

ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว

Factors Affecting the Service Quality among Personnel in Primary Health Care Facilities, Sa Kaeo Province

Citation: สุมาลี จันทร์เรือง,
ปนิทาน กระสังข์, ปรัชญกุล ตูลาชม,
และ จำเนียร วงษ์ศรีแก้ว. (2569).
ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการ
ให้บริการของบุคลากรในสถาน
บริการสุขภาพปฐมภูมิ
จังหวัดสระแก้ว. วารสารสุขภาพ
สตรีแอนด์เฮลท์, 2(1), e3984.

สุมาลี จันทร์เรือง^{1*}, ปนิทาน กระสังข์², ปรัชญกุล ตูลาชม³ และจำเนียร วงษ์ศรีแก้ว³
Sumalee Chanrueng^{1*}, Panitan Grasung², Prachayakul Tulachom³
and Jumnean Wongsrikaeo³

¹นักศึกษา, หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี

³ดร., นักวิชาการอิสระ

¹Student, Master of Public Health, Faculty of Allied Health Sciences, Pathumthani University

²Assistant Professor Dr., Master of Public Health, Faculty of Allied Health Sciences,

Pathumthani University

³Dr., Independent Scholar

*ผู้ประพันธ์บทความ; สุมาลี จันทร์เรือง, Email: sumalee13.cha@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คุณภาพการให้บริการของบุคลากรใน
สถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ แรงสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อแรง
สนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับคุณภาพการให้บริการของ
บุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรเป็น
แบบจำเพาะเจาะจงที่ได้จากวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีจับฉลาก ซึ่งประชา
กรเป็นบุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิในอำเภอ
เมืองทั้งหมด จำนวน 169 คน เริ่มวิจัยเดือน มกราคม ถึงเดือน กันยายน 2568
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม มีกำหนดเริ่มวิจัยเดือน มกราคม ถึง
เดือน กันยายน 2568 มีค่า Reliability เท่ากับ .98 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์
การถดถอยแบบพหุคูณ

Received: 24 November 2025;

Revised: 13 January 2026;

Accepted: 14 January 2026;

Published: 20 December 2026

บทความวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แรงสนับสนุนทางสังคม และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า ความรักความผูกพัน มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ โดยร่วมกันทำนาย ได้ร้อยละ 57.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการ, สถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ, บุคลากร, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, แรงสนับสนุนทางสังคม

Abstract

This study aimed to examine service quality, social support, and work motivation among personnel in primary health care facilities, as well as to analyze factors influencing social support and work motivation in relation to service quality. A survey research design was employed. The study population consisted of 169 health personnel working in all primary health care facilities in Mueang District. The sample was obtained using simple random sampling through a lottery method. Data were collected between January and September 2025. The research instrument was a structured questionnaire, which demonstrated high reliability with a coefficient of 0.98. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results indicated that the overall level of service quality among personnel in primary health care facilities was high. Social support and work motivation were also found to be at high levels. Furthermore, social support and work motivation in terms of job characteristics, career advancement, and affection and attachment significantly influenced service quality among primary health care personnel. These factors jointly explained 57.00% of the variance in service quality, with statistical significance at the 0.01 level.

Keyword: Service quality, Primary Health Care facilities, Personnel, Work motivation, social support

บทความวิจัย

บทนำ (Introduction)

คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิถือเป็นประเด็นสำคัญไม่น้อยไปกว่าการพัฒนาในด้านอื่นๆ การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือ ความชอบ ความพึงพอใจคุณภาพของการให้บริการมีผลโดยตรงต่อทัศนคติของผู้รับบริการ ในทางกลับกัน หากการบริการขาดคุณภาพหรือไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ย่อมส่งผลให้เกิดทัศนคติในเชิงลบ เช่น ความไม่พอใจหรือการปฏิเสธการบริการ ซึ่งอาจกระทบต่อภาพลักษณ์ของทั้งบุคลากรและองค์กร (สมิต สัจฉกร, 2548 : 19)

