



คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

โดย  
มนต์วุฒิ แดงงาม

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยรังสิต  
ปีการศึกษา 2566



**QUALITY OF SERVICE  
OF THE SUB-DISTRICT HEALTH PROMOTING HOSPITAL,  
SING BURI PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION**

**BY  
MONWALEE TAENGNAM**

**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION  
INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY**

**RANGSIT UNIVERSITY  
ACADEMIC YEAR 2023**

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดสิงห์บุรี**

**QUALITY OF SERVICE OF THE SUB-DISTRICT HEALTH PROMOTING  
HOSPITAL, SING BURI PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION**

โดย **มนต์วัลลี แต่งงาม**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นำวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2566

.....

(ดร.เฉลิมพร เย็นเชือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร.จิระ ประทีป

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากหลายท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ดร.ปชาน สุวรรณมงคล และ ดร.วีระยุทธ โชคชัยมาตล ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ โดยท่านได้ให้ความรู้ตลอดจนคำปรึกษาต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ส่งผลให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงลงด้วยดีด้วยความเมตตาจากอาจารย์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ตลอดจนบุคลากรของทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รวมถึงประชาชนผู้เข้ารับบริการ ที่อำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนในการเก็บข้อมูล

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอระลึกถึง ความกรุณาของคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้ จะสามารถสร้างประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีและผู้ที่เกี่ยวข้อง หากงานวิจัยฉบับนี้มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

มนต์วีลี แต่งงาม

ผู้วิจัย

6508226 : มนต์วีลี แดงงาม  
 ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
 สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี  
 หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

### บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีโดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 200 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดย ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ในขณะที่ผลการเปรียบเทียบ พบว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีขนาดต่างกัน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นกรณีให้บริการประชาชนจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็ก ควรจัดพื้นที่ให้บริการเพิ่มเติม และนัดหมายเวลาผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจน รวมทั้ง ควรมีการประสานงานขอความร่วมมือจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลข้างเคียง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการสนับสนุนบุคลากรหรือเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อจัดบริการให้มีความครอบคลุมความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้นและลดระยะเวลาในการรอคอยรับบริการ

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 97 หน้า)

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, องค์การบริหารส่วนจังหวัด

6508226 : Monwalee Taengngam  
 Independent Study Title : Quality of Service of The Sub-District Health Promoting  
 Hospital, Sing Buri Provincial Administrative Organization  
 Program : Master of Public Administration  
 Independent Study Advisor : Assoc. Prof. Pathan Suwanmongkol,Ph.D.

### **Abstract**

This study “Quality of service of the sub-district health promoting hospital, Sing Buri provincial administrative organization” aims to study the level of public opinion on service quality, comparison public opinion toward quality of service and propose guidelines for the development of healthcare services. The respondents were 200 people who use the service in the sub-district health promoting hospital, Sing Buri provincial administrative organization. Data collection tool was a questionnaire. The sampling technique was accidental sampling. For the data analysis, descriptive statistics; frequency, percentage, mean and standard deviation and inferential statistics. The results indicated that the level of public opinion toward service quality was on very good level, which was also in all components; the concrete of the service was the highest and response to service recipients was the lowest. As for the comparison, different sized of the sub-district health promoting hospital yield varying opinions regarding service quality with statistical significance ( $p < 0.05$ ). Therefore, in the case of many people, especially in smaller the sub-district health promoting hospital, additional service space should be provided. It is essential to clearly schedule service appointments and coordinate cooperation with neighboring the sub-district health promoting hospital or related agencies to support personnel or equipment. This approach aims to enhance service coverage and reduce waiting times for people's needs to be met more efficiently.

(Total 97 pages)

**Keywords:** public opinion, quality of service and the sub-district health promoting hospital

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญรูป	ช
<b>บทที่ 1</b>	
<b>บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	3
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 ขอบเขตการวิจัย	4
1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.8 นิยามศัพท์	6
<b>บทที่ 2</b>	
<b>ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง / ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>8</b>
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการสุขภาพ	22
2.4 ข้อมูลการให้บริการด้านสุขภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี	34
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 3</b>	
<b>ระเบียบวิธีการวิจัย</b>	<b>46</b>
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
<b>บทที่ 4</b>	
<b>ผลการวิจัย</b>	<b>54</b>
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	55
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการ	56
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ	57
4.4 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐาน	64
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ	72
<b>บทที่ 5</b>	
<b>สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ</b>	<b>75</b>
5.1 สรุปผลการวิจัย	75
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	80
5.3 ข้อเสนอแนะ	85
<b>บรรณานุกรม</b>	<b>86</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>89</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย</b>	<b>97</b>



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.1	แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	55
4.2	แสดงจำนวนร้อยละของข้อมูลปัจจัยการให้บริการ	56
4.3	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	57
4.4	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	59
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	60
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	61
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ	62
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การ บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	64
4.9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วน จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ	65
4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ	66
4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา	67
4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามจำนวนการใช้บริการ	67
4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล	68
4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	69
4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD (Post Hoc) ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	70
4.17 ผลการทดสอบสมมติฐาน	71

## สารบัญรูป

รูปที่	หน้า
2.1 แผนที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี	37
3.1 การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (G*power)	47

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2560 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยดำเนินการตามกฎหมายที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับขั้นตอนการกระจายอำนาจหน้าที่ ตลอดจนบุคลากรและงบประมาณที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้บทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีพุทธศักราช 2542 มาตรา 17(19) ประกอบกับกฎกระทรวง ปีพุทธศักราช 2541 ออกตามความในพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด ปีพุทธศักราช 2540 (14) ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและบำบัดรักษาโรคติดต่อ รวมทั้งแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่) 2 ปีพุทธศักราช 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ได้กำหนดให้กระทรวงสาธารณสุขถ่ายโอนสถานอนามัย โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไปให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อม และในระยะสุดท้ายให้ถ่ายโอนให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิจะมีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ เมื่อการกระจายอำนาจด้วยการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีให้ไปอยู่กับ องค์การบริหารส่วนจังหวัด ในปีงบประมาณ ปีพุทธศักราช 2566 จำนวนกว่า 3,000 แห่ง หากความสำเร็จของการกระจายอำนาจด้านสุขภาพ คือการทำให้หน่วยงานในท้องถิ่นสามารถตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด ภายใต้อำนาจมีธรรมาภิบาล การถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และสถานอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีให้อยู่ภายใต้ภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ก็ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะไปสู่เป้าหมาย โดยกระทรวงสาธารณสุข ยังคงมีบทบาทและหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการให้บริการสุขภาพ เป็นผู้ดูแลระดับนโยบายสุขภาพแห่งชาติ เพื่อการยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การป้องกันโรค การฟื้นฟูและส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนการแพทย์ฉุกเฉิน

และการคุ้มครองผู้บริโภค อีกทั้งยังช่วยลดภาระของกระทรวงสาธารณสุข ในการดูแลกำลังคน และดูแลหน่วยบริการในฐานะที่เป็นผู้จัดบริการ สาธารณสุขจังหวัด สาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลชุมชน ยังสามารถให้การสนับสนุน ติดตามการดำเนินงานได้ และถึงแม้ว่าจะมีการถ่ายโอนไปแล้วก็ตามก็ยังคงต้องมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานอยู่เหมือนเดิม เพราะการทำงานร่วมกันในพื้นที่เป็นสิ่งสำคัญ รวมทั้งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถทำงานตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ดีขึ้น หน่วยบริการจะได้รับงบประมาณ อุปกรณ์การแพทย์ จำนวนเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากมีงบประมาณสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดเพิ่มขึ้น

การถ่ายโอนภารกิจฯ ในปีงบประมาณ 2566 นั้น ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีนโยบายให้ความร่วมมือกับหน่วยงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัดสิงห์บุรีถ่ายโอนภารกิจฯ เข้ามาสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 11 แห่ง พร้อมบุคลากรข้าราชการ จำนวน 42 คน ถือว่าเป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจด้านสุขภาพ ในการนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีต้องบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่โอนย้ายมาอยู่ในสังกัด ให้สามารถบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคม การบริการสุขภาพปฐมภูมิจึงเป็นหนึ่งในภารกิจที่การบริการสุขภาพปฐมภูมิต้องดูแลรับผิดชอบ ดังนั้นการดำเนินการบริการด้านสุขภาพให้กับประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ ประชาชนต้องได้รับบริการไม่ต่างไปจากเดิมหรือดีขึ้นกว่าเดิม สร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการจัดบริการต่างๆ ให้ทั่วถึง ครอบคลุมด้วยความเสมอภาค และมีการดำเนินการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ผู้วิจัยจึงศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อให้ผลการศึกษานี้ นำไปสู่หนทางของการพัฒนา การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ให้ดียิ่งขึ้นไปในอีกระดับหนึ่งในอนาคต

## 1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ประชาชนผู้รับบริการมีความคิดเห็นอย่างไรว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีคุณภาพการบริการในระดับใด

1.2.2 ประชาชนผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และปัจจัยการรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีต่างกันหรือไม่

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

1.3.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และปัจจัยการให้บริการ

1.3.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

## 1.4 สมมติฐานการวิจัย

1.4.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

1.4.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

1.4.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

1.4.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

1.4.5 ประชาชนที่มีจำนวนการใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

1.4.6 ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

1.4.7 ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างกัน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ได้ข้อมูลนำมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

1.5.2 ทำให้มีข้อมูลและแนวทางในการจัดบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

1.5.3 ทำให้นำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีต่อไปในอนาคต

## 1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประเด็นสำคัญของการศึกษา ประกอบด้วย

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้
- 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
- 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

### 1.6.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

สถานที่ที่ใช้ในการวิจัย คือเขตพื้นที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาด S จำนวน 2 แห่ง

- รพ.สต. ต้นโพธิ์ 2
- รพ.สต. บางกระบือ 2

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาด M จำนวน 2 แห่ง

- รพ.สต. ม่วงหมู่
- รพ.สต. จักรสี

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาด L จำนวน 1 แห่ง

- รพ.สต. ต้นโพธิ์

### 1.6.3 ขอบเขตด้านประชากร

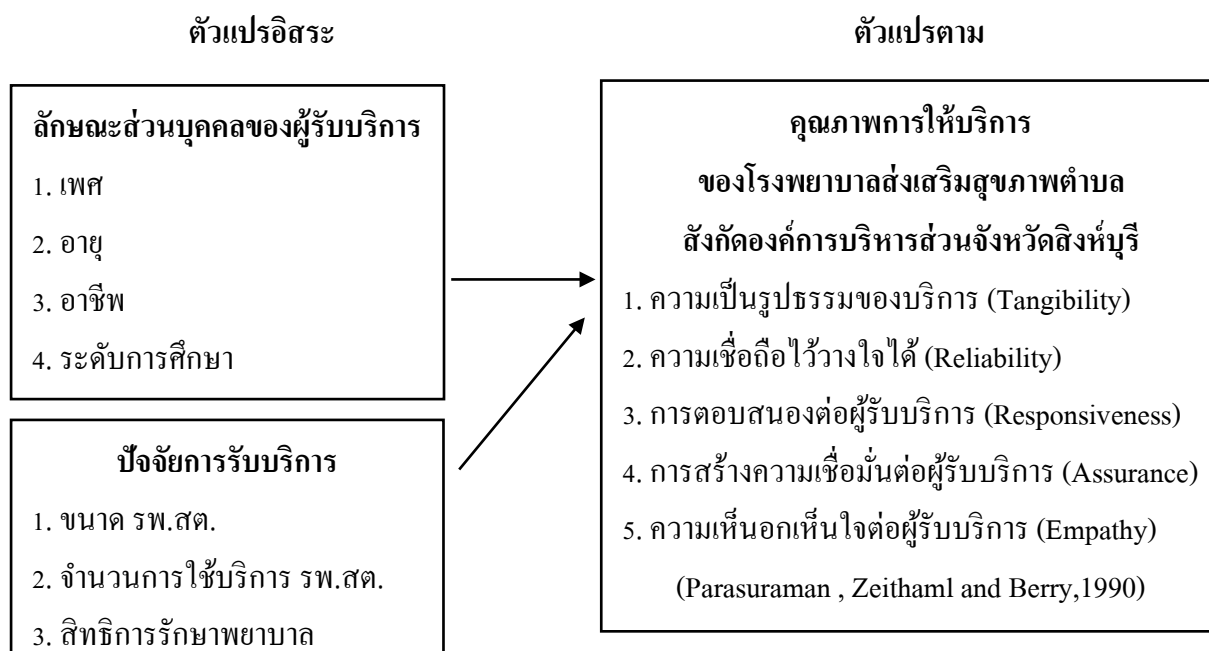
การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ประชากรที่ลงทะเบียนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีจำนวนประชากร จำแนกตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ รายหน่วยบริการปฐมภูมิทั้งสิ้น จำนวน 12,724 คน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2566) ผู้วิจัยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (G\*power) ในการคำนวณขนาดตัวอย่าง

