

คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

Service Quality of the Subdistrict Health Promoting Hospital According to
the Perception of Service Recipients in the Mueang District Suphanburi
Province

ภาณุพงศ์ ศรีผุดผ่อง

Phanupong Sriphutphong

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

Western University

(Received: November 27, 2024; Revised: December 30, 2024; Accepted: January 30, 2025)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 211 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ ทศนคติต่อการบริการของผู้รับบริการ ความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการของผู้รับบริการ และคุณภาพการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ไคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 91.47 รองลงมาระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.58 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ทศนคติต่อการบริการของผู้รับบริการ และความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการของผู้รับบริการ ผลการศึกษาครั้งนี้ เสนอแนะให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรมีการส่งเสริมคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มากขึ้น ได้แก่ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีทักษะการให้บริการที่ดี และมีการสอบถามถึงความต้องการ เข้าใจถึงความแตกต่างของผู้รับบริการ

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, ทศนคติต่อการบริการ, ความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการ

ABSTRACT

This research is a cross-sectional survey research to study the service quality of sub-district health promotion hospitals according to the perception of service recipients in Mueang District, Suphan Buri Province and the factors related to the service quality of sub-district health promotion hospitals according to the perception of service recipients in Mueang District, Suphan Buri Province. The sample group is 211 people who receive services from health promotion hospitals in Mueang District, Suphan Buri Province. The sample is randomly selected using a stratified random sampling method. Data collection is done using a questionnaire, which includes general information of service recipients, attitudes toward service recipients, expectations of service outcomes of service recipients, and the service quality of sub-district health promotion hospitals according to the perception of service recipients. Data are analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, chi-square analysis, and Pearson's product moment correlation coefficient.

The results of the study found that the overall service quality of sub-district health promotion hospitals was at a high level, accounting for 91.47 percent, followed by a moderate level, accounting for 7.58 percent. Factors that were significantly related to the service quality of sub-district health promotion hospitals (p -value < 0.05) included personal factors in terms of age, attitudes toward service recipients, and expectations of service outcomes of service recipients. The results of this study suggest that sub-district health promotion hospitals should promote the service quality of sub-district health promotion hospitals more, including providing adequate facilities, modern medical equipment, skilled staff, providing good services, and asking about needs and understanding the differences of service recipients.

Keywords: Service quality, Subdistrict health promotion hospital, Service attitude, Service outcome expectation

บทนำ

การพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ (Primary care service) มีความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของประเทศที่จะทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรมมากขึ้น รวมทั้งสามารถลดความแออัดในโรงพยาบาลลงได้ ประเทศไทยมีนโยบายการพัฒนาระบบสุขภาพปฐมภูมิที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เมื่อมีการกำหนดสาระสำคัญในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 258 ข (5) ให้รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง เสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและ

การป้องกันโรค รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุน ให้มีการพัฒนาภูมิปัญญาด้านการแพทย์แผนไทย และกำหนดให้มีระบบการแพทย์ปฐมภูมิที่มีแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวดูแลประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม (สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ, 2566) ซึ่งระบบบริการสาธารณสุขของไทย ประเทศไทยได้มีการพัฒนาระบบด้านการบริการสุขภาพมาอย่างยาวนานมากกว่า 30 ปี ในทุกมิติ การจัดการบริการด้านสุขภาพ ประเทศไทยได้ขยายบริการออกไปทุกระดับ โดยเดิมมีสุขาสา และเปลี่ยนมาเป็นสถานีนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน และในปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (ทพียุคสนธิ์ ศรีลาธรรม, 2559) เป็นสถานพยาบาลประจำตำบลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary Care) และมีการพัฒนาเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกันทั้งในภาครัฐและเอกชน ส่งผลให้พัฒนาระบบสุขภาพของประเทศไทยมีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นกว่าเดิม แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลยังมีข้อจำกัดสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ อาทิ จำนวนผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลที่มีพื้นที่ให้บริการคับแคบ ประกอบกับมีผู้รับบริการจำนวนมาก ซึ่งมีผู้รับบริการทั้งที่เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่หลัก และประชากรแฝงที่เป็นกลุ่มแรงงาน ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรม เข้ารับบริการสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีอยู่จำนวนน้อย ไม่สามารถดูแลผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง และมีความล่าช้าต่อการให้บริการในบางครั้ง การให้บริการอาจยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ (สิรินทรา เทพพานิช และ เฉลิมพร เย็นเยือก, 2566)