ทั้งนี้ คุณภาพการให้บริการดังกล่าวมิได้ขึ้นอยู่กับกระบวนการให้บริการเพียงอย่างเดียว หากแต่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับศักยภาพ ทัศนคติ และแรงขับเคลื่อนในการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ให้บริการ การประยุกต์ใช้ทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคมและทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยทั้งสองมีบทบาทสำคัญต่อการเสริมสร้างพลังในการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว การได้รับแรงสนับสนุนและแรงจูงใจที่เหมาะสมสามารถช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจต่อองค์กร มีสุขภาพกายและใจที่ดี พร้อมเผชิญและแก้ไขปัญหาในการทำงาน อีกทั้งยังช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพนำไปสู่ความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในที่สุด ผลการศึกษาในบริบทอื่น เช่น งานวิจัย จิตติวรรดา อัครภานุวัฒน์ นักศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กระบวนการบริหารมีผลต่อการพัฒนาระบบบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดแม่ฮ่องสอน โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวก กล่าวคือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น 1 คะแนน ในขณะที่อีกหนึ่งตัวแปรในสมการไม่เปลี่ยนแปลง คะแนนการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบบริการจะเพิ่มขึ้น 0.22 และเมื่อเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานบริการสาธารณสุขมีกระบวนการเพิ่มขึ้น 1 คะแนน ในขณะที่อีกหนึ่งตัวแปรในสมการไม่เปลี่ยนแปลง คะแนนการปฏิบัติงานการพัฒนาระบบบริการ เพิ่มขึ้น 0.37 (จิตติวรรดา อัครภานุวัฒน์, 2554 : 60) จากผลการประเมินสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ กองสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ปี พ.ศ. 2568 พบว่า การดำเนินงานของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิในจังหวัดสระแก้วยังคงเผชิญกับอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากร งบประมาณที่ไม่เพียงพอ ภาระงานที่มากเกินกว่ากำลังเจ้าหน้าที่ ตลอดจนข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ที่ยังขาดทักษะและประสบการณ์ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องแบกรับภาระเพิ่มเติมในการให้คำแนะนำและสนับสนุน นอกจากนี้ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านการแพทย์และการสาธารณสุข เช่น การตรวจรักษาผ่านระบบดิจิทัล แม้จะช่วยขยายช่องทางการให้บริการ แต่ก็เพิ่มภาระงาน ทำให้บุคลากรเกิดความอ่อนล้า ต้องทำงานเกินเวลา ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการ และนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ รวมถึงการเกิดข้อร้องเรียนตามมา (กองสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ, 2568)

บทความวิจัย

จากข้อมูลและประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว มิได้เป็นผลมาจากโครงสร้างหรือทรัพยากรของระบบบริการเพียงอย่างเดียว หากแต่มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยเฉพาะการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการให้บริการ ท่ามกลางบริบทของการขาดแคลนบุคลากร ภาระงานที่เพิ่มขึ้น และข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเทคโนโลยี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดจากทฤษฎีแรงสนับสนุนทางสังคมควบคู่กับทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเชิงประจักษ์ที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิให้สอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ (Objective)

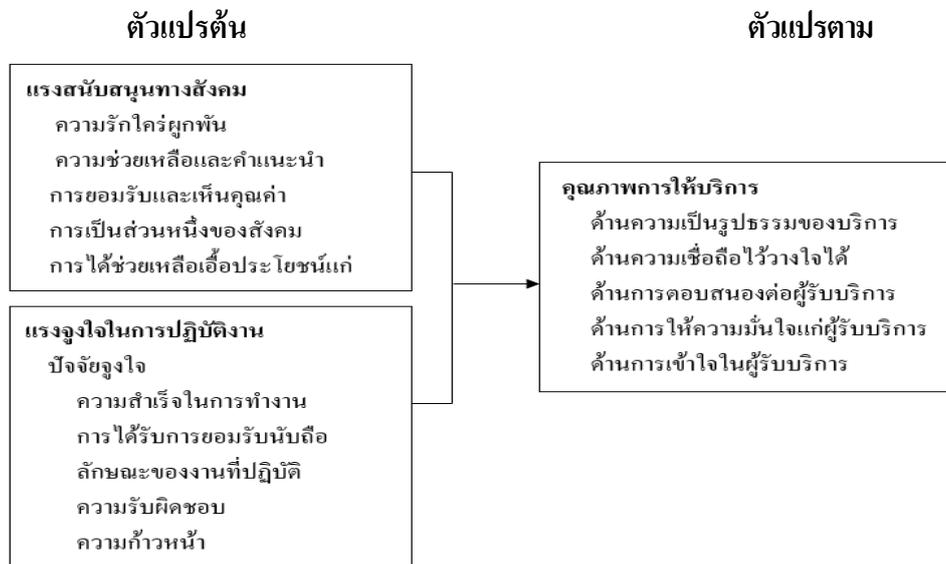
1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว
2. เพื่อศึกษาแรงสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของแรงสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว

สมมติฐาน (Hypothesis)

1. แรงสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว

บทความวิจัย

กรอบแนวคิด (Research Framework)



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ทั้ง 9 อำเภอ จำนวนทั้งสิ้น 705 คน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว, 2566) ซึ่งประกอบด้วยบุคลากรจากสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิทุกระดับในพื้นที่จังหวัดสระแก้ว

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยใช้ วิธีการจับฉลาก (Lottery Method) เพื่อให้ประชากรทุกหน่วยมีโอกาสถูกเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างอย่างเท่าเทียมกัน และลดอคติที่อาจเกิดขึ้นจากการเลือกของผู้วิจัย อำเภอที่จับฉลากได้คือ อำเภอเมือง

ดังนั้น ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมด 21 แห่ง ใน 8 ตำบล มีจำนวนทั้งหมด 169 คน (กระทรวงสาธารณสุข, 2566)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ ช่วงอายุ การศึกษาสูงสุด ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามแรงสนับสนุนทางสังคม เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale, 1932) จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale, 1932) จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถาม

บทความวิจัย

คุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพปทุมภูมิ จังหวัดสระแก้ว เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale, 1932) จำนวน 15 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษา โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC เท่ากับ 47.2 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.98 (Reliability) ของแบบสอบถาม

การเก็บและรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบตามขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ขออนุมัติจริยธรรมการวิจัยการวิจัยจากคณะกรรมการการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว เลขที่หนังสือรับรอง SKPHO 23/2568 วันที่ออกเอกสารรับรอง 14 พฤษภาคม 2568 วันที่หมดอายุ 13 พฤษภาคม 2569
2. จัดทำหนังสือเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยังสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เขตรับผิดชอบของสถานบริการสุขภาพปทุมภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว เพื่อขออนุญาตทำการจัดเก็บข้อมูลโดยผู้ทำวิจัยและทีมงานในการเก็บข้อมูล
3. ผู้วิจัยชี้แจงและทำความเข้าใจแก่ผู้ช่วยในการเก็บข้อมูลก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจและชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอนการเก็บข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามและทวนสอบผู้ร่วมวิจัยในการใช้แบบสอบถามเพื่อให้เข้าใจตรงกัน
4. เตรียมเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 169 ชุดดำเนินการจัดเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานบริการสุขภาพปทุมภูมิ อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ทั้งหมด 21 แห่ง ใน 8 ตำบล
5. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์และครบถ้วนของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน (Count) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย (Result)

บทความวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล (n=169)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	32	19.00
หญิง	137	81.00
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 30 ปี	36	21.30
31 - 40 ปี	58	34.32
41 - 50 ปี	40	23.70
51 - 60 ปี	35	20.70
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	23	13.60
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	26	15.40
ปวส./อนุปริญญา	32	18.90
ปริญญาตรี	80	47.30
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.70
ประเภทบุคลากร		
ข้าราชการ	64	37.90
พนักงานราชการ	1	6.00
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	10	5.90
ลูกจ้างประจำ	12	7.10
ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน/วัน	82	48.50
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	62	36.70
10,001 – 20,000 บาท	47	27.80
20,001 – 30,000 บาท	23	13.60
30,001 – 40,000 บาท	18	10.70
มากกว่า 40,001 บาท	19	11.20
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	40	21.16

บทความวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10,001 – 20,000 บาท	112	59.25
20,001 – 30,000 บาท	30	15.87
30,001 บาท ขึ้นไป	7	3.70
ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	42	24.90
1 - 4 ปี	40	23.7
5 - 10 ปี	15	8.90
11 - 15 ปี	15	8.90
16 - 20 ปี	32	18.90
20 ปีขึ้นไป	42	24.90
รวม	169	100

จากตาราง 1 พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 81.00 มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มากที่สุด จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 34.32 การศึกษาสูงสุดส่วนใหญ่ระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 47.30 ประเภทของบุคลากรส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างชั่วคราวรายเดือน/วัน จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 36.70 และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 1-4 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.90