### 1.6.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

เริ่มดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566 รวมเป็นระยะเวลา 3 เดือน



## 1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



## 1.8 นิยามศัพท์

**คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี** หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ด้านการบริการสุขภาพ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนที่ลงทะเบียนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในพื้นที่รับผิดชอบและรับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

**ขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล** หมายถึง การแบ่งขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แบ่งออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก (S), ขนาดกลาง (M), ขนาดใหญ่ (L)

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีสิ่งแวดล้อมภายในมีความเหมาะสมในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัยและเพียงพอ บุคลากรมีการแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพดี

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การรักษามีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ ตรวจวินิจฉัยโรค และรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด มีความชำนาญสามารถชี้แจง ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีการบริการครบถ้วน

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง มีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน บุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ มีอخصยาศัยไมตรีอันดี มีความพร้อมและช่วยเหลือคนไข้ได้รวดเร็ว ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย

การสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรมีความรู้ สามารถอธิบายถึงอาการสาเหตุของโรค วิธีการ ขั้นตอนระยะเวลา ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนการปฏิบัติตัวหลังการรักษา ให้บริการด้วยความเสมอภาค มั่นใจได้ว่าเมื่อรับการรักษาแล้วอาการของโรคจะทุเลา

ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากร มีความเห็นอกเห็นใจ ให้บริการด้วย กิริยาท่าทางที่สุภาพ เต็มใจให้บริการ ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการสุขภาพ
- 2.4 ข้อมูลการให้บริการด้านสุขภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์การทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งการให้บริการเป็นสินค้าหลักนั้นต่างมุ่งเน้นสร้างภาพลักษณ์และคุณภาพของการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการหรือประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการมอบบริการ ให้แก่ผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องประยุกต์ใช้แนวคิดทางจิตวิทยาในการให้บริการทั้งศาสตร์และศิลป์ที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์การให้บริการ และการพัฒนาทักษะการให้บริการที่เน้นคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับ “การบริการ” ไว้ดังนี้

Kotler (2010) ได้ให้ความหมาย การบริการ ไว้ว่า การบริการ การดำเนินการใดๆ ที่คนกลุ่มหนึ่งสามารถให้บริการแก่คนอีกกลุ่มหนึ่งได้ การไม่สามารถแต่ต้องได้ไม่ส่งผลต่อการเป็นเจ้าของสิ่งใดๆ วัตถุประสงค์และความตั้งใจในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม การกระทำดังกล่าวอาจรวมถึงหรืออาจไม่รวมอยู่ในสินค้าที่จับต้องได้

ศุภนิศย์ โขครัตนชัย (2536) ได้ให้คำจำกัดความของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ที่จะทำให้อื่นได้รับความสุข ความสะดวกหรือความสบาย นอกจากนี้การบริการยังเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทรมีน้ำใจไมตรีให้ความสะดวกรวดเร็วให้เป็นเกียรติและความสะดวก ซึ่งการให้บริการจะมีทั้งผู้ส่งและผู้รับ กล่าวคือ ถ้าเป็นการบริการที่ดี เมื่อผู้ให้บริการไปแล้ว ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการดังกล่าว

จริน อุตมเลิศ (2540) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งจับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบและที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ คำว่าบริการตรงกับภาษาอังกฤษว่า Service ซึ่งถ้าหากหาความหมายดีๆ ให้กับอักษรภาษาอังกฤษทั้ง ๗ ตัวนี้อาจได้ความหมายของการบริการที่สามารถยึดเป็นหลักปฏิบัติได้ตามความหมายของทั้ง ๗ นี้คือ"

S = Smiling and sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจ  
ต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว  
ทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntariness การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่าง  
เสียมโน้มน้ำใจ

I = Image enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์  
ขององค์กร

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉงกระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการ  
มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สมิต สัจฉกร (2556) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่งด้วยความพยายาม

ใดๆ ก็ตามและด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ตามแนวทางปฏิบัติ โดยมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ คือ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นกรให้บริการที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการแล้วแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไม่เกิดประโยชน์

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพ คือความพอใจของผู้รับบริการเป็นฐานเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งเน้นให้ผู้รับบริการมีความพอใจและถือเป็นฐานสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน คือ การให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ จะต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ คือ การให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ เพราะความล่าช้าไม่เป็นไปตามที่กำหนด จะทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายต่อบุคคลอื่น คือ การให้บริการจะต้องพิจารณาอย่าง รอบด้าน หากมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้รับบริการเท่านั้นจำไม่เป็นการเพียงพอ จึงต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม ต้องระมัดระวังและไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ๆ ด้วย

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) การบริการ หมายถึง ประโยชน์หรือความพอใจหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเสนอขาย ร่วมกับบริการอื่นๆ โดยทั่วไปแล้วบริการไม่เพียงเกี่ยวข้องกับแต่กับสินค้าเท่านั้น แต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้บริโภคนให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

ปริญทร ไชยคำจันทร์ (2564) การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพเป็นเลิศ และปฏิบัติตามหลักความสะดวกรวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม จับคู่ความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุดเพื่อสร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

สรุป ได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำที่เกี่ยวข้องกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยการอำนวยความสะดวกซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจ ความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้องและเหมาะสมสำหรับผู้รับบริการในการรับสิทธิประโยชน์ตามความต้องการ และการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กิริยา ท่าทาง การพูดจา พฤติกรรมที่ดียอมสร้างความสุข ให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

### 2.2.1 ความหมายของคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Lewis, and Bloom (1983) มีการกำหนดคำจำกัดความของของคุณภาพการให้บริการว่า เป็นตัวบ่งชี้ระดับการบริการ ผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการให้ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดีเพียงใด

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นผลระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการ เนื่องจากบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ผลลัพธ์การบริการเกิดจากคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการ โดยการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง เพื่อให้องค์กรได้รับชื่อเสียงด้านการบริการที่มีคุณภาพจะต้องให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับจิตสำนึกของผู้รับบริการ หรือเกินความคาดหมายของผู้รับบริการ นอกจากนี้ มีการระบุว่าคุณภาพการบริการเป็นการตัดสินใจว่าผู้คนรู้สึกอย่างไรเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ขึ้นอยู่กับเหตุผล ลักษณะการประเมินความมั่นใจและทัศนคติของผู้ประเมิน ปัจจัยสำคัญในการประเมินคุณภาพการบริการคือความต้องการและความพึงพอใจที่ผู้ใช้บริการคาดหวังที่จะได้รับจากบริการ เนื่องจากสามารถใช้วัดประสิทธิภาพการบริการได้ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกด้านบริการต่างๆ จึงสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ ดังนั้นระดับการบริการที่ได้รับจะแตกต่างกัน ไปขึ้นอยู่กับบริการที่จัดส่ง และการสื่อสาร ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องลดช่องว่างที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ได้รับ ช่วยให้องค์กรธุรกิจสามารถทำการเปลี่ยนแปลงอันมีคุณค่าได้ คุณภาพการบริการเป็นวิธีหนึ่งในการสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ดังนั้นองค์กรทุกประเภทส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับปัญหาคุณภาพการบริการ โดยวัดจากผลการประเมินคุณภาพการบริการโดย

ผู้รับบริการ ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นตัวบ่งชี้ระดับคุณภาพการบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

โสรยา พูลเกษ (2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ เป็นคุณลักษณะที่จับต้องได้และไม่มีตัวตนของบริการ ให้ผู้รับบริการทราบว่าตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนถึงขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ

## 2.2.2 ตัวกำหนดคุณภาพบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ได้ทำการศึกษาสิ่งที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญในการประเมินคุณภาพการรับบริการ ซึ่งปัจจัยในการกำหนดคุณภาพบริการ (Determinants of Service Quality) ประกอบด้วย 10 ประการ ในการวัดการรับรู้คุณภาพการบริการ ดังนี้

1. ความไว้วางใจได้ (Reliability) ให้บริการตามที่สัญญาไว้กับผู้ใช้งาน ให้บริการต้องถูกต้อง แม่นยำ และเหมาะสมตั้งแต่เริ่มแรก ให้บริการตามเวลาที่กำหนด รวมถึงต้องมีความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การบริการจะต้องมีผลลัพธ์ที่เหมือนกันทุกครั้ง ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าคุณให้บริการสามารถไว้วางใจได้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) การบริการด้วยความเต็มใจ พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมในการช่วยเหลือและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการได้ทันทีทันใด เต็มใจให้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการได้ทันทีทันใด เช่น โรงพยาบาลพร้อมให้การรักษา เตรียมพร้อมรับผู้ป่วยฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว และเต็มใจให้บริการ สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการ สื่อสารและแนะนำบริการที่ดีข้อมูลชี้แจงการบริการทุกครั้ง

3. ความรู้ความชำนาญ (Competency) พนักงานที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการ การแสดงถึงความสามารถของเจ้าหน้าที่ ให้ผู้รับบริการยอมรับถึงทักษะและความสามารถในการให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการต่างๆ ที่ให้ได้สะดวก รวดเร็ว ระเบียบไม่มากมายและไม่ซับซ้อนเกินไป การบริการจะต้องมีการกระจายอย่างกว้างขวาง เช่น การคมนาคมสะดวก การบริการเกิดขึ้นอย่างเป็นระเบียบและรวดเร็วโดยไม่ต้องรอนานและระยะเวลาในการให้บริการก็สะดวกแก่ผู้ใช้บริการ บริการนี้เท่าเทียมกัน

5. อหยาศัย (Courtesy) ผู้ให้บริการมีความเอื้อเฟื้อเป็นมิตร ให้เกียรติ และสุภาพ ในการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจะต้องมีความเป็นมิตร มีบุคลิกภาพดี มีความสุภาพ ใช้งานที่เหมาะสม

6. การสื่อสาร (Communication) การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เช่น การให้ข้อมูล การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจ และรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ ข้อมูลที่ให้แก่วผู้ปวยเกี่ยวกับต้นทุนการรักษารวมถึงทางเลือกในการรักษาจะต้องสื่อสารอย่างชัดเจนและเข้าใจได้ หรือการโฆษณารูปแบบต่างๆ

7. ความสามารถไว้ใจได้ (Credibility) องค์กรและเจ้าหน้าที่จะต้องมีความน่าเชื่อถือ และสร้างความไว้วางใจให้กับผู้รับบริการในการเข้ามาใช้บริการ การทำให้เกิดความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือได้จากการให้บริการด้วยความจริงใจ

8. ความมั่นคง (Security) ผู้รับบริการที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ไม่มีอันตราย หรือปราศจากความเสี่ยง หรือปัญหาต่างๆ มีความรู้สึกลปลอดภัย และมั่นใจต่อการใช้บริการ รวมถึงความรู้สึกลด้านการสร้างความปลอดภัยให้แก่ชีวิต เช่น การรักษาความลับของผู้ปวย การเปิดเผย ข้อมูลรายละเอียดใดๆ ต้องได้รับความยินยอมจากผู้ปวยก่อนเสมอ

9. การเอาใจใส่ (Understanding) พนักงานจะต้องเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ เช่น พยาบาลสามารถเรียกชื่อ คนไข้ที่เข้ามาใช้บริการได้ มีระบบบันทึกข้อมูลคนไข้ ทำให้สามารถนำกลับมาประกอบในการ วินิจฉัยและรักษาอย่างรวดเร็ว