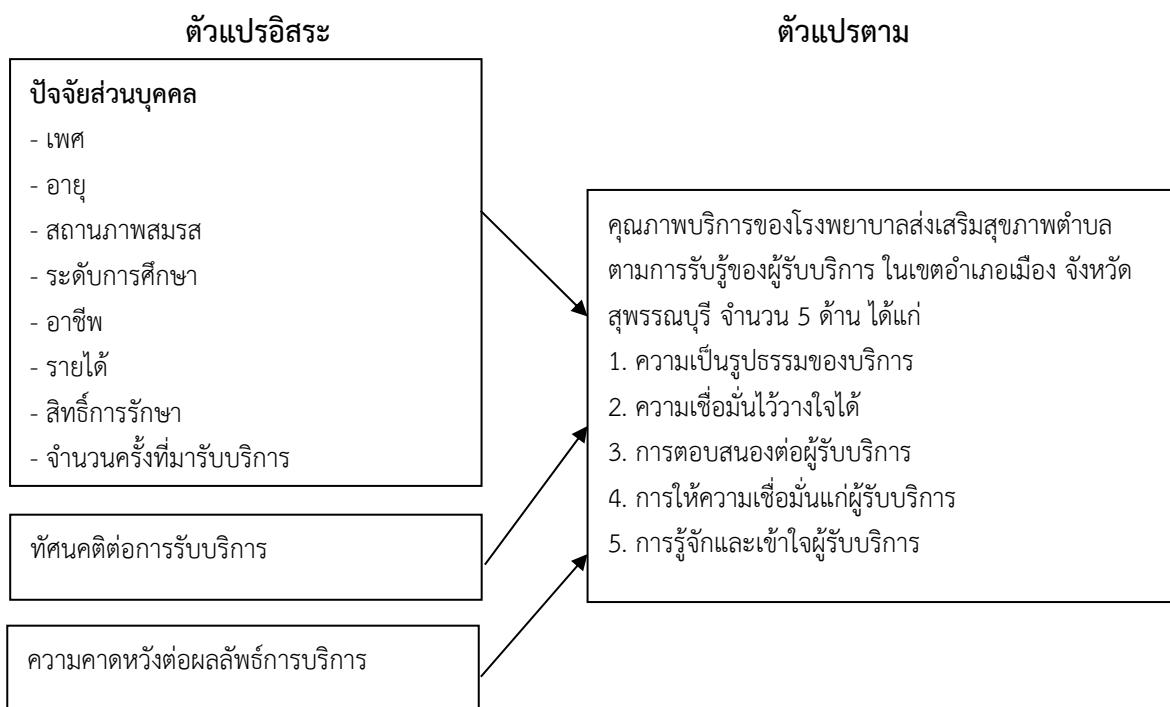
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีจำนวน 29 แห่ง ที่มีการกึ่งในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ จำนวน 130,445 คน ในปี พ.ศ. 2566 มีประชาชนมารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 67,813 คนต่อปี จำนวนครั้งที่มารับบริการ 207,125 ครั้งต่อปี เฉลี่ย 3.10 ครั้งต่อคนต่อปี และในปี พ.ศ. 2565 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอเมืองสุพรรณบุรีได้ถ่ายโอนภารกิจให้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำให้มีการปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งทำให้ผู้รับบริการบางคน ขาดการรับรู้ถึงนโยบายการให้บริการที่เปลี่ยนไป และผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการที่ดีแต่เมื่อได้สัมผัสกับการบริการก่อให้เกิดการรับรู้แล้วการบริการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจและทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการ นำมาซึ่งข้อร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการ จากสถิติข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2566 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในพื้นที่อำเภอเมือง จำนวน 22 เรื่อง (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี, 2566)

จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยเลือกศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เนื่องจากยังไม่มีการศึกษาในเรื่องนี้มาก่อน โดยศึกษากับประชาชนที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพบริการให้เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี รูปแบบการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-Sectional Survey)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวนทั้งหมด 29 แห่ง ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2566 (ไตรมาสที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) หาค่าเฉลี่ยของจำนวนผู้รับบริการต่อเดือน ได้จำนวนประชากร 492 คน เกณฑ์การคัดตัวอย่างเข้าร่วมโครงการวิจัย เป็นคนไทย ทั้งเพศหญิงและชาย อายุตั้งแต่