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว (n=169)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.04	0.08	มาก
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.17	0.02	มาก
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.10	0.02	มาก
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.19	0.04	มาก
ด้านการเข้าใจในผู้รับบริการ	4.22	0.04	มาก
เฉลี่ยรวม	4.14	0.04	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ด้านการเข้าใจในผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.22$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.19$) คือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.04$) คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ

บทความวิจัย

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว (n=169)

แรงสนับสนุนทางสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความรักใคร่ผูกพัน	4.31	0.04	มาก
ด้านความช่วยเหลือและคำแนะนำ	4.26	0.06	มาก
ด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า	4.02	0.97	มาก
ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม	4.27	0.05	มาก
ด้านการได้ช่วยเหลือผู้อื่น	4.13	0.21	มาก
รวม	4.23	0.26	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.31$) คือ ด้านความรักใคร่ผูกพัน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.27$) คือ ด้านการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.02$) คือ ด้านการยอมรับและเห็นคุณค่า

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว (n=169)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.17	0.87	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	4.14	0.09	มาก
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	4.07	0.09	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	4.14	0.66	มาก
ด้านความก้าวหน้า	4.13	0.03	มาก
รวม	4.13	0.35	มาก

จากตาราง 4 พบว่า พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=4.17$) คือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.14$) คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านความรับผิดชอบ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=4.07$) คือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ตัวแปร	\bar{X}	Y	X	X1	X2	X3	X4	X5	Xx	Xx1	Xx2	Xx3	Xx4	Xx5
Y	62.18	1.00	.71	.63	.56	.56	.61	.63	.65	.57	.56	.59	.53	.55

บทความวิจัย

ตัวแปร	\bar{X}	Y	X	X1	X2	X3	X4	X5	Xx	Xx1	Xx2	Xx3	Xx4	Xx5
X	62.66	.71	1.00	.80	.84	.83	.86	.85	.73	.68	.68	.60	.60	.60
X1	12.94	.63	.80	1.00	.69	.53	.60	.60	.56	.49	.54	.48	.46	.44
X2	12.78	.56	.84	.69	1.00	.63	.64	.57	.53	.50	.48	.45	.40	.45
X3	12.05	.56	.83	.53	.63	1.00	.61	.64	.61	.55	.61	.46	.50	.50
X4	12.51	.61	.86	.60	.63	.61	1.00	.74	.63	.59	.55	.52	.53	.51
X5	12.38	.63	.85	.60	.57	.64	.74	1.00	.72	.69	.65	.59	.60	.58
Xx	61.96	.65	.73	.56	.53	.61	.63	.72	1.00	.90	.87	.80	.87	.85
Xx1	12.51	.57	.68	.49	.50	.55	.59	.69	.90	1.00	.78	.66	.71	.71
Xx2	12.42	.56	.68	.54	.48	.61	.55	.65	.87	.78	1.00	.56	.72	.69
Xx3	12.21	.59	.60	.48	.45	.46	.52	.59	.80	.66	.56	1.00	.66	.54
Xx4	12.42	.53	.60	.46	.40	.50	.53	.60	.87	.71	.72	.66	1.00	.66
Xx5	12.40	.55	.60	.44	.45	.50	.51	.58	.85	.71	.69	.54	.66	1.00

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว (Y) กับตัวแปรต้นตัวที่ 1 ได้แก่ X (0.71) คือ แรงสนับสนุนทางสังคม (X1-X5) มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.56-0.63 โดยทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ตัวแปร X1 (ความรักใคร่ผูกพัน) และ X5 (การได้ช่วยเหลือผู้อื่นประโยชน์แก่บุคคลอื่น) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดกับตัวแปร Y โดยมีค่าเท่ากับ $r = 0.63$ รองลงมาคือ X4 (การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม) มีค่า $r = 0.61$ ตัวแปรที่มีค่าสัมพันธ์ต่ำที่สุดคือ X2 (ความช่วยเหลือและคำแนะนำ) และ X3 (การยอมรับและเห็นคุณค่า) มีค่า $r = 0.56$ จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว (Y) กับตัวแปรต้นตัวที่ 2 ได้แก่ Xx (0.65) คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Xx1-Xx5) มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.53-0.59 โดยทุกตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ตัวแปร Xx3 (ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดกับตัวแปร Y โดยมีค่าเท่ากับ $r = 0.59$ รองลงมาคือ Xx1 (ความสำเร็จในการทำงาน) มีค่า $r = 0.57$ Xx2 (การได้รับการยอมรับนับถือ) มีค่า $r = 0.56$ และ Xx5 (ความก้าวหน้า) มีค่า $r = 0.55$ ตามลำดับ ตัวแปรที่มีค่าสัมพันธ์ต่ำที่สุด คือ Xx4 (ความรับผิดชอบ) มีค่า $r =$