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibles) มีความพร้อมสำหรับให้บริการแก่ ผู้รับบริการ สามารถจับต้องได้ ปรากฏให้เห็น เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ สถานที่ บุคลากร รวมถึง ลักษณะสิ่งแวดล้อม คุณภาพการบริการคือการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง บริการที่น่าเสนออนออกมาเป็นรูปธรรมสามารถจับต้องได้ จะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการ ให้บริการนั้นๆ ได้ง่ายและมีความชัดเจน เช่น การที่โรงพยาบาลมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัย ราคาแพง ในบางครั้งก็สามารถสร้างความสุขให้กับผู้รับบริการไม่ว่าจะได้รับการรักษาเหมือนเดิม หรือไม่ ด้วยการแสดงตัวอย่างประกอบ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพ การใช้รอยยิ้มเป็นสื่อ และมีทัศนคติที่เป็นกันเอง

ต่อมาในปี ค.ศ. 1988-1990 พาราซุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry 1990) มีการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยในการกำหนดคุณภาพบริการ (Dimension of Service Quality) ทั้ง 10 ด้าน ซึ่งมีการพัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่ เรียกว่า



"SERVQUAL" สามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2550) ได้แก่

ด้านที่ 1 ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง การบริการควรมีความเป็นรูปธรรม เป็นตัวเป็นตน แน่ชัด จับต้องได้ มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร และสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ดูน่าเสนอนอกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้มารับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

ด้านที่ 2 ความเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตรงกับสิ่งที่แจ้งให้ไว้กับผู้มารับบริการ น่าเชื่อถือ น่าไว้วางใจ น่านับถือ และถูกต้อง

ด้านที่ 3 การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การเตรียมพร้อมที่ผู้ให้บริการแสดงออกในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับบริการ ที่ให้ผู้รับบริการรู้สึก รวดเร็ว ทันทีทันที นอกจากนี้ผู้เข้ารับบริการสามารถได้รับการบริการที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว

ด้านที่ 4 การสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้มารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจว่าผู้มารับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด เกิดความไว้วางใจและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ด้านที่ 5 ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการของผู้ให้บริการ ตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการแต่ละคน

2.2.3 ความสำคัญของปัจจัยคุณภาพบริการ (SERVQUAL) กับการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

สามารถอธิบายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในแต่ละปัจจัยดังต่อไปนี้

#### 2.2.3.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ประกอบด้วย

1) สิ่งแวดล้อม เช่น มีที่สำหรับจอดรถหรือจุดนั่งพักที่เพียงพอ อาคารสถานที่ เป็นระเบียบ สถานที่ สวยงาม สะอาด ไม่มีกลิ่นอับ สิ่งแวดล้อมที่ดี เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการสามารถรับรู้และสัมผัสได้อย่างชัดเจน ซึ่งบุญศรี ปราบณศักดิ์ (2536) ได้กล่าวว่า สถานที่รักษาควรมีการจัดการสิ่งแวดล้อมทั่วไปทั้งภายในและภายนอกอาคาร เช่น สถานที่ให้บริการควรมีความ

สะอาดเรียบร้อย อากาศถ่ายเทปราศจากกลิ่นต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ปลอดภัย โดยกรมอนามัยและสิ่งแวดล้อม กระทรวงสาธารณสุข ได้ออกแบบมาตรฐานงานอนามัยสิ่งแวดล้อมที่แสดงถึงคุณภาพของการให้บริการทางกายภาพ คือ มีการดูแลสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกอาคารให้มีความสะดวกในการให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยไม่เป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงและปลอดภัย แสงสว่างเพียงพอ มีการระบายอากาศดี ไม่มีกลิ่นเหม็น มีบริการน้ำดื่มที่สะอาด

2) เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย ยาและเวชภัณฑ์ ที่จำเป็น พร้อมใช้งาน สร้างเสริมสุขภาพ การป้องกัน การเจ็บป่วย การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล ตามรายการที่สำนักงานกำหนดใน เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดความดันโลหิต ที่มีความเที่ยงตรง และมีการซ่อมบำรุงให้มีความพร้อมที่จะใช้งาน

3) เครื่องใช้ที่จำเป็น ควรจะมีให้เพียงพอต่อจำนวนห้องตรวจ คุณสมบัติของอุปกรณ์ต้องเหมาะสม เช่น ให้บริการทางทันตกรรม ภายในหน่วยบริการปฐมภูมิเอง ต้องมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ยาและเวชภัณฑ์ ตามรายการที่กำหนด มีระบบการควบคุมการติดเชื้อของหน่วยบริการที่ได้มาตรฐาน มียูนิททำฟัน มีเครื่องดูดหินน้ำลายไฟฟ้า มีชุด Hand Instrument เพียงพอสำหรับบริการและผ่านการทำให้ปราศจากเชื้อได้ตามมาตรฐาน IC ไม่เกิดการปนเปื้อนระหว่างให้บริการ มีอ่างล้างมือ สบู่ ผ้า/กระดาษเช็ดมือ

4) บุคลากรที่ให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด สุภาพ มีความสามารถทั้งท่าทางและกริยาวาจา คำพูดที่ใช้กับผู้รับบริการ

5) การติดต่อสื่อสาร มีระบบการติดต่อสื่อสาร ที่สามารถขอรับคำปรึกษาจากหน่วยบริการประจำ และหน่วยบริการรับส่งต่อได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้ง ใบนัด เอกสารให้ความรู้ และแนะนำการมารับบริการ ป้ายบอกทาง ป้ายบอกตำแหน่งของห้องตรวจ อยู่ในตำแหน่งที่พบเห็นได้ชัดเจน มีความแข็งแรง

สรุปได้ว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการ เป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสัญลักษณ์ และเป็นเรื่องที่สามารถจับต้องได้ เช่น ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือ สถานที่ มีความสะอาด ปราศจากกลิ่น อากาศถ่ายเทได้ดี บุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสะอาด สุภาพ พุดจาไพเราะ รวมถึงการสื่อสารโดยใช้เอกสารเพื่อให้ทราบขั้นตอนการรับบริการและได้รับการบริการที่รวดเร็วขึ้น

2.2.3.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) เป็นการให้บริการตรงตามที่กำหนดไว้ เช่น เจ้าหน้าที่สนใจในการตอบข้อสงสัยและช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้น

มีการบันทึกและแจ้งผลการวินิจฉัยที่ถูกต้องและส่งตรงตามเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาได้อย่างทันท่วงที เช่น การให้คำแนะนำเอกสารที่ต้องใช้ และขั้นตอนการรับการรักษา หน่วยบริการต้องให้บริการที่เหมาะสม ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นบัตรตรวจสอบสิทธิการรักษา จนกระทั่งรับยากลับบ้าน โดยจะต้องมีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด (อุบลศรี หาญเจริญกิจ, 2543)

ดังนั้น ความเชื่อถือไว้วางใจได้จึงเป็นการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเป็นไปตามมาตรฐานหรือแนวทางการรักษา และปฏิบัติได้ตรงตามที่ได้นัดหมายไว้ รวมถึงการอธิบายขั้นตอนในการรับบริการ การรักษาและอาการเบื้องต้นอย่างละเอียด

2.2.3.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) เป็นการให้บริการในทันที เช่น การทักทาย ให้ความสนใจ หรือให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการมาถึง ทักทายสอบถามผู้รับบริการก่อนเพราะผู้รับบริการบางคนอาจมารับบริการเป็นครั้งแรก การรับโทรศัพท์ทันทีที่มีเสียงสัญญาณ การนัดหมายรับบริการในครั้งถัดไป การแก้ปัญหาให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทันที ยินดีตอบข้อสงสัย สามารถให้ข้อมูลที่เหมาะสม ให้ความสนใจต่อข้อเรียกร้องของผู้ใช้บริการ เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ซึ่งแต่ละคนจะมีความคาดหวังความต้องการที่ต่างกัน

อาจกล่าวได้ว่า การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นการที่บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการ สามารถให้คำแนะนำหรืออธิบายข้อมูลที่เหมาะสมต่อข้อเรียกร้องของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและให้บริการได้อย่างครอบคลุมและทันทั่วถึง เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ เพราะแต่ละบุคคลมีความคาดหวังความต้องการที่ต่างกัน ดังนั้นบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้องมีบุคลิกที่เหมาะสมในการให้บริการ ซึ่ง จิตตินันท์ เดชคุปต์ (2547) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการ ไว้ 2 ประการ ได้แก่

#### 1) ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

- มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์ ความแข็งแรงของร่างกายสามารถแสดงออกถึงความคล่องแคล่วกระตือรือร้นและมีชีวิตชีวา ผู้ให้บริการจะต้องมีพื้นฐานความสมดุลของร่างกาย ทั้งสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดี จึงมีความพร้อมในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

- มีอัธยาศัยที่ดี ผู้ให้บริการมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่น ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเบิกบาน มีท่าทีเป็นกันเองและสุภาพอ่อนน้อม จะทำให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดมีความรู้สึกที่เป็นมิตรยอมรับหรือเชื่อถือไว้วางใจเจ้าหน้าที่

- มีจิตใจในการให้บริการ ผู้ที่ทำงานบริการ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ มีความรู้ลึกภูมิใจต่ออาชีพบริการ การทำงานที่มีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความกระตือรือร้น ยิ้มแย้ม แจ่มใส สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้

- มีทักษะการปรับตัว งานบริการจะต้องพบเจอผู้คนจำนวนมากอยู่ตลอดเวลา ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะยอมรับและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงในสิ่งใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร สามารถปรับตัว และวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป โดยรักษาประสิทธิภาพ ของงานได้อย่างต่อเนื่อง สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

## 2) ความสามารถที่จำเป็นในงาน

- ความรู้ที่เป็นไปตามมาตรฐานของระดับการศึกษาของภาครัฐ ซึ่งความรู้ความชำนาญแต่ละด้านมีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพต่าง ๆ และการให้บริการแต่ละประเภท จะมีความต้องการผู้มีความรู้สูงขึ้น

- การเรียนรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา การสร้างความรู้ทักษะ และเจตคติด้วยการนำเอา ประสบการณ์เดิมของผู้เรียนมาบูรณาการเพื่อสร้างการเรียนรู้ใหม่ ๆ ขึ้น ผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก่อนจะมีความชำนาญในงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความรู้ประสบการณ์ทำงานใดๆ มาเลย

- ทักษะสังคม เป็นทักษะที่ช่วยให้เรามีปฏิสัมพันธ์ สื่อสาร เพื่อทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมถึงความสามารถในการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ตลอดจนสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานบริการนั้น ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์

- มีทักษะเฉพาะทาง งานบริการในบางอย่างจำเป็นต้องนำความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะของงานมาปฏิบัติ หรือในตำแหน่งอาชีพ ที่บุคลากรต้องมีเพื่อที่จะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลุล่วง เช่น แพทย์แผนไทยต้องมีการฝึกฝนทักษะ และประสบการณ์เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องการแพทย์แผนไทยอันได้แก่ เวชกรรมไทย เกษษกรรมไทย การผดุงครรภ์ไทย หรือการนวดไทย และต้องมีคุณธรรม จริยธรรม หรือจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพกำกับด้วย

ดังนั้นการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ คือ การอำนวยความสะดวก ความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ได้ซึ่งการกระทำด้วยร่างกายคือการแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติการ กิริยา ท่าทางและวิธีการพูดจา