20 ปีขึ้นไป เป็นผู้ที่มีรับบริการอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี สามารถอ่าน เข้าใจภาษาไทย และสามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ สนใจเข้าร่วมโครงการวิจัยโดยได้รับการบอกข้อมูลโครงการวิจัยอย่างครบถ้วน เกณฑ์การคัดตัวอย่างออกจากโครงการวิจัย ไม่สนใจตอบแบบสอบถาม ขอลอนตัวในช่วงที่เก็บรวบรวมข้อมูล มีอาการเจ็บป่วยในช่วงที่เก็บรวบรวมข้อมูลจนไม่สามารถตอบแบบสอบถามได้

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 211 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณสูตรของ Daniel (2010) แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{NZ^2\alpha/2 P(1-P)}{Z^2\alpha/2 P(1-P) + (N-1)d^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

$Z\alpha/2$ = ค่าสถิติมาตรฐานจากตาราง Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่าเท่ากับ 1.96

N = จำนวนประชากรในการศึกษา

P = 0.33 (คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ทิพย์สุนทร์ ศรีลาธรรม (2559) คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 33.2)

d = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ผู้วิจัยยอมให้เกิดได้สูงสุดเท่ากับ 0.05

แทนค่าในสูตรข้างต้นจะได้จำนวนตัวอย่างดังนี้

$$n = \frac{492 (1.96)^2 \times 0.33(1-0.33)}{(1.96)^2 0.33(1-0.33) + (1,275-1) (0.05)^2}$$

$$n = 200.90$$

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200.90 คน ปัดเป็น 201 เพื่อป้องกันการสูญหายของกลุ่มตัวอย่างหรือความผิดพลาดจากการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจึงทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพิ่มร้อยละ 5 เท่ากับ 10.05 คน ได้ตัวอย่าง 10 คน รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 211 คน สุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยแยกประชากรที่มีลักษณะแตกต่างกัน แล้วเลือกตัวอย่างจากทุกชั้นภูมิ ประกอบด้วย รพ.สต. เขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี จากทั้งหมด 29 แห่ง โดยการจำแนกออกเป็นโซน จำนวน 7 โซน ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับสลากเลือกมาโซนละ 1 รพ.สต. ประเมินค่าสัดส่วนของประชากร โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ และคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของแต่ละ รพ.สต. โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างที่ทราบค่าประชากร เพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากรโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (Questionnaires) ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา และจำนวนครั้งที่มีรับบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Check list) และเติมคำในช่องว่าง มีทั้งหมด 8 ข้อ โดยใช้คำถามปลายเปิดและแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่าเป็นแบบ เลือกรอบ (Rating Scale) ทุกข้อคำถามเป็นเชิงบวก ระดับความเห็นด้วยทั้ง 5 ระดับของ Likert Scale มา ประยุกต์ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 15 ข้อ

เกณฑ์การแปลผลสามารถจัดได้ดังนี้ (Bloom, 1975)

ร้อยละ 80 ขึ้นไป ระดับมาก

ร้อยละ 60 - 79.99 ระดับปานกลาง

น้อยกว่าร้อยละ 60 ระดับน้อย

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีลักษณะเป็นแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า เป็นแบบเลือกรอบ (Rating Scale) ทุกข้อคำถามเป็นเชิงบวก ระดับความเห็นด้วยทั้ง 5 ระดับของ Likert Scale มาประยุกต์ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 15 ข้อ

เกณฑ์การแปลผลสามารถจัดได้ดังนี้ (Bloom, 1975)

ร้อยละ 80 ขึ้นไป ระดับมาก

ร้อยละ 60 - 79.99 ระดับปานกลาง

น้อยกว่าร้อยละ 60 ระดับน้อย

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการ รับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี มีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งเป็นแบบเลือกรอบ 5 ระดับ มาประยุกต์ใช้ มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ โดยแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ และ 5) การรู้จักและเข้าใจ ผู้มารับบริการ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

การให้คะแนนในภาพรวม เกณฑ์การประเมินผลสามารถจัดได้ดังนี้ (Bloom, 1975)