บทความวิจัย

0.53 จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression)

โดยใช้คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว เป็นตัวแปรพยากรณ์ ผลปรากฏ ดังแสดงใน

ตารางที่ 6 การแปรปรวนจากตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์

สมการ	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	P-value
X, Xx3, Xx5, X1	Regression	4758.30	4	1189.57	55.00	.000
	Residual	3547.02	164	21.63		
	Total	8305.31	168			

จากตาราง 6 พบว่า ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนจากตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง โดยใช้คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ในมิติของ X, Xx3, Xx5, X1 จากการคำนวณ สามารถนำไปสร้างสมการได้ โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 7 การเปลี่ยนแปลงค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ (R) ระหว่างตัวแปรที่ได้รับการคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) และ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเมื่อสมการเปลี่ยน (R²change) ในการทำนายคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว

ตัวแปรต้น	R	R ²	F	Unstd		Std	t	p-value
				B	SE	Beta		
ค่าคงที่ (Constant)	-	-	-	14.11	3.29	-	4.29	.000
1.แรงสนับสนุนทางสังคม	.71	.51	170.28	.32	.09	.34	3.41	.000
2.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.74	.54	101.15	.86	.26	.22	3.31	.000
3.ความก้าวหน้า	.75	.56	70.17	.53	.24	.15	2.26	.003
4.ความรักใคร่ผูกพัน	.76	.57	55.00	.83	.38	.19	2.18	.003

บทความวิจัย

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) ของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตามลำดับความสำคัญของตัวแปรที่เข้าสมการ พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ได้แก่ แรงสนับสนุนทางสังคม ถูกคัดเลือกเข้าสมการเป็นอันดับแรก สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ได้ร้อยละ 71 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 74 ด้านความก้าวหน้า ถูกคัดเลือกเข้าสมการเป็นอันดับสาม สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 75 และด้านความรักใคร่ผูกพัน ถูกคัดเลือกเข้าสมการเป็นอันดับสี่ สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ได้เพิ่มขึ้นร้อยละ 76

สมการทำนายในรูปคะแนนดิบ (B)

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว = $14.11 + 0.32$ (แรงสนับสนุนทางสังคม) + 0.86 (ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) + 0.53 (ด้านความก้าวหน้า) + 0.83 (ด้านความรักใคร่ผูกพัน)

สมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta)

คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว = 0.34 (แรงสนับสนุนทางสังคม) + 0.22 (ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ) + 0.15 (ด้านความก้าวหน้า) + 0.19 (ด้านความรักใคร่ผูกพัน) กล่าวโดยสรุปคือ เมื่อพิจารณาตามสมการพยากรณ์ พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคม ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และความรักใคร่ผูกพัน ในมิติของ X, Xx3, Xx5, X1 จะมีแนวโน้ม

สรุปผลการวิจัย (Conclusion)

ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว มีคุณภาพการให้บริการในทุกมิติอยู่ในระดับมาก แสดงถึงศักยภาพของบุคลากรและระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ในด้านแรงสนับสนุนทางสังคม พบว่า ทุกมิติ ได้แก่ ความรักใคร่ผูกพัน ความช่วยเหลือและคำแนะนำ การยอมรับและเห็นคุณค่า การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และการได้ช่วยเหลือผู้อื่น ประโยชน์แก่บุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทั้งหมด โดยเฉพาะด้านความรักใคร่ผูกพันและด้านความช่วยเหลือและคำแนะนำ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า

บทความวิจัย

บุคลากรรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่ดี การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ทุกด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้คุณค่าในผลงาน ความภาคภูมิใจ และการยอมรับจากผู้ให้บริการและองค์กร เป็นแรงผลักดันสำคัญที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากร

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างแรงสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และคุณภาพการให้บริการ พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่เหมาะสม และมีแรงจูงใจในการทำงานที่สูง จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า แรงสนับสนุนทางสังคมและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่มีบทบาทในการส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อความสัมพันธ์ที่ดี การยอมรับคุณค่า และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างยั่งยืน