2.2.3.4 การสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการ (Assurance) การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการคือการที่ผู้รับบริการมั่นใจในการให้บริการของผู้ให้บริการ ด้วยความซื่อสัตย์ ใจกว้าง การต้อนรับอย่างดี พนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ และชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ การแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความปลอดภัย พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และเกิดความมั่นคงและความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นความต้องการของบุคคลในขั้นที่ 2 ของมาสโลว์ เป็นความต้องการความปลอดภัยที่ควรจะได้รับ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเงิน สุขภาพ อุบัติเหตุและการโดนทำร้ายร่างกาย เช่น ความคาดหวัง ความวิตก ความกังวล ความกลัวการป่วยเป็นโรคร้ายทุกอย่างจะทำให้ผู้นั้นรู้สึกไม่ปลอดภัย จึงทำให้มีการแสวงหาการตรวจรักษา เพื่อทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต นอกจากนี้ การบริการที่ช่วยในการตอบสนองความต้องการและความมั่นคงปลอดภัยของผู้รับบริการ สามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น การใช้บุคลิกภาพที่ดี, ท่าทีที่แสดงออกของผู้ให้บริการ, การใช้คำพูดให้ความมั่นใจ, การให้ความรู้, การช่วยการรับรู้ของผู้รับบริการในเหตุการณ์จริง การเลือกวิธีการจากการประเมินความรู้สึกไม่มั่นใจและความปลอดภัยอันนี้ขึ้นอยู่กับหรือไม่มีของผู้รับบริการแต่ละคน เป็นต้นเหตุให้เกิดการรับรู้ที่ไม่ดีเช่น ผู้รับบริการคิดอย่างไร มีประสบการณ์ในสิ่งเหล่านี้บ้าง การเลือกวิธีการช่วยเหลือยังแตกต่างกันแต่ละบุคคลว่าวิธีใดจะใช้ได้ผลกับผู้รับบริการเพื่อช่วยเหลือให้ใช้ความสามารถของตนเองในการปรับตัวหรือบุคคลที่มีความหมายสำคัญต่อความมั่นคงปลอดภัยของผู้รับบริการ พยาบาลจะต้องเป็นผู้ปฏิบัติให้โดยตรง ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกับ อุบลศรี หาญเจริญกิจ (2543) ที่ได้สรุปแนวทางสำหรับการรักษาพยาบาล ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีขั้นตอนในการปฏิบัติต่อผู้ป่วยเพื่อช่วยตอบสนองความปลอดภัยที่สำคัญ ประกอบด้วย

- 1) การสร้างสัมพันธภาพในการช่วยเหลือ การแสดงความพร้อมให้ความจริงใจในการช่วยเหลือ การสื่อความตั้งใจและใส่ใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยโดยแท้จริง เข้าใจพฤติกรรมและความรู้สึกของผู้ป่วยอย่างที่เป็นอยู่ เป็นกันเองและยอมรับได้
- 2) การสร้างความเชื่อมั่นในกรณี queing นั้นเป็นความจริงที่ไม่เสี่ยงอันตราย สามารถคาดการณ์ล่วงหน้าได้
- 3) เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้ระบายความรู้สึก สงเกตสิ่งที่ผู้ป่วย แสดงออกทั้งคำพูดและกริยาท่าทาง เช่น ความกลัว ความสงสัย ความรู้สึกวิตกกังวล ความไม่มั่นใจ
- 4) ให้ข้อมูลในสิ่งที่ดำเนินการรักษาให้ผู้ป่วยทราบ เพื่อป้องกันการเข้าใจที่คลาดเคลื่อนไปในทางที่เสียหาย เช่น การต้องงดอาหารก่อนการผ่าตัด การแยกผู้ป่วยไว้ในห้องแยกจนพ้นระยะแพร่เชื้อ การได้รับน้ำเกลือ การรับเลือด การเปลี่ยนยาใหม่

5) ให้ข้อมูลตามที่ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิขั้นพื้นฐานที่จะได้รับการรักษาพยาบาลและการดูแลด้านสุขภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และเป็นชุดข้อมูลที่มีเหมาะสมในแต่ละบุคคล

6) การดูแลพยาบาลต่อผู้ป่วยต้องมีความคล่องแคล่ว มั่นใจ และรับผิดชอบในงาน ด้วยความละเอียดรอบคอบ และรักษาด้วยความปลอดภัยตามหลักวิชาชีพและมีจริยธรรม

7) การแก้ไขการรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยและไม่มั่นคงของแต่ละบุคคลเป็นเรื่องที่สำคัญ การให้การช่วยเหลือที่เหมาะสมต่อสาเหตุช่วยในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังสร้างความเชื่อถือและความมั่นใจในตนเอง และในผู้ให้บริการทั้งในด้านบริการและความรู้ความสามารถของพวกเขา

2.2.3.5 ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ (Empathy) ในประเด็นนี้ Brown et al, (1991) ได้รวบรวมพฤติกรรมกรรมการดูแลทางการพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลไว้ 8 ประการ ประกอบด้วย

1) ตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของบุคคล คือการดำเนินการตามความต้องการของแต่ละบุคคลให้เป็นไปตามที่ต้องการแบบเฉพาะ

2) สนับสนุนให้กำลังใจคือการแสดงออกในลักษณะของการกระตุ้นความสดใสและสร้างความรู้สึที่ดีที่สุด

3) การส่งสารสาระและการเล่าเรื่องต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการมีสิ่งที่เป็นทางการคือการแนะนำและสอน และสิ่งที่ไม่เป็นทางการคือการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการป่วยและการดูแลรักษา

4) การแสดงความรู้และทักษะทางวิชาชีพ แสดงออกถึง การนำความรู้ความเชี่ยวชาญ ทักษะการปฏิบัติการพยาบาลตามบทบาทหน้าที่ และทัศนคติ รวมถึงคุณลักษณะอื่นๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

5) ช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย โดยอาจปฐมพยาบาลคือให้การช่วยเหลือเบื้องต้นเมื่อพบอุบัติเหตุแก่ผู้บาดเจ็บก่อนนำส่งโรงพยาบาล เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการบาดเจ็บเพิ่มขึ้น พิการหรือเสียชีวิต ในการช่วยเหลืออาจใช้อุปกรณ์เท่าที่หาได้ในขณะนั้น เพื่อประคับประคองอาการของผู้ป่วยจนกว่าจะได้รับการรักษาจากบุคลากรทางการแพทย์ หรือถูกส่งต่อเพื่อเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลอย่างเร่งด่วน

6) การใช้เวลาอย่างยืดหยุ่นคือการแสดงถึงความสำคัญที่เราให้กับบุคคล

7) ส่งเสริมความเสมอภาคและความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ ดูแลโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ผู้ป่วยสามารถสะท้อนความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อบริการที่ตนได้รับมีส่วนร่วมในการรักษา

8) ความปลอดภัย เป็นการปฏิบัติการพยาบาลโดยตรงแก่ผู้ป่วยและครอบครัว โดยใช้กระบวนการพยาบาลและการพยาบาลองค์รวม เพื่อวางแผนและให้การพยาบาลครอบคลุมทั้งร่างกายและจิตใจ ทั้งการป้องกันการเกิดภาวะแทรกซ้อน การส่งเสริม และฟื้นฟูสุขภาพให้สามารถกลับมาดูแลตนเองได้อย่างถูกต้อง โดยเริ่มตั้งแต่ การคัดกรอง การประเมินภาวะสุขภาพ การวิเคราะห์ปัญหาและภาวะเสี่ยง และให้การพยาบาลพร้อมทั้งติดตามประเมินผล เพื่อพัฒนาคุณภาพการพยาบาลที่ให้กับผู้ป่วยตลอดเวลา

นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นของนักวิชาการเกี่ยวกับคุณภาพบริการสาธารณสุข เช่น Stark (1999) ที่ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการพัฒนาการจัดบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ข้อมูลจากผู้ให้บริการ พบว่าการให้บริการไม่เป็นไปตามมาตรฐาน การจัดบริการปฐมภูมิ สถานที่ให้คำปรึกษาควรจัดเป็นสัดส่วน พัฒนาทักษะด้านการรักษาเบื้องต้นและการพยาบาล อนามัยชุมชน และเทคนิคการให้คำปรึกษา การสร้างความเข้าใจให้แก่เจ้าหน้าที่ ถึงบทบาทของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ไม่มีการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี ต้องการให้ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ซึ่งข้อมูลที่ได้จากผู้รับบริการ พบว่า ต้องจัดให้มีจำนวนบุคลากรเพิ่มมากขึ้นซึ่งสอดคล้องกับ Ross (1995) กล่าวว่า ผู้ใช้บริการสาธารณสุข มีแนวโน้มเรียกร้องการพัฒนาในด้านคุณภาพบริการมากขึ้น ดังนั้น ในการพิจารณาคัดต้นทุนในการให้บริการสาธารณสุขลง โดยใช้แนวทางการนำพยาบาลเวชปฏิบัติมาปฏิบัติหน้าที่ทดแทนแพทย์นั้นควรจะต้องมีการคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการด้วย การที่จะต้องทำให้เกิดสมดุลระหว่างคุณภาพการให้บริการและต้นทุนการให้บริการนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเลือกแสวงหาทางเลือกในการผสมผสานกำลังคนที่เหมาะสม เพื่อใช้ศักยภาพกำลังคนให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในราคาต้นทุนที่สมเหตุสมผลและเป็นไปทางเดียวกับการศึกษาของ Irwig (1985) ที่ได้ทำการวิจัยพบว่า ในประเทศกำลังพัฒนานั้นพยาบาลและบุคลากรที่ไม่ใช่แพทย์ได้รับการยอมรับว่าเป็นบุคลากรสาธารณสุขที่เป็นจักรกลที่สำคัญในการให้บริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ เนื่องจากพยาบาลเหล่านั้นสามารถให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นต่อประชาชนได้อย่างครบวงจร ไม่ว่าจะเป็นการรักษาพยาบาล การส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ การควบคุมโรค และการดูแลผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบุคลากรเหล่านี้ได้ให้บริการผสมผสานแก่ผู้ป่วยในชนบทเป็นระยะเวลาอันนานมาแล้ว และได้เริ่มให้บริการก่อนที่

แนวคิดในการนำพยาบาลเวชปฏิบัติมาปฏิบัติงานในประเทศอุตสาหกรรมจะเกิดขึ้น ถึงแม้ว่าบุคลากรเหล่านั้นจะไม่ได้รับการฝึกอบรมพยาบาลเวชปฏิบัติ และไม่ได้เรียกพยาบาลเวชปฏิบัติ ซึ่งการให้บุคลากรที่ไม่ใช่แพทย์ปฏิบัติงานเป็นผู้ให้การรักษาย่างผสมผสานนี้พบในประเทศกำลังพัฒนาในกลุ่มประเทศที่มีรายได้ประชากรระดับกลาง (middle-income) ซึ่งประเทศเหล่านี้มีสภาพคล้ายคลึงกันในด้านต่าง ๆ เช่น ประชากรส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตชนบทและมีอัตราการขยายตัวของเศรษฐกิจในระดับกลาง ตามหลักฐานการวิจัยที่ปรากฏในกลุ่มประเทศที่มีรายได้ปานกลาง และมีแนวโน้มให้บุคลากรที่ไม่ใช่แพทย์ปฏิบัติที่หน่วยบริการระดับปฐมภูมิ ได้แก่ จาไมก้า แอฟริกาใต้ บอตสวานา และประเทศไทย อย่างไรก็ตามในประเทศกำลังพัฒนาในกลุ่มรายได้ต่ำก็พบว่ามีแนวโน้มการนำพยาบาลและบุคลากรที่ไม่ใช่แพทย์ไปปฏิบัติหน้าที่ให้บริการในหน่วยบริการระดับปฐมภูมิ

สรุปได้ว่าความสำคัญของปัจจัยคุณภาพบริการ (SERVQUAL) กับการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในปัจจัยความเป็นรูปธรรมของบริการ ได้แก่ สิ่ง queen เห็นประจักษ์จับต้องได้ เช่น การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ สิ่งแวดล้อมความสะอาดภายในโรงพยาบาล มีจอครดเพียงพอ ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นการให้บริการตามที่มีความถูกต้อง เป็นไปตามนัดหมาย สามารถตรวจวินิจฉัยโรคเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง ปัจจัยด้านการตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการ แสดงถึงแสดงความพร้อม และความยินดีในการให้บริการ การสื่อความตั้งใจและใส่ใจที่จะให้ความช่วยเหลือในผู้ที่มาใช้บริการ ปัจจัยการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ เช่น การต้อนรับอย่างจริงใจ และอบอุ่น การให้ข้อมูลการรักษาที่มีประโยชน์ และเป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการต้องการ และปัจจัยความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ เป็นความสนใจอย่างจริงใจ รับฟัง ใว้ต่อการรับรู้ความรู้สึก มีความเข้าใจผู้รับบริการ และให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ การใส่ใจในความต้องการ ความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา ความคืบหน้าในการแก้ไขข้อร้องเรียน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยความเป็นรูปธรรมของบริการ ปัจจัยความเชื่อถือไว้วางใจได้ ปัจจัยการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจัยการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และปัจจัยความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ โดยนำปัจจัยทั้งหมดมาทดสอบว่า ประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีคุณภาพการบริการในระดับใด



## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานงานบริการสุขภาพ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) นับเป็นบริการปฐมภูมิที่เป็นหัวใจสำคัญของการสร้างระบบประกันสุขภาพ ระบบบริการปฐมภูมิที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี โดยมีการใช้จ่ายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนให้เกิดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีคุณภาพ นอกจากเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างที่มีการดำเนินตามแผนงบประมาณแล้ว คือการทำให้เกิดการทำงานหรือให้บริการสำหรับประชาชนตามแนวคิดส่งเสริมสุขภาพ บทบาทสำคัญที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรจะได้ดำเนินการ ตลอดจนวิธีหรือแนวทางในการทำงานตามบทบาทสำคัญๆ ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี ไม่ต้องพึ่งแต่หมอ กินแต่ยา หรือมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็นและมีความพร้อมที่จะให้บริการและดูแลอย่างมีคุณภาพเมื่อยามเจ็บป่วย

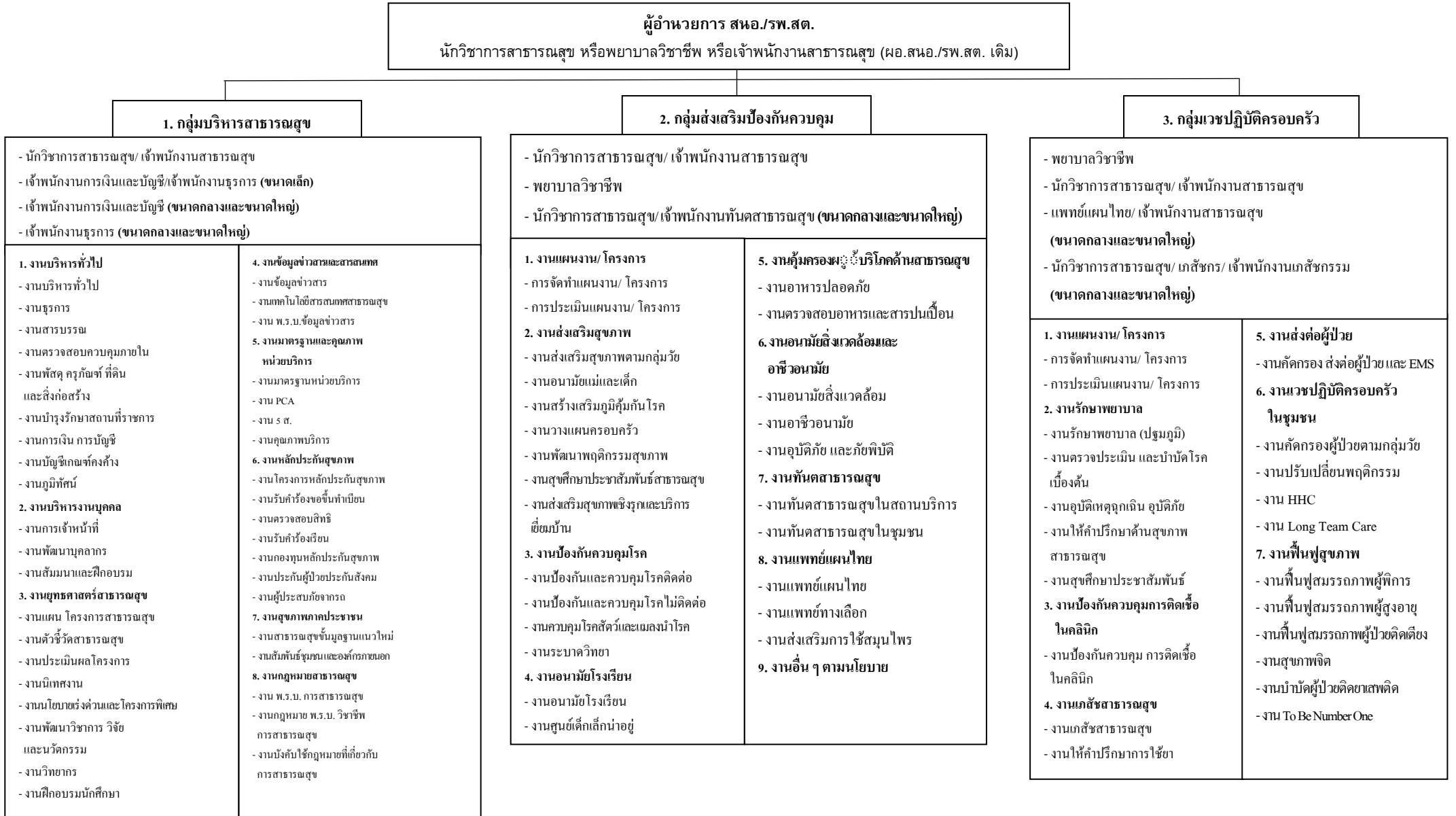
2.3.1 ขอบเขตการดำเนินงาน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีขอบเขตการดำเนินงานบริการ สาธารณ สุขผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพ การคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการการกับปัจจัยเสี่ยงที่เป็นต้นเหตุของปัญหาสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบ

2.3.2 บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน จะมีองค์ความรู้ในการให้บริการแบบองค์รวม และมีทักษะเพิ่มเติมเฉพาะด้าน ตลอดจนความสามารถในการบริหารจัดการงานที่ปฏิบัติอยู่ รวมไปถึงสามารถปฏิบัติงานเป็นทีม รวมทั้งสามารถทำงานเชิงรุกในชุมชน สามารถประมวลผลข้อมูลโดยการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้จัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

2.3.3 การบริหารจัดการ ที่มุ่งเน้นการสร้างการมีส่วนร่วม เปิดโอกาสให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนของสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐในการสร้างเสริมสุขภาพชุมชน ให้มีความยั่งยืน มีประสิทธิภาพ เป็นระบบที่ชุมชนมีส่วนร่วมและมีความรู้สึกรับผิดชอบ

2.3.4 ขนาดของประชากรในพื้นที่รับผิดชอบตามระดับของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สถานีอนามัย/ศูนย์สุขภาพชุมชน หรือหน่วยบริการระดับปฐมภูมิมิรูปแบบอื่นๆ สามารถพัฒนาหรือยกระดับการดำเนินงานเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ โดยรับผิดชอบจำนวนประชากรหลายระดับ ตั้งแต่ประชากรไม่กี่พันคน จนถึงประชากรเป็นหมื่นคน และมีบุคลากรตั้งแต่ 5-10 คนหรือมากกว่า ตามภาระงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้อาจมีแพทย์และบุคลากรแพทย์แผนไทย เกษัชกร ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด และนักสังคมสงเคราะห์ ไปร่วมให้บริการทั้งเต็มเวลาหรือบางเวลาตามความจำเป็นและความเหมาะสม

## 2.3.5 โครงสร้างและอัตรากำลังบุคลากรสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล



#### 2.3.5.1 การกำหนดกรอบอัตรากำลัง

กรอบอัตรากำลังเป็นไปตามขนาดของสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตามเกณฑ์ต่อไปนี้

1) สถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาดเล็ก รับผิดชอบจำนวนประชากรไม่เกิน 3,000 คน มีจำนวนบุคลากร 7 อัตรา

2) สถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาดกลาง รับผิดชอบจำนวนประชากร 3,000 – 8,000 คน มีจำนวนบุคลากร 12 อัตรา

3) สถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาดใหญ่ รับผิดชอบจำนวนประชากรมากกว่า 8,000 คน มีจำนวนบุคลากร 14 อัตรา

#### 2.3.5.2 โครงสร้างอัตรากำลัง

การกำหนดโครงสร้างอัตรากำลังเป็นไปตามขนาดของสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยอาจพิจารณา กำหนดกรอบตำแหน่งใหม่หรือปรับแก้ตำแหน่งได้เพื่อให้เหมาะสมกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน และปริมาณงานของสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังนี้

1) ตำแหน่งผู้อำนวยการสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยให้กำหนดเป็นประเภทวิชาการ ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง ดังนี้

(1.1) นักวิชาการสาธารณสุข

(1.2) พยาบาลวิชาชีพ

สำหรับตำแหน่งผู้อำนวยการ สอน./รพ.สต. ที่กำหนดเป็นประเภททั่วไป ในตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขตามภารกิจถ่ายโอน หากว่างลงจากการเกษียณอายุราชการ หรือพ้นจากตำแหน่งนี้ ในกรณีใดกรณีหนึ่ง ให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปรับปรุงเป็นประเภทวิชาการ ในตำแหน่งนักวิชาการสาธารณสุขหรือตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพ ตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่ง โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

## 2) กลุ่มบริหารสาธารณสุข

(2.1) นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข

(2.2) เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี

(2.3) เจ้าพนักงานธุรการ

## 3) กลุ่มส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค

(3.1) นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข

(3.2) พยาบาลวิชาชีพ

(3.3) นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

## 4) กลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัว

(4.1) พยาบาลวิชาชีพ

(4.2) นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข

(4.3) แพทย์แผนไทย/เจ้าพนักงานสาธารณสุข

(4.4) นักวิชาการสาธารณสุข/เภสัชกร/เจ้าพนักงานเภสัชกรรม

การกำหนดจำนวนกรอบอัตรากำลัง ประเภท ตำแหน่ง และสายงานของแต่ละกลุ่มภายในสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้เป็นไปตามขนาดของสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้งนี้ การกำหนดตำแหน่งให้เป็นไปตามความต้องการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยอาจพิจารณาปรับปรุงได้ตามความเหมาะสมกับปริมาณงานขอบเขตอำนาจหน้าที่ และจัดสรรบุคลากรให้ครบ ทุกตำแหน่งตามโครงสร้างอัตรากำลังของสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ได้รับการถ่ายโอนให้แล้วเสร็จภายใน 2 ปีงบประมาณ นับตั้งแต่ได้รับการถ่ายโอนภารกิจ

## 2.3.5.3 การกำหนดกลุ่มและกรอบอัตรากำลัง

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน สถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มบริหารสาธารณสุข กลุ่มส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค และกลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัว โดยกำหนดกรอบอัตรากำลังประเภท ตำแหน่ง และสายงาน เพื่อรับผิดชอบภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ดังนี้

ชื่อกลุ่ม	จำนวนอัตรากำลัง /ขนาด		
	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
ผู้อำนวยการ สอน./รพ.สต.	1	1	1
<b>กลุ่มบริหารสาธารณสุข</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
- นักวิชาการสาธารณสุข	1	1	1
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี/เจ้าพนักงานธุรการ	1	-	-
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	-	1	1
- เจ้าพนักงานธุรการ	-	1	1
<b>กลุ่มส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	1	1	2
- พยาบาลวิชาชีพ	1	1	1
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	-	1	1
<b>กลุ่มเวชปฏิบัติครอบครัว</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
- พยาบาลวิชาชีพ	1	2	2
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	1	1	2
- แพทย์แผนไทย/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	-	1	1
- นักวิชาการสาธารณสุข/เภสัชกร /เจ้าพนักงานเภสัชกรรม	-	1	1
<b>รวม</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>14</b>

หมายเหตุ รพ.สต.ขนาดเล็ก ให้เลือกกำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี หรือตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ใดอย่างหนึ่ง จำนวน 1 ตำแหน่ง

### 2.3.6 ภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่

2.3.6.1 ด้านการส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง งานบริการของบุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้คนมีสุขภาพดี ได้แก่ การดูแลอนามัยแม่และเด็ก การวางแผนครอบครัว การดูแลหญิงตั้งครรภ์ก่อนคลอด ระหว่างคลอดและหลังคลอด การดูแลทารก และเด็ก การให้วัคซีน การโภชนาการ การให้สุศึกษา การให้คำปรึกษาแนะนำ การอนามัยโรงเรียน มุ่งบริการที่บุคคลถึงครอบครัว และชุมชนด้วย

#### ความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ทำหน้าที่ในลักษณะให้บริการสาธารณสุข ผสมผสาน ทั้งด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล

และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชน และสังคมในพื้นที่ที่รับผิดชอบ โดยมีจุดเน้นที่สำคัญ 3 ประการ ดังนี้