ร้อยละ 80 ขึ้นไป (100 - 125 คะแนน) ระดับมาก

ร้อยละ 60-79 (75 - 99 คะแนน) ระดับปานกลาง

น้อยกว่าร้อยละ 60 (25 - 74 คะแนน) ระดับน้อย

การให้คะแนนในรายด้าน เกณฑ์การประเมินผลสามารถจัดได้ดังนี้ (Bloom, 1975)

ร้อยละ 80 ขึ้นไป (20 - 25 คะแนน) ระดับมาก

ร้อยละ 60 - 79 (15 - 19 คะแนน) ระดับปานกลาง

น้อยกว่าร้อยละ 60 (5 - 14 คะแนน) ระดับน้อย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน ซึ่งจากการนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง พบว่าคำถามทุกข้อได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ทั้งฉบับ เท่ากับ 1 นำเครื่องมือวิจัยไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 30 คน แล้วนำผล

การทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้านทัศนคติต่อการบริการ เท่ากับ 0.98 ด้านความคาดหวังต่อผลลัพธ์การรับบริการ เท่ากับ 0.98 และคุณภาพการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ เท่ากับ 0.99 โดยแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.99

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ส่งถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่สุ่มได้ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเข้าพบกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้หลังจากนั้นแนะนำตัวชี้แจงวัตถุประสงค์และขออนุญาตในการให้ตอบแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงการพิทักษ์สิทธิ์ เมื่อกลุ่มตัวอย่างอนุญาตผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างอธิบายให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและอธิบายถึงวิธีการตอบคำถามและเปิดโอกาสให้ซักถามหลังจากนั้นให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง และนัดหมายในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของแบบสอบถามก่อนนำไปวิเคราะห์ นำข้อมูลที่ได้มาคิดคะแนนและวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในการบรรยายลักษณะของข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปแบบของตาราง
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สิทธิการรักษา และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ทัศนคติต่อการรับบริการ และความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ด้วยสถิติไคสแควร์ (Chi – Square test) และสถิติสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product - moment correlation coefficient)

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ในการประชุมคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรม เมื่อวันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ. 2567 ตามรหัสโครงการเลขที่ HE - WTU 2567-0064 เอกสารรับรองเลขที่ WTU 2567 - 0064

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.9 มีอายุระหว่าง 40 - 59 ปี ปี ร้อยละ 42.2 โดยมีอายุน้อยสุด 20 ปี และอายุมากที่สุด 81 ปี อายุเฉลี่ย 50.68 ปี มีสถานภาพสมรสมากที่สุด ร้อยละ 52.6 จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 45 ประกอบอาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 32.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 49.8 โดยมีรายได้น้อยที่สุด 2,000 บาทต่อเดือน รายได้มากที่สุด 90,000 บาทต่อเดือน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 20,473.46 บาท มีสิทธิการรักษาหลักประกันสุขภาพมากที่สุด ร้อยละ 68.7 มารับบริการจำนวน 2 - 5 ครั้งมากที่สุด ร้อยละ 73

2. ทศนคติต่อการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับทัศนคติต่อการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี (n=211)

ระดับของทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมาก	178	84.36
ระดับปานกลาง	32	15.17
ระดับน้อย	1	0.47
รวม	211	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับทัศนคติต่อการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 84.36 รองลงมาระดับปานกลาง จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17 และระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ

3. ความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี (n=211)

ระดับของความคาดหวัง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมาก	185	87.68
ระดับปานกลาง	25	11.85
ระดับน้อย	1	0.47
รวม	211	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมาก จำนวน 185 คน

คิดเป็นร้อยละ 87.68 รองลงมาในระดับปานกลาง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.85 และระดับน้อย จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ

4. คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี (n=211)

ระดับของคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับมาก	193	91.47
ระดับปานกลาง	16	7.58
ระดับน้อย	2	0.95
รวม	211	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 91.47 รองลงมาในระดับปานกลาง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 7.58 และระดับน้อย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี รายด้าน (n=211)

คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี	ระดับความคิดเห็น		
	มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้	197 (93.36)	13 (6.16)	1 (0.47)
ด้านการตอบสนองผู้มารับบริการ	196 (92.89)	13 (6.16)	2 (0.95)
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	195 (92.42)	14 (6.64)	2 (0.95)
ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ	193 (91.47)	17 (8.06)	1 (0.47)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	183 (86.73)	28 (13.27)	0 (0)

