕๖๕ ได้จำนวน 356 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากนั้นนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาตรวจสอบ ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใส่โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน และการแปลความหมาย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านหัวนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) มีลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคอร์ท (Likert) โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด

3. นำคะแนนที่ได้ไปหาความถี่และกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย (Frequency, Percentage, 2555.100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

4. วิเคราะห์และสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม

สุขุม เพ็ชรปลั่งบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ที่ได้จาแนกแบบสอบถามปลายเปิด มาวิเคราะห์หาคำรวมเนื้อหาที่มีลักษณะสอดคล้องกันด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย

1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการส่วนใหญ่ พบว่าเป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 60.67 มีอายุระหว่าง 41-60 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 32.87 สถานภาพสมรส จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 70.40 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 29.77 ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 30.17 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท และส่วนใหญ่เคยมารับบริการ จำนวน 3 ครั้ง

2 ผลการวิเคราะห์หาค่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ประกอบด้วย 5 ด้าน ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	ความน่าเชื่อถือของบริการ	3.95	.57	มาก
2	ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	4.06	.82	มาก
3	ด้านบุคลิกภาพทางกายภาพ	4.11	.69	มาก
4	ด้านการดูแลเอาใจใส่	4.07	.72	มาก
5	ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.12	.56	มาก
รวม		4.06	.62	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ โดยภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = .62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = .56) ด้านบุคลิกภาพทางกายภาพ $\bar{x} = 4.11$, S.D. = .69, ด้านการดูแลเอาใจใส่ $\bar{x} = 4.07$, S.D. = .72) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ($\bar{x} = 4.06$, S.D. = .82) และ ความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = .57) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์หาลักษณะสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ ๒ ปัญหาและข้อเสนอแนะ ของผู้ทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านห้วยน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
- เจ้าหน้าที่ต้อนรับ และให้ความช่วยเหลือด้านบริการ เป็นอาวดี แต่ในบางวันที่มีผู้ป่วยจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอ ต้องรอคอยเป็นเวลานาน - ประชาชนที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุและ อ่อนแอจึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างใกล้ชิด - ห้องน้ำมีกลิ่นเหม็น	- ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อจำนวนของผู้รับบริการในวันที่มีการเข้ารับบริการมากหรือวันที่มีความขัดขวางพิเศษ - จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการพิเศษให้แก่ผู้สูงอายุ เช่น อ่านข้อมูลให้ผู้สูงอายุฟัง อีกทั้งการใช้ยาเสี่ยงที่เป็นมิตรและคุณภาพ - ควรเพิ่มการทำความสะอาดห้องน้ำบ่อย ๆ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยน้ำ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน ประกอบด้วย 5 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าคุณภาพการให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการดูแลและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านรูปสัณฐานกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ และความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวานาพรณ ชื่นถัม (๒๕๕๘) ที่ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการให้บริการ โดยมีผลการศึกษา 5 ด้าน พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเมื่อพิจารณาในรายด้านก็อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านให้ความมั่นใจในการบริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ด้านความน่าเชื่อถือในการรับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้าน ความเป็นรูปธรรมของบริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสรวีร์ สุดแก้ว (๒๕๖๓) ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังศาล อำเภอภูกามยาวบุรี จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีผลการศึกษารวมของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังศาล อำเภอเมืองบุรี จังหวัดปราจีนบุรี พบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการส่วนใหญ่ ในด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการอยู่ในระดับความคาดหวังมาก เป็นอันดับ ๑ รองลงมา คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับความคาดหวังมาก ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านรูปสัณฐานกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามลำดับ ดังนั้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของผลการวิจัยแต่ละด้านสรุปได้ว่า มาอภิปรายผลเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก ดังนี้

๑. ด้านการสามารถตอบสนองของผู้รับบริการ จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยน้ำได้มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ว่าจะเป็นจุดคัดกรองหรือจุดบริการอื่น ๆ ไม่ทุบยาขึ้นซ้อน อีกทั้งการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และอธิบายขั้นตอนการรับบริการอย่างชัดเจน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมศ ชาญจุมพาสณ์ (๒๕๕๘) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางไผ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้านความ

ผลการวิจัยในการให้บริการในภาพรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในรายละเอียดข้อข้อพบว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่ง มีการบริการที่ต่อเนื่องรวดเร็ว การบริการไม่ยุ่งยาก การเข้ารับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำเป็นอย่างดี

2. ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ จากผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่งมีการแต่งการเรียบร้อยเหมาะสมแก่งานที่บริการ รวมทั้งมีการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรจึงมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ทำให้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของอึ้งและอึ้ง (Ong, 1992) ที่ว่าคุณภาพการให้บริการสามารถวัดได้โดยผู้ให้บริการมีความคาดหวังว่าผู้รับบริการจะให้บริการด้วยรอยยิ้ม สันทัด ท้าทาย และคำพูดการต้อนรับผู้รับบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม รวมถึงการแต่งการที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน

3. ด้านรูปลักษณะภายนอกของบริการ จากผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่ง มีทำเลที่ตั้งเหมาะสม เข้าถึงง่าย และมีความสะดวกในการมาใช้บริการ เนื่องจากอยู่ใกล้กับแหล่งชุมชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของเกษตรฯ แก้วลาย (2557) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่ง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่ง ด้านการให้บริการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพ ด้านพฤติกรรม ด้านความสะดวกและรวดเร็ว และด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่าด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับทฤษฎีของวีจอร์ (2535) กล่าวว่าบริการที่ประสิทธิผลสูงจะต้องประกอบด้วย การเข้าถึงบริการ คือ ผู้ใช้บริการมาใช้หรือรับบริการได้สะดวก อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการ สามารถเข้าติดต่อได้สะดวกและการเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ จากผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่ง มีการบริการที่เต็มใจ กระตือรือร้น มีการปฏิบัติกรให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ เช่น การจัดลำดับบริการก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะญาติหรือคนที่ตนรู้จัก เป็นต้น มีพฤติกรรมสอดคล้องกับงานวิจัยของเทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ความเหมาะสม ความตรงต่อเวลา รวมถึงการบริการที่มีความเที่ยงตรง มีความเป็นส่วนตัวของการต่อการบริการสาธารณะ

5. ด้านการสามารถตอบสนองของผู้รับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่ง มีการให้บริการอย่างเป็นระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีเจ้าหน้าที่รวดเร็วและให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และมีการอธิบายขั้นตอนในการเข้ารับบริการ มีการจัดลำดับการบริการ ตั้งแต่จุดคัดกรองก่อนเข้ารับบริการอย่างชัดเจนเป็นแถวลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมต กาญจนพานิช (2558) ที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่ง อำเภอหนองฮี จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในภาพรวมมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาในรายละเอียดข้อข้อพบว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านโจ่ง มีการบริการที่ต่อเนื่องรวดเร็ว การบริการไม่ยุ่งยาก การเข้ารับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำเป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

จากงานศึกษาวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์" คณะผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดนโยบายเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการนำระบบงานนโยบายจัดผู้ให้บริการที่มีจำนวนเพียงพอตามความต้องการของผู้มารับบริการในวันที่มีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก เช่น ผู้ป่วยรับยาโรคเบาหวาน เป็นต้น

2. ควรมีการปรับปรุงนโยบายการบริหารระยะเวลากำหนดให้บริการให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ระยะเวลาให้บริการตามวิถีชีวิตของชุมชน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานที่ของเจ้าหน้าที่ในแต่ละกลุ่มงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจ เจตคติ และความสามารถในการปฏิบัติงานจนเป็นที่ประทับใจของประชาชนผู้มารับบริการ

2. ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห้วยนา

เอกสารอ้างอิง

เอกสาร กวสว. 2557 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ตำบล เครือข่ายบริการสุขภาพห้วยนา อำเภอห้วยนา จังหวัดมหาสารคาม. แหล่งที่มา:

http://wap.hcs.com/index.php?option=com_phocadownload&view=category&download=3

8,วันที่ 15 มิถุนายน 2565.

จินดา บุญเดิม. (2549). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลรัฐประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

เทวศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนำนโยบายการให้บริการ

แก่ประชาชนไปปฏิบัติ:กรณีศึกษาสำนักงานกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก, สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชานันท์ ศิลปจำรูญ. (2557). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 15.

กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติชนเฮอร์เอนด์.

บุญเรือน ศรีสะอาด. (2556). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

รับชม 2535. ความหมายของการบริการ. แหล่งที่มา: <https://www.gotoknow.org/posts/492001>, 23 มิถุนายน

2565

วนาพรพรณ ชื่นอิน. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการ

สุขภาพบุคลากร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิจิตรศิลป์. 2562. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แหล่งที่มา: <https://th.wikipedia.org/wiki/โรงพยาบาล>

ส่งเสริมสุขภาพตำบล, 23 มิถุนายน 2565.

คณะกรรมาธิการวิสามัญ: ครั้งที่ 19 มหาวิทยาลัยมหาจุฬารามราชวิทยาลัย วิทยาเขตอานันทสงฆาราม วันที่ 8-9 ธันวาคม 2565

สนช. นาย จันทพร รุ่งเรือง. 2558. รณ. สด. ทางเลือกหรือทางเลือกของระบบสุขภาพไทย. แหล่งที่มา:

<https://www.hfocus.org/content/2015/07/10346>, 23 มิถุนายน 2565.

สรวิชัย สอนคำ. (2563). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังดาล อําเภอบึงสามพัน จังหวัดพิจิตร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒิ.

สมศ. (2559). คุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบาง...

โกล่ง อําเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้าน...

สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์

Source: (1292). ทฤษฎีของการให้บริการ. แหล่งที่มา:

http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true

&count=true, 25 มิถุนายน 2565.