อภิปรายผล (Discussion)

1. คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ประชากรให้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว เฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความเข้าใจในผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ถึงจะมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}=4.04$) แต่ก็อยู่ในระดับมาก ตามแนวคิดของ Parasuraman et al., (1990) ซึ่งเป็นผู้พัฒนาแบบจำลองคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการ ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถขององค์กรหรือหน่วยงานในการส่งมอบบริการที่ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปราศจากข้อบกพร่อง และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความแตกต่างในการแข่งขันขององค์กรหรือหน่วยงาน โดยการให้บริการที่ดีต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน สร้างความเชื่อมั่น และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกรายชื่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ

บทความวิจัย

จังหวัดสระแก้ว ทั้ง 5 ด้าน ข้อที่ประชากรให้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดและควรนำไปใช้ประโยชน์ คือข้อ 15 รู้สึกว่าพนักงานมีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้บริการด้วยความเป็นมิตรแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.25$) ซึ่งสอดคล้องกับองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก, (2562) ได้อธิบายว่า ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น และสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ โดยให้นึกถึงการบริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการไว้เป็นหลักการทำให้ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และ ได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่คือการสร้างสุขในการให้บริการ และสอดคล้องกับ วิรัตน์ ชนะสิมมา, (2564) ได้อธิบายว่า คุณภาพบริการ (Service Quality) หมายถึง ระดับของความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ในการบำบัดความต้องการของลูกค้าที่มีคุณลักษณะได้มาตรฐาน ปราศจากข้อบกพร่องและสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจ

2. แรงสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษา พบว่า ประชากรให้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแรงสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว เฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความรักใคร่ผูกพัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.31$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชพงศ์ โพธิ์สุวรรณ, (2560 : 37) ได้อธิบายว่า ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์กร เกิดจากทัศนคติที่ดีและมีความทุ่มเทความพยายามในการทำงานอุทิศตนให้กับองค์กร ทำประโยชน์ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและจะทำงานอยู่ในองค์กรต่อไปไม่ลาออกจากองค์กร และสอดคล้องกับแนวคิดของ Cohen, S., & Wills, T. A., (1985) ซึ่งได้กล่าวถึงองค์ประกอบของแรงสนับสนุนทางสังคม ว่ามีทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้ 1.ความรักใคร่ผูกพัน 2.ความช่วยเหลือและคำแนะนำ 3.การยอมรับและเห็นคุณค่า 4.การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม 5.การได้ช่วยเหลือเอื้อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ผลการศึกษาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกรายข้อแรงสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ข้อที่ประชากรให้ค่าเฉลี่ยมากที่สุดและควรนำไปใช้ประโยชน์ คือข้อ 1. รู้สึกว่าความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการช่วยส่งเสริมคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$) ซึ่งสอดคล้องกับ Cohen, S., & Wills, T. A., (1985) ได้อธิบายว่า แรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล โดยช่วยให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายสังคมที่เข้มแข็งสามารถช่วยป้องกันปัญหาสุขภาพและเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลในระยะยาว

3. อิทธิพลของแรงสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว

บทความวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรตาม คือ คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว (Y) กับตัวแปรต้นตัวที่ 1 ได้แก่ X (0.71) คือ แรงสนับสนุนทางสังคม (X1-X5) มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.56-0.63 โดยทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่า ตัวแปร X1 (ความรักใคร่ผูกพัน) และ X5 (การได้ช่วยเหลือเอื้อประโยชน์แก่บุคคลอื่น) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดกับตัวแปร Y โดยมีค่าเท่ากับ $r = 0.63$ รองลงมาคือ X4 (การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม) มีค่า $r = 0.61$ ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ต่ำที่สุดคือ X2 (ความช่วยเหลือและคำแนะนำ) และ X3 (การยอมรับและเห็นคุณค่า) มีค่า $r = 0.56$ จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า แรงสนับสนุนทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แรงสนับสนุนทางสังคมของบุคลากรมีอิทธิพลกับคุณภาพการให้บริการของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิใน จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับทฤษฎีของ House, J. S., (1981) แรงสนับสนุนทางสังคม เป็นบทบาทสำคัญในการลดผลกระทบจากความเครียด และช่วยเสริมสร้างสุขภาพจิตที่ดี และการปรับตัวที่มีประสิทธิภาพใน สถานการณ์ที่เครียด หรือในกรณีที่ต้องเผชิญกับปัญหาที่ยากลำบาก และ กิเชต เสริมชัย, (2560 : 12) ได้ อธิบายว่า แรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง สิ่งที่ได้รับได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมในด้านความช่วยเหลือ ทางด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ หรือการสนับสนุนทางด้านจิตใจจากผู้ให้การสนับสนุน ซึ่งอาจเป็น บุคคลหรือกลุ่มคน และเป็นผลให้ผู้รับได้ปฏิบัติหรือแสดงออกทางพฤติกรรมไปในทางที่ผู้รับต้องการใน ที่นี้ หมายถึง การมีสุขภาพดี แรงสนับสนุนทางสังคมอาจมาจากบุคคลในครอบครัว เช่น พ่อแม่ พี่น้อง เพื่อน บ้าน ผู้นำชุมชน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนนักเรียน ครู เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน

ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนจากตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง โดยใช้คุณภาพการ ให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ในมิติของ X, X1 โดยสรุป ผลการ วิเคราะห์นี้ยืนยันว่า แรงสนับสนุนทางสังคม และด้านความรักใคร่ผูกพันที่ใช้เป็นตัวเกณฑ์ มีผลอย่างมี นัยสำคัญและสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ซึ่ง สอดคล้องกับ นิรัชรา เหลี่ยมเลิศ, (2560) ได้ อธิบายว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การสนับสนุน ทางสังคมเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น บุคคลในครอบครัว ได้แก่ สามี ญาติ พี่น้อง เพื่อน วัด เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ให้การสนับสนุนด้านข้อมูลข่าวสาร วัตถุประสงค์ของ หรือ การสนับสนุนทางจิตใจแก่ผู้รับการสนับสนุนและมีผลให้ผู้รับความพอใจและได้ตามต้องการของผู้ให้

ผลการวิเคราะห์การแปรปรวนจากตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์ในเชิงเส้นตรง โดยใช้คุณภาพการ ให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว ในมิติของ Xx3, Xx5 โดยสรุป ผล การวิเคราะห์นี้ยืนยันว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้า

บทความวิจัย

ใช้เป็นตัวแปรเกณฑ์ มีผลอย่างมีนัยสำคัญและสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว สอดคล้องกับ จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และสุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ญ, (2563 : 426) ได้อธิบายว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการต่างๆทางร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าให้เกิดการแสดงออกทางพฤติกรรม เพื่อที่จะก่อให้เกิดจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่ต้องการ

กล่าวโดยสรุป เมื่อพิจารณาตามสมการพยากรณ์ พบว่า แรงสนับสนุนทางสังคม ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความก้าวหน้า และความรักใคร่ผูกพัน ในมิติของ X, Xx3, Xx5, X1 จะมีแนวโน้มทำให้คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว สูงขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ House, J, S., (1981) ได้อธิบายว่า แรงสนับสนุนทางสังคมในรูปแบบต่างๆ ล้วนส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร สอดคล้องกับ Cohen, S., & Wills, T. A., (1985) แรงสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ปัจจัยที่มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพชีวิตของบุคคล โดยช่วยให้เกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และสามารถเผชิญปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิตที่ดีขึ้น ทั้งนี้การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีและได้รับการสนับสนุนจากเครือข่ายสังคมที่เข้มแข็งสามารถช่วยป้องกันปัญหาสุขภาพและเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลในระยะยาว และตามทฤษฎี Two-Factor ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีค่า Beta สูงที่สุดในปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, (1959) ได้อธิบายว่า ฌริศรา เวทยานนท์, 2566 : 7) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ ลักษณะงานที่มีความท้าทายความสามารถ งานมีความสร้างสรรค์ ด้านความก้าวหน้า ที่มีค่า Beta รองลงมา สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg, (1959) ได้อธิบายว่า ฌริศรา เวทยานนท์, (2566 : 9) ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับโอกาสพัฒนาในหน้าที่การงานที่ตนเองได้รับมอบหมายจนได้ก้าวหน้าในตำแหน่งระดับที่สูงขึ้น มีโอกาสศึกษาเรียนรู้หาความรู้เพิ่มเติม มีโอกาสพัฒนาทักษะ เพื่อพัฒนาตนเองให้เก่งมีความสามารถในการปฏิบัติงาน และด้านความรักใคร่ผูกพัน ที่อยู่ในลำดับสุดท้ายของปัจจัยแรงสนับสนุนทางสังคม สอดคล้องกับทฤษฎีของ (Cohen, S. and Wills, T. A., 1985) ความรักใคร่ผูกพัน (Attachment) หมายถึง การที่รู้สึกรักใคร่ผูกพันที่แสดงออกถึงผู้รับส่งผลให้ผู้รับการสนับสนุนรับรู้ถึงความรัก ความผูกพัน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และความปลอดภัย ได้อธิบายว่า คอบบ์ (Cobb, 1976 อ้างถึงใน ยศยง จันทรวงศา, 2558 : 11) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นข้อมูลที่ทำให้บุคคลเชื่อว่า เขาหรือเธอได้รับการห่วงใยและเป็นที่รักเป็นที่ต้องการและมีคุณค่า หรือกระทั่งเขาหรือเธอเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายในการสื่อสารกันและมีพันธะร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้เชิงนโยบาย