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี รายด้าน ได้ระดับมาก 3 ลำดับ ได้แก่ 1) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ร้อยละ 93.36 2) ด้านการตอบสนองผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.89 3) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ร้อยละ 92.42

ตารางที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิการรักษา กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี วิเคราะห์ด้วยค่าไคสแควร์ (n=211)

ตัวแปร	คุณภาพบริการ ๖			p-value
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
เพศ				0.335
ชาย	70(33.18)	3(1.42)	1(0.47)	
หญิง	123(58.29)	13(6.16)	1(0.47)	
สถานภาพสมรส				0.745
โสด	54(25.59)	3(1.42)	0(0)	
สมรส	100(47.39)	9(4.27)	2(0.95)	
หม้าย	28(13.27)	2(0.95)	0(0)	
หย่า/แยกกันอยู่	11(5.21)	2(0.95)	0(0)	
ระดับการศึกษา				0.222
ไม่ได้เรียน	10(4.74)	0(0)	0(0)	
ประถมศึกษา	90(42.65)	3(1.42)	2(0.95)	
มัธยมศึกษา/ปวช./ปวส.	61(28.91)	7(3.32)	0(0)	
ปริญญาตรี	29(13.74)	5(2.37)	0(0)	
สูงกว่าปริญญาตรี	3(1.42)	1(0.47)	0(0)	
อาชีพ				0.371
เกษตรกร	63(29.86)	5(2.37)	1(0.47)	
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	32(15.17)	7(3.32)	0(0)	
รับจ้าง/พนักงานบริษัท	51(24.17)	3(1.42)	1(0.47)	
รับราชการ/พนักงานของรัฐ/	22(10.43)	0(0)	0(0)	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ				
อื่น ๆ (ว่างงาน, นักศึกษา, แม่บ้าน)	25(11.85)	1(0.47)	0(0)	
สิทธิในการรักษา				0.848
สิทธิสวัสดิการข้าราชการ/ข้าราชการ	24(11.37)	1(0.47)	0(0)	
ท้องถิ่น/รัฐวิสาหกิจ				
สิทธิประกันสังคม	18(8.53)	1(0.47)	0(0)	
สิทธิหลักประกันสุขภาพ	132(62.56)	11(5.21)	2(0.95)	
ชำระเงินเอง	19(9.00)	3(1.42)	0(0)	

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 5 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าไคสแควร์ พบว่า เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สิทธิการรักษา ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี (p-value > 0.05) ซึ่งปฏิเสธสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ระบุว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ

สิทธิการรักษา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ทักษะการบริการ และความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการ กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ทักษะการบริการ และความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี วิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (n=211)

ตัวแปร	คุณภาพบริการ ๓	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
ปัจจัยส่วนบุคคล		
อายุ	0.143	0.038*
รายได้ต่อเดือน	- 0.040	0.559
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	0.003	0.960
ทักษะการบริการ	0.674	< 0.001*
ความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการ	0.863	< 0.001*

* p-value < 0.05

จากตารางที่ 6 เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ทักษะการบริการของผู้รับบริการ และความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ($r = 0.143$, $r = 0.674$ และ 0.863 , $p - value < 0.05$ ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 91.47 รองลงมาระดับปานกลาง ร้อยละ 7.58 และระดับน้อย ร้อยละ 0.95 ตามลำดับ สามารถอธิบายได้ว่า อาจเนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในทำเลที่ตั้งที่มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ สถานที่มีความสะอาด ระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกสบาย มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีภาพลักษณ์ที่ดี น่าเชื่อถือ ให้บริการด้วยความเต็มใจ คล่องแคล่วว่องไว มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ สามารถทำให้ผู้ป่วยที่มารับบริการมีการรับรู้ถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ

การศึกษาของทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.80 และสอดคล้องกับการศึกษาของชินดนัย ทองจินดา และคณะ (2566) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว บ้านบางนาว อำเภอบางแพ จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางนาว อำเภอบางแพ จังหวัดนครราชสีมา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอมะนัง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อายุ ($r = 0.143$) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอมะนัง จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < 0.05$) สามารถอธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีอายุระหว่าง 40 – 59 ปี ร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.60 และอายุระหว่าง 20 – 39 ปี ร้อยละ 24.20 ตามลำดับ อายุเฉลี่ย 50.68 ปี ซึ่งผู้รับบริการที่มีอายุมากขึ้น ย่อมมีประสบการณ์การรับบริการผนวกกับประสบการณ์ประสบการณ์ชีวิต ทำให้มีการรับรู้ถึงคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมากขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของชานานันท์ ประดิษฐ์บาทูภา และคณะ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลชลประทาน หลังการโอนย้ายจากกระทรวงสาธารณสุขมายังมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการได้แก่ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชลประทาน

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอมะนัง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ทัศนคติต่อการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ($r = 0.674$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอมะนัง จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < 0.05$) สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการที่มีทัศนคติต่อการบริการที่ดี ย่อมจะส่งผลให้เกิดการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ดีเช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของบุญฤทธิ์ แจ่มทุ่ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติต่อคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วย แผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < 0.05$)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอมะนัง จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าความคาดหวังต่อผลลัพธ์การบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

($r = 0.863$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < 0.05$) สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังที่จะได้รับการบริการที่ดี เมื่อได้รับการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตรงตามความคาดหวัง ก็จะเกิดความพึงพอใจในการบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของบุญทาร์ตน์ แจ่มทุ่ง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < 0.05$) สอดคล้องกับการศึกษาของอักษรศิลป์ พรหมเกษ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมินทร์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < 0.05$)

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. ควรส่งเสริมคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยการสนับสนุนระบบบริหารจัดการด้านความเป็นรูปธรรมการบริการ เช่น สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ มีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัย
2. ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการด้านสุขภาพ ที่สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน
3. ควรจัดกิจกรรมเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในตัวแทนประชาชนทุกกลุ่มวัย เพื่อให้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ศึกษาคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยการนำตัวแปรอิสระอื่น ๆ เช่น การเข้าถึงบริการ ความต้องการของผู้รับบริการ เป็นต้น เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี กับตัวแปรอิสระอื่น ๆ รวมถึงการวิเคราะห์โดยใช้สถิติขั้นสูงต่อไป
2. ศึกษาวิจัยแบบผสมผสานทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพโดยการเก็บข้อมูลแบบสัมภาษณ์เชิงลึกของคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่าง ๆ เพิ่มเติมให้ครอบคลุม รวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทัศนคติบริการและความคาดหวังการรับบริการ เพื่อให้ได้ปัญหาเชิงลึกมากขึ้น

References

- ชานานันท์ ประดิษฐบาทุกา, วิลาวลัย เต็มกลิ่นจันทร์. (2560). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพบริการงานผู้ป่วยนอกและศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลชลประทาน หลังการโอนย้ายจากกระทรวงสาธารณสุขมายังมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 9(17), 41-52.
- ชินดนัย ทองจินดา, สหสวรรณ พูลแก้ว, กัณฑ์จรี แสงวงการ, ปราณี จุลภักดี. (2566). คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลติดดาว บ้านบางนาว อำเภอบางแพ จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิชาการสังคมมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, 13(2), 47-63.
- ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม. (2559). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี. สารนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- บุญทาร์ตน์ แจ่มทุ่ง. (2558). คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก. สารนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- สิรินทรา เทพพานิช, เฉลิมพร เย็นเยือก. (2566). คุณภาพการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี. วารสารบริหารการพัฒนานวัตกรรมเชิงบูรณาการ 3(2), 1-13.
- สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ. (2566). คู่มือคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ. 2566. กรุงเทพฯ ฯ: สำนักงานกิจการโรงพยาบาลองค์กรสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์
- อักษรศิลป์ พรหมเกษ. (2558). คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวมินทร์ กรุงเทพมหานคร สารนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี. (2566). สถิติเรื่องร้องเรียนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ 2566. ฝ่ายส่งเสริมสาธารณสุข กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี.
- Bloom, A. (1975). The education of democratic man: Emile. Daedalus, 25(1), 135-153.
- Daniel WW. (2010). Biostatistics: Basic Concepts and Methodology for the Health sciences. 9Th ed. Asia: John Wiley & Sons.