- 1) ดำเนินการเชิงรุก
- 2) บริการตลอดยี่สิบสี่ชั่วโมง
- 3) มีความมีความเชื่อมโยงกับบริการสุขภาพในระดับอื่น

#### 2.3.6.2 ด้านการควบคุมป้องกันโรค

การควบคุมโรค (control) หมายถึง การลดอัตราการเกิดและอัตราการตายจากโรค ด้วยมาตรการแทรกแซงต่างๆ เพื่อหยุดยั้งอุบัติการณ์ของโรคไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม รวมทั้งการหยุดยั้งกระบวนการที่จะเกิดตามมาจากโรค การควบคุมโรคนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้ โดยการให้การรักษาโรคนั้นๆ ผลที่ตามมาจะเป็นการลดความชุกของโรค (disease prevalence) ในที่สุดหากเพิ่มมาตรการป้องกันโรคด้วยจะเป็นการลดทั้งอุบัติการณ์และความชุกของโรคไปในคราวเดียวกัน ปัจจุบันการควบคุมโรคโดยการป้องกันนับว่ามีความสำคัญมากขึ้นทุกขณะ เพราะสามารถป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหายขึ้น ก่อนที่จะมีการระบาดของโรค

การป้องกันโรค หมายถึง การจัดทำสำหรับยับยั้งพัฒนาการของโรครวมถึง การประเมิน และการรักษาเฉพาะเพื่อจัดความก้าวหน้าของโรคในทุกระยะ

#### ความรับผิดชอบ

พยาบาลในการสอบสวนการระบาด มีหน้าที่

- 1) ช่วยตรวจสอบการวินิจฉัยโรค เพื่อยืนยันการระบาด
- 2) เตรียมอุปกรณ์ เวชภัณฑ์ ให้พร้อม ควบคุมการติดเชื้อ และการแพร่กระจายของเชื้อโรค

3) ให้การพยาบาลตามแนวการรักษาของแพทย์

4) ร่วมออกสอบสวนโรค

5) ให้สุขศึกษาแก่ผู้ป่วยและญาติ

6) ติดตามผลการรักษา รวบรวมสถิติการเกิดโรค

7) เขียนรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา

ทีม SRRT มีหน้าที่

1) เฝ้าระวังโรคติดต่อที่แพร่ระบาด รวดเร็ว รุนแรง

2) ตรวจสอบภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (Public health emergency)

3) สอบสวนโรคอย่างมีประสิทธิภาพทันการณ์

4) ควบคุมโรคขั้นต้น (Containment) ทันที

5) แลกเปลี่ยนข้อมูลเฝ้าระวังโรค และร่วมมือกันเป็นเครือข่าย

2.3.6.3 ด้านการรักษาพยาบาล หมายถึง การรักษาคนไข้ที่รู้สึกไม่สบาย เพราะความเจ็บไข้ เจ็บป่วย รวมถึงความบกพร่องหรือผิดปกติทางจิต ตั้งแต่ตรวจคัดกรองโรค หรือความพิการต่างๆ ที่ยังไม่ได้ปรากฏให้เห็น โดยการตรวจทางห้องปฏิบัติการหรือการทดสอบอื่น ๆ ทำให้สามารถแยกผู้ป่วยหรือผู้ที่มีสิ่งผิดปกติในร่างกายได้ เช่น การตรวจระดับน้ำตาลในเลือดเพื่อคัดกรองโรคเบาหวาน การตรวจปัสสาวะเพื่อคัดกรองโรคมะเร็งในกลุ่มเสี่ยง รวมทั้งการซักประวัติ ตรวจร่างกาย การตรวจทางห้องปฏิบัติการและการตรวจพิเศษอื่น ๆ เพื่อสรุปว่าผู้ป่วยเป็นโรคอะไร

#### ความรับผิดชอบ

แพทย์ มีหน้าที่ ซักถามประวัติ ตรวจร่างกาย และส่งตรวจวินิจฉัยเพิ่มเติม เพื่อสั่งการรักษาหรือให้การรักษาโรค ส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพให้กับผู้ป่วยร่วมกับบุคลากรด้านสุขภาพอื่นๆ

พยาบาล มีหน้าที่ รักษา ดูแล และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการพยาบาล เป็นผู้ช่วยแพทย์ โดยการสังเกต และบันทึกความเปลี่ยนแปลงในคนไข้ รายงานให้แพทย์ทราบถึงอาการของคนไข้ตามลักษณะโรคที่เป็นทั้งร่างกาย อารมณ์ และจิตใจ ช่วยฟื้นฟูสุขภาพของคนไข้ ช่วยคนไข้ให้ปรับตัวเข้ากับภาวะขัดข้องใดๆ ที่อาจเกิดจากการเจ็บป่วย จัดให้คนไข้ มีสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขอนามัย ป้องกันและควบคุมการเผยแพร่ของโรคติดเชื้อ สอนคนไข้และประชาชนทั่วไปให้รู้จักการดูแลและส่งเสริมสุขภาพวางแผนมอบหมาย สั่งการ ดูแล และประเมินผลงานของผู้ช่วยพยาบาล และผู้ทำหน้าที่ประสานงาน ร่วมงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายการแพทย์ และอนามัยแขนงอื่นๆ ในการบริการคนไข้

#### พยาบาลเวชปฏิบัติ มีหน้าที่

1) บูรณาการความรู้เกี่ยวกับโรค การรักษา ประสิทธิภาพและการตอบสนองของบุคคลต่อความเจ็บป่วยเพื่อประเมิน วินิจฉัย ให้การบำบัด และประเมินผลลัพธ์ทางการพยาบาลแบบองค์รวม

2) จัดการให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

3) จัดทำหรือมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยบูรณาการการบำบัดทางการพยาบาล และการรักษาของแพทย์ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ของการบริการที่มีคุณภาพ และคุ้มค่าใช้จ่าย (Best practice)

4) เป็นผู้นำ เป็นที่ปรึกษา เป็นพี่เลี้ยง และผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาการปฏิบัติการพยาบาล ในกลุ่มที่ตนเองเชี่ยวชาญให้ได้คุณภาพ และคุ้มค่าใช้จ่าย

5) เป็นผู้นำในการพัฒนานวัตกรรมและระบบการดูแลเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างต่อเนื่องทั้งในสถานพยาบาล และเครือข่ายในระดับปฐมภูมิ

2.3.5.4 ด้านการฟื้นฟูสภาพ หมายถึง การเสริมสร้าง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาคความบกพร่องของร่างกาย และจิตใจที่ยังไม่มีหรือสูญเสียไปให้เกิดมีขึ้น ให้สามารถเรียนรู้ ปฏิบัติงาน และดำรงชีวิตในสังคมได้

#### ความรับผิดชอบ

แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู มีหน้าที่ทำการตรวจประเมิน รักษา ฟื้นฟูสภาพร่างกาย ส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันการเป็นซ้ำหรือภาวะแทรกซ้อน แก่ผู้ป่วยที่มีความพิการหรือเสื่อมสมรรถภาพทางกาย ด้วยวิธีการใช้ยา การทำหัตถการ การใช้เครื่องมือ การออกกำลังกาย จำเพาะ การให้คำแนะนำทางการแพทย์ การใช้อุปกรณ์ช่วยเหลือหรือทดแทน หรือวิธีการอื่นๆ ที่เหมาะสม

กลุ่มผู้ป่วยที่มักเข้ารับการรักษาที่แพทย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู เช่น

- 1) ผู้ป่วยและผู้พิการทางกายและการเคลื่อนไหว ทั้งที่เป็นมาแต่กำเนิดหรือเป็นในภายหลัง เช่น แขน-ขาขาด (Limb amputee), อัมพาตครึ่งซีกจากโรคหลอดเลือดสมอง (Cerebral vascular disorder), อัมพาตจากภาวะไขสันหลังได้รับบาดเจ็บ (Spinal cord injury), ความผิดปกติทางการเคลื่อนไหวและพฤติกรรมภายหลังสมองได้รับบาดเจ็บ (Traumatic brain injury), เด็กสมองพิการ (Cerebral palsy), เด็กที่ไม่มีแขนขาแต่กำเนิด (Congenital limb deficiency), เด็กพัฒนาการช้า เป็นต้น
- 2) ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บปวดทั้งชนิดเรื้อรัง และไม่เรื้อรัง (Pain syndrome)
- 3) ผู้ป่วยที่มีอาการเกร็งของกล้ามเนื้อ
- 4) ผู้ป่วยที่มีโรคหรือความผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อและข้อต่อ รวมถึงผู้ป่วยหลังการผ่าตัดทางออร์โธปิดิกส์ (กระดูกและข้อ) อีกด้วย
- 5) ผู้ป่วยที่ถูกส่งมาตรวจสภาพเส้นประสาท ระบบประสาท และกล้ามเนื้อ ด้วยวิธีการทางไฟฟ้าวินิจฉัย (ใช้ไฟฟ้ากระตุ้นในการตรวจ)
- 6) ผู้ป่วยที่ถูกส่งมาตรวจประเมินการทำงานของระบบควบคุมการถ่ายปัสสาวะส่วนล่าง (ตั้งแต่กระเพาะปัสสาวะลงมา)
- 7) ผู้ที่ต้องการให้ตรวจประเมิน เพื่อออกเอกสารรับรองความพิการ สำหรับผู้พิการทางการเคลื่อนไหวชนิดต่างๆ
- 8) ผู้ป่วยโรคหัวใจ (Cardiac rehabilitation) ประเภทต่างๆ (เช่น โรคหัวใจขาดเลือด, ลิ้นหัวใจรั่ว ฯลฯ) ทั้งก่อนและหลังการรักษาด้วยวิธีการผ่าตัดหรือสวนหัวใจ
- 9) ผู้ป่วยโรคทางปอด (Pulmonary rehabilitation) เช่น โรคปอดอุดกั้นเรื้อรัง เป็นต้น



- 10) ผู้ที่บาดเจ็บจากการเล่นกีฬา
- 11) นักกีฬาที่บาดเจ็บจากการซ้อมหรือแข่งขัน หรือต้องการคำแนะนำในการเพิ่มสมรรถภาพในการเล่นกีฬา
- 12) ผู้ป่วยกลุ่มอื่น ๆ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคมะเร็ง หญิงมีครรภ์ ผู้ป่วยที่ถูกไฟไหม้ เป็นต้น

นักกายภาพบำบัด มีหน้าที่บำบัดรักษาผู้อื่นตามคำสั่งแพทย์โดยการใช้เครื่องมือทางฟิสิกส์การบริหารร่างกายเฉพาะท่า เช่น การดึง การนวด และเทคนิคอื่นๆ ทางกายภาพบำบัดผู้ป่วยทางออร์โธปิดิกส์ คือ ผู้ป่วยทางระบบกล้ามเนื้อ กระดูกและข้อต่อซึ่งอาจเกิดจากโรคบางชนิดหรืออุบัติเหตุมุ่งเน้นให้การช่วยเหลือผู้ป่วยเพื่อส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันความพิการ บำบัดรักษาและฟื้นฟูสภาพให้ผู้ที่มีความเสื่อมสมรรถภาพ หรือความพิการทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม พัฒนาการการรับรู้ และความรู้ความเข้าใจด้วยวิธีการทางกิจกรรมบำบัด ซึ่งได้แก่ การใช้กิจกรรมที่ได้วิเคราะห์โดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ การใช้เครื่องพยุงส่วนของร่างกาย หรืออุปกรณ์ช่วยต่างๆ รวมทั้งการใช้เทคนิคพิเศษในการบำบัดรักษาเฉพาะทาง เพื่อมุ่งเน้นให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเองได้โดยอิสระ นักกายภาพบำบัดจะรักษาอาการผิดปกติของร่างกาย เช่น กระดูกหัก ข้อเคล็ด อัมพาต โรคหัวใจ หรือโรคประสาทด้วยวิธีกายภาพบำบัด หรือวิธีอื่นๆ ที่มีใช้การรักษาด้วยยา และโดยปกติเป็นการปฏิบัติงานตามคำสั่งของแพทย์ ซึ่งแจ้งผู้ป่วยให้ออกกำลังกายเพื่อรักษาโรคกล้ามเนื้อไม่ปกติ และหย่อนประสิทธิภาพ ใช้มีอนวดตามร่างกายของผู้ป่วย ให้การรักษาด้วยการฉายแสงอาทิตย์เทียม แสงอัลตราไวโอเล็ต หรืออินฟราเรด และมุ่งเน้นช่วยตรวจสอบค้นหาข้อบกพร่องให้ผู้ป่วยสามารถช่วยเหลือตนเองได้โดยอิสระ และจะต้องให้การช่วยเหลือด้านพัฒนาการร่างกาย ด้านจิตเวช โดยมีขอบเขตความรับผิดชอบ ดังนี้

- 1) ช่วยตรวจสอบค้นหาข้อบกพร่อง รวมทั้งให้การบำบัดรักษาในเด็กที่มีปัญหาด้านพัฒนาการ
- 2) ช่วยกระตุ้น ฟื้นฟู ส่งเสริมความสามารถในผู้ที่มีปัญหาด้านการรับรู้ และการเรียนรู้
- 3) สอนและฝึกหัดกิจวัตรประจำวัน เช่น การเคลื่อนย้ายตัว สุขอนามัยส่วนบุคคล การรับประทานอาหาร เป็นต้น
- 4) ให้การรักษาพิเศษเพื่อเพิ่มพูนความสามารถทางกาย ได้แก่ เพิ่มกำลังกล้ามเนื้อ เพิ่มความทนทาน ในงานสหสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นต้น

5) คัดแปลงอุปกรณ์ช่วย อุปกรณ์เสริมและเทียมนให้เหมาะสมกับสภาพของผู้ป่วย รวมทั้งฝึกหัดการใช้ และการดูแลรักษา

6) คัดแปลงสภาพบ้าน และขจัดสิ่งกีดขวางทางสถาปัตยกรรม

7) ให้การรักษาพิเศษแก่ผู้ที่มีปัญหาด้านจิตใจ สังคม อารมณ์ และพฤติกรรม เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการวินิจฉัยโรค ช่วยลดหรือขจัดแรงขับทางอารมณ์ แก้ไขและปรับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีจัดการกับความเครียดหรือความวิตกกังวล

8) ประเมินสมรรถภาพทางร่างกายและจิตใจ การปรับตัวให้เข้ากับสังคม ความสนใจงานนิสัยในการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงทักษะและศักยภาพในการประกอบอาชีพ

9) แนะนำโครงการ การใช้ชีวิต การปรับตัวภายหลังการเกษียณให้ผู้สูงอายุและผู้มีปัญหาทางร่างกายหรือพิการ

2.3.7 มาตรฐานของผลลัพธ์หรือผลการดำเนินงาน จะเกิดผลลัพธ์ที่เป็น output, outcome และ Impact ดังต่อไปนี้

2.3.7.1 ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ฯลฯ ได้รับบริการครอบคลุมตามเกณฑ์มาตรฐาน (Coverage) หรือตัวชี้วัดที่ควรจะเป็น

2.3.7.2 ประชาชนในเขตรับผิดชอบผู้ป่วยด้วยโรคติดต่อต้องมีรายงานครบถ้วนทันเวลา และโรคเรื้อรังในชุมชน จะถูกค้นพบได้เร็วขึ้น

2.3.7.3 ประชาชนและบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีสัมพันธที่ดีต่อกัน (Bonding)

2.3.7.4 ประชาชนมารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมากขึ้น

2.3.7.5 เมื่อเปิดโอกาสให้เลือกลงทะเบียนประชาชนจะเลือกลงทะเบียนที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลของตนเอง

2.3.7.6 เมื่อสอบถามความพึงพอใจ ประชาชนจะพึงพอใจและยอมรับบุคลากรที่เป็นที่ปรึกษาด้านสุขภาพประจำครอบครัว

2.3.7.7 ประชาชนมีส่วนร่วมในการสร้างสุขภาพ ให้ความร่วมมือกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นอย่างดี

2.3.7.8 ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้นไม่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถป้องกันได้

2.3.7.9 ลดจำนวนผู้ป่วยด้วยโรคที่รักษาได้ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในโรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลจังหวัดได้

### 2.3.8 ลักษณะการจัดบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ลักษณะที่เป็นตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม มีอยู่ 9 ประการ คือ มีดี เข้าถึง ฟังใจ จ่ายคุ้มค่าให้ชุมชนมีส่วนร่วมเป็นองค์รวมต่อเนื่องพร้อมทั้งเรื่องอื่นๆ

#### 2.3.8.1 มี (Availability)

- 1) มีหน่วยบริการที่อยู่ใกล้ชุมชน สามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก
- 2) มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์เพียงพอ
- 3) มีบุคลากรที่มาตรฐาน มีความรู้และทักษะที่จำเป็น

#### 2.3.8.2 ดี (Good care, standard care)

- 1) มาตรฐานระบบบริการ/การดูแล (Standard of care) เป็นมาตรฐานเชิงวิชาการ
- 2) มาตรฐานเครื่องมือ อุปกรณ์ (Standard of equipment) ถูกต้องเที่ยงตรงและมีรอตส่งต่อผู้ป่วย
- 3) ทักษะที่ดี (Attitude) บุคลากรต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการและเข้าใจแนวคิดการให้บริการเวชปฏิบัติถูกต้อง

#### 2.3.8.3 เข้าถึง (Accessibility of care) ประชาชนได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน

- 1) สภาพทางภูมิศาสตร์ (Geographical accessibility) ได้แก่ ระยะทางสถานีบริการในตำบลต้องใช้เวลาเดินทางไม่เกิน 30 นาที
- 2) หลักประกันด้านสุขภาพ ราคา/ค่าใช้จ่าย (Financial accessibility) ไม่เก็บค่ารักษาพยาบาลแพง ประชาชนต้องมีบัตรประกันสุขภาพ
- 3) มีบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (Service accessibility) ผู้ให้บริการต้องมีพฤติกรรมบริการให้บริการที่ดี

#### 2.3.8.4 ฟังพอใจ (Acceptability)

- 1) ผู้รับบริการต้องมีความพึงพอใจ (Customer satisfaction)
- 2) ผู้มารับบริการได้รับการบริการที่ประทับใจ (Excellence service behavior)
- 3) ประชาชนมีช่องทางที่จะสะท้อนหรือให้ข้อเสนอแก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพื่อนำไปปรับปรุง

#### 2.3.8.5 จ่ายคุ้มค่า (Efficiency) เป็นการลงทุนในสถานบริการ

- 1) บริการใช้ต้นทุนต่ำและผลลัพธ์สูง
- 2) คุ้มค่ากับราคาจ่าย

### 3) ประสิทธิภาพในการจัดสรรทรัพยากร

#### 2.3.8.6 ชุมชนมีส่วนร่วม (Community involvement) หรือชุมชนมีความเข้มแข็งขึ้น

- 1) ประชาชนมีบทบาทในการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว
- 2) ประชาชนมีส่วนร่วมจ่ายค่าบริการในรูปแบบต่าง ๆ
- 3) ประชาชนมีส่วนร่วมในข้อเสนอการบริหารและจัดการด้านสุขภาพของชุมชน

#### 2.3.8.7 เป็นองค์รวม (Holistic care)

- 1) ให้บริการครบถ้วนทั้งกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ
- 2) มีระบบข้อมูลที่เอื้อให้เกิดบริการแบบองค์รวม
- 3) มีการเชื่อมโยงบูรณาการของระบบบริหาร คือ ส่งเสริม-ป้องกัน-รักษา-ฟื้นฟู และให้บริการต่อเนื่อง

#### 2.3.8.8 ความต่อเนื่อง (Continuity of care)

- 1) มีการดูแลต่อเนื่องตลอดเหตุการณ์
- 2) การดูแลต่อเนื่องเมื่อส่งไปรักษาต่อในแต่ละระดับ
- 3) การจัดการมีความต่อเนื่องเชื่อมโยงหลากหลาย

สรุปได้ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นด่านแรกของการบริการสุขภาพก่อนที่จะมีการส่งต่อไปยังหน่วยบริการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป รวมทั้งให้บริการที่มีความสอดคล้องกับหลักการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยมีที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน มีพื้นที่และประชากรที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้บริการที่มีความต่อเนื่องและเป็นองค์รวม ทั้งสามารถจัดบริการที่ผสมผสานทั้งส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟู ทั้งนี้การจัดการบริการระดับปฐมภูมิที่ผ่านมายังมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ศักยภาพในการรักษาพยาบาลที่ยังไม่สามารถจัดให้มีแพทย์อยู่ประจำในสถานบริการระดับปฐมภูมิได้เต็มเวลา ปัญหาด้านจำนวนบุคลากรที่จำกัดและขาดความครบถ้วนของสหวิชาชีพ โดยเฉพาะในเขตชนบท และปัญหาที่เกิดขึ้นก็คือ โรคที่ไม่ซับซ้อนจำนวนหนึ่งก็อาจจะมีการเข้ารับบริการที่ระดับโรงพยาบาลมากขึ้นไป จนอาจเกิดความแออัดขึ้นในโรงพยาบาล และกระทบต่อคุณภาพของบริการได้ กรณีนี้หากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขเพื่อให้มีคุณภาพ ประชาชนเข้าถึงได้อย่างทั่วถึง กลุ่มค่าสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมทั้งควบคุมค่าใช้จ่ายได้ ก็อาจจะสามารถลดความแออัดในโรงพยาบาลได้ และจะเป็นโอกาสดีที่จะส่งเสริมให้ประชาชน และท้องถิ่น ได้มีบทบาทและมีส่วนร่วมในการจัดการระบบสุขภาพชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขได้ในอนาคต

## 2.4 ข้อมูลการให้บริการด้านสุขภาพขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

### 2.4.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี แบ่งโครงสร้าง ดังนี้

#### 2.4.1.1 ฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย

- 1) นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
- 2) รองนายองค์การฯ
- 3) ที่ปรึกษานายองค์การฯ

#### 2.4.1.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ

สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย ประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจำนวน 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 2 คน

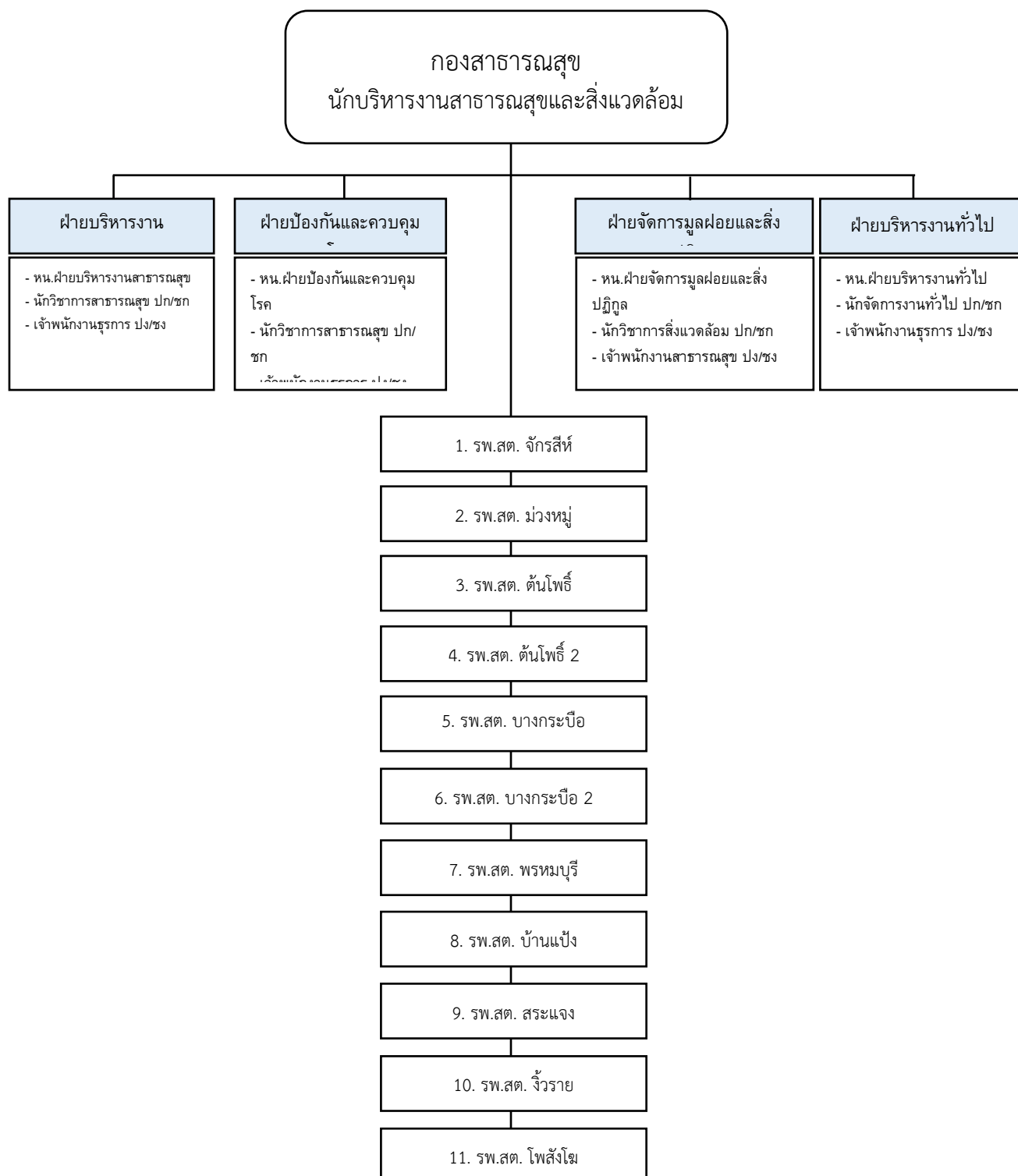
- 1) อำเภอเมือง จำนวน 6 คน
- 2) อำเภออินทร์บุรีจำนวน 6 คน
- 3) อำเภอกำแพงแสน จำนวน 3 คน
- 4) อำเภอพรหมบุรีจำนวน 3 คน
- 5) อำเภอท่าช้าง จำนวน 2 คน
- 7) อำเภอบางระจัน จำนวน 4 คน

#### 2.4.1.3 โครงสร้างส่วนราชการ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี รักษาการแทนปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ส่วนราชการภายใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ปัจจุบันแบ่งออกเป็น 9 ส่วนราชการ ดังนี้

- 1) สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
- 2) สำนักงานเลขานุการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี
- 3) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 4) กองคลัง
- 5) กองช่าง
- 6) กองการศึกษา
- 7) กองสาธารณสุข
- (8) กองการเจ้าหน้าที่
- (9) หน่วยตรวจสอบภายใน

## 2.4.2 โครงสร้างของกองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี



### 2.4.3 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

รูปที่ 2.1 แผนที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี



- ขนาดเล็ก S จำนวน 4 แห่ง
- ขนาดกลาง M จำนวน 6 แห่ง
- ขนาดใหญ่ L จำนวน 1 แห่ง

จังหวัดสิงห์บุรี มี รพ.สต. ทั้งหมด 47 แห่ง ถ่ายโอนมายัง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี 11 แห่ง ดังนี้

1) รพ.สต. จักรสิทธิ์

ที่อยู่ หมู่ที่ 5 บ้านท่าแสง ต.จักรสิทธิ์ อ.เมือง จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด M

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 2,431 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 7 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	2	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	2	คน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	1	คน
- เจ้าพนักงานการสาธารณสุข	1	คน
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน

2) รพ.สต. ต้นโพธิ์

ที่อยู่ หมู่ที่ 4 บ้านบางมอญ ต.ต้นโพธิ์ อ.เมือง จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด L

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 4,445 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 9 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	2	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	4	คน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	1	คน
- แพทย์แผนไทย	1	คน
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน

3) รพ.สต. ต้นโพธิ์ 2

ที่อยู่ หมู่ที่ 8 บ้านหมื่นหาญ ต.ต้นโพธิ์ อ.เมือง จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด S

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 581 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 4 คน ประกอบด้วย

- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	2	คน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	1	คน
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน



## 4) รพ.สต. บางกระบือ

ที่อยู่ หมู่ที่ 6 บ้านบางลักเหล็ก ต.บางกระบือ อ.เมือง จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด M

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 3,009 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 11 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	2	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	5	คน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	1	คน
- แพทย์แผนไทย	1	คน
- เจ้าพนักงานธุรการ-การบัญชี	1	คน
- พนักงานช่วยการพยาบาล	1	คน

## 5) รพ.สต. บางกระบือ 2

ที่อยู่ หมู่ที่ 7 บ้านแม่ลา ต.บางกระบือ อ.เมือง จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด S

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 1,431 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 8 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	2	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	4	คน
- ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย	1	คน
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน

## 6) รพ.สต. ม่วงหมู

ที่อยู่ หมู่ที่ 2 บ้านเกาะวิวัฒนา ต.ม่วงหมู อ.เมือง จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด M

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 3,836 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 7 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	2	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	2	คน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	1	คน
- พนักงานช่วยเหลือคนไข้	1	คน
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน

## 7) รพ.สต. พรหมบุรี

ที่อยู่ หมู่ที่ 3 ต.บ้านหม้อ อ.พรหมบุรี จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด M

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 2,020 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 8 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	2	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	3	คน
- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	1	คน
- เจ้าพนักงานการสาธารณสุข	1	คน
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน

## 8) รพ.สต. บ้านเป้ง

ที่อยู่ หมู่ที่ 2 บ้านบางปูน ต.บ้านเป้ง อ.พรหมบุรี จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด S

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 1,234 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 6 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	2	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	1	คน
- เจ้าพนักงานการสาธารณสุข	1	คน
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน
- พนักงานช่วยเหลือคนไข้	1	คน

## 9) รพ.สต. จีวราย

ที่อยู่ หมู่ที่ 10 บ้านแหลมไผ่ ต.จีวราย อ.อินทร์บุรี จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด S

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 776 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	1	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	3	คน
- เจ้าพนักงานการสาธารณสุข	1	คน

## 10) รพ.สต. สระแจง

ที่อยู่ หมู่ที่ 4 บ้านคลองสาม ต.สระแจง อ.บางระจัน จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด M

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 3,101 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 7 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	1	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	3	คน
- เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	1	คน
- พนักงานช่วยเหลือคนไข้	2	คน

## 11) รพ.สต. โปสังโฆ

ที่อยู่ หมู่ที่ 5 บ้านตลาดท่าข้าม ต.โปสังโฆ อ.ค่ายบางระจัน จ.สิงห์บุรี

หน่วยบริการ ขนาด M

ประชากรตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ จำนวน 4,215 คน

บุคลากรสาธารณสุข จำนวน 9 คน ประกอบด้วย

- พยาบาลวิชาชีพ	1	คน
- นักวิชาการสาธารณสุข/เจ้าพนักงานสาธารณสุข	4	คน
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	1	คน
- ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย	1	คน
- เจ้าพนักงานธุรการ-การบัญชี	1	คน
- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	1	คน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธรรม เลิศพงศ์ประเสริฐ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนที่มีคุณภาพในการให้บริการ และนำผลการศึกษาเสนอแนะผู้เกี่ยวข้องนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้สามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจสูงสุดและเป็นประโยชน์กับประชาชนกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 397 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในส่วนของประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรินทร ไชยคำจันทร์ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เพื่อเข้าใจถึงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชน นำผลมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนและให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่ อาศัยอยู่ใน เขตเทศบาลเมืองบ้านบึง ที่ใช้บริการสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 393 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงส่วนใหญ่ มีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับดีมาก โดยที่ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอันดับแรก และลำดับสุดท้าย ด้านช่องทางการให้บริการ และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นาถิสิริ ผ่องมหิงษ์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ประกอบด้วยกำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 กำลังพลทหารกองประจำการและประชาชนทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการและมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์อยู่ในระดับมากที่สุด การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ประเภทกลุ่มผู้รับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งผู้รับบริการที่เป็นกำลังพลทหารและครอบครัวของ มทบ.42 และกำลังพลทหารกองประจำการ มีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์พบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และปัจจัยคุณภาพการบริการด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พัฒนิกา เรืองฤทธิ์ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อศึกษาว่าประชาชนได้รับสวัสดิการเพียงพอหรือไม่และคุณภาพการให้บริการมีมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาด้านต่างๆให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลปากพองฝั่งตะวันออก อำเภอปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มารับบริการของเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 361 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพองที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยให้ความสำคัญเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัด

นครศรีธรรมราช พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการใช้สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งปัจจัยคุณภาพการให้บริการทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ร้อยละ 61.8

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน

พระวิทยา อธิธิญา โณ (แกงเกตุ) (2561) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า 1.คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกาย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกาย ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษากับประชาชนและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชากรที่ลงทะเบียนหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีจำนวนประชากร จำแนกตามสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ราชหน่วยบริการปฐมภูมิ จำนวน 12,724 คน (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2566)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นประชาชนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้แก่

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาด S จำนวน 2 แห่ง

- รพ.สต. ตันโพธิ์ 2
- รพ.สต. บางกระบือ 2

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาด M จำนวน 2 แห่ง

- รพ.สต. ม่วงหมู่
- รพ.สต. จักรสี่

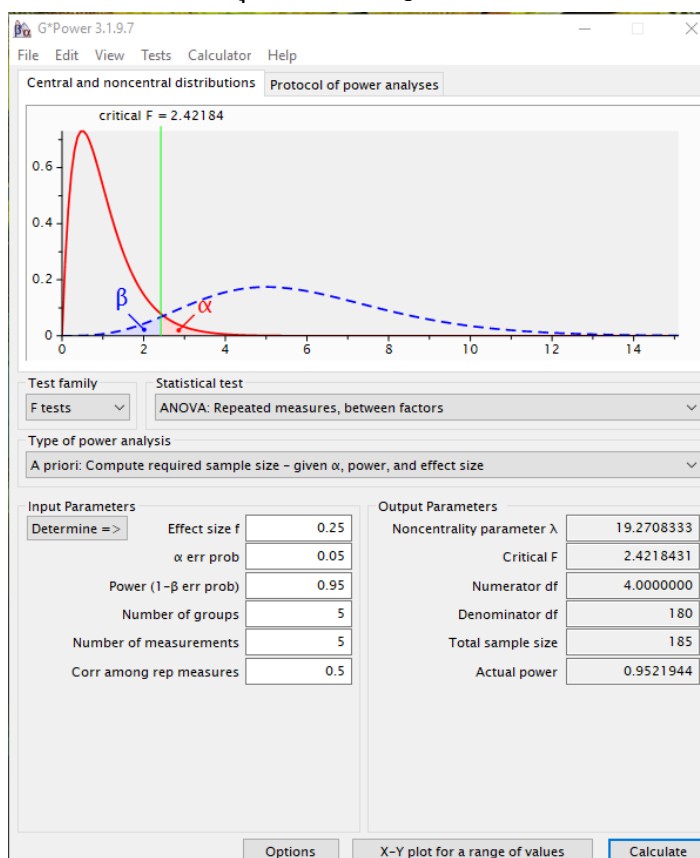
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ขนาด L จำนวน 1 แห่ง

- รพ.สต. ตันโพธิ์



ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งสิ้นจำนวน 185 คน โดยใช้โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการช่วยคำนวณขนาดตัวอย่าง G\*power มีระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่น จึงทำการเพิ่มกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้อีก 15 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน

รูปที่ 3.1 การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (G\*power)



### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ที่รวบรวมจากประชาชนที่มารับบริการ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีรายละเอียดของแบบสอบถามดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check List) ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา จำนวน 4 ข้อ

คำถามข้อที่ 1 เพศ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

คำถามข้อที่ 2 อายุ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งเป็น 6 ช่วงอายุ ได้แก่

- |                   |                         |
|-------------------|-------------------------|
| 1. น้อยกว่า 15 ปี | 4. 30 - 39 ปี           |
| 2. 15 - 21 ปี     | 5. 40 - 59 ปี           |
| 3. 22 - 29 ปี     | 6. ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป |

คำถามข้อที่ 3 อาชีพ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| 1. ไม่มีอาชีพ    | 5. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ |
| 2. ธุรกิจส่วนตัว | 6. นักเรียน/ นักศึกษา     |
| 3. รับจ้าง       | 7. อื่นๆ                  |
| 4. เกษตรกร       |                           |

คำถามข้อที่ 4 ระดับการศึกษา โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- |                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา      | 4. ปริญญาตรี