ผู้บริหารของสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิควรมีการกำหนดให้มีแรงสนับสนุนทางสังคม ด้านความรักใคร่ผูกพัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความก้าวหน้า

บทความวิจัย

เพื่อให้บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้คุณภาพการให้บริการของบุคลากรในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิ จังหวัดสระแก้ว สูงขึ้นตามไปด้วย

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายขอบเขตของการศึกษาไปยังสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิในพื้นที่อื่นหรือจังหวัดอื่น เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบและยืนยันความถูกต้องของผลการวิจัยในบริบทที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรศึกษาปัจจัยเพิ่มเติมที่อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการของบุคลากร เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน ภาระงานเฉลี่ยต่อวัน และความผูกพันใน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณสาธารณสุขอำเภอวัฒนานคร จังหวัดสระแก้ว ที่อนุญาตให้ใช้พื้นที่และบุคลากรสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอวัฒนานครในการศึกษาในกลุ่ม Tryout และขอขอบพระคุณท่านหัวหน้าสาธารณสุขอำเภอเมือง จังหวัดสระแก้ว ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทุกแห่ง ตลอดจนบุคลากรสาธารณสุขในสถานบริการสุขภาพปฐมภูมิในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดสระแก้วทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการในครั้งนี้ที่ไม่ได้เอ่ยนามทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

กฤตภาคิน มิ่งโสภา. (2564). *แรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน* (รายงานการประชุมครั้งที่ 16). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

ขนิษฐา แพงพุก. (2560). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบางบาล จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และสุรศักดิ์ อุดเมืองเพ็ช. (2563, มกราคม-เมษายน). *แรงจูงใจในการทำงาน: ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้*. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 5(1), 426-438.

จิรภัทร วงศ์ชนสมบัติ. (2566). *แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภาค เขต 3* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). วิทยาลัยการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ณิสรดา เวทยานนท์. (2566). *ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชั่นวายในจังหวัดกาญจนบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.

ณัฐภัสสร เอกวัฒน์โกคิน. (2566, เมษายน). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. *วารสารบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(4), 35-48.

บทความวิจัย

นิรัชรา เหลี่ยมเลิศ. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคมในการดูแลสุขภาพกับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลบางฝ้าง อำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

เดชพงศ์ โปธิสุวรรณ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ภิเชต เสริมสัย. (2560). แรงสนับสนุนทางสังคมและพฤติกรรมการป้องกันโรคไข้เลือดออกของประชาชนระหว่างหมู่บ้านที่มีและไม่มีการระบาดในตำบลทุ่งเบญจา อำเภอบางใหม่ จังหวัดจันทบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ยศขง จันทรวงศา. (2558). การสนับสนุนทางสังคม ความเหมาะสมกันระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมและความผูกพันในงาน: กรณีศึกษาพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. (2564, พฤษภาคม-สิงหาคม). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน. *วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(2), 19-30.

Cobb, S. (1979). Social support as a moderator of stress. *Psychosomatic Medicine*, 38(5), 300-314.

Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357. <https://doi.org/10.1037/0033-2909.98.2.310>

Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons.

House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill.

Walker, S. (2024). *Motivational theories in the workplace to improve productivity*. People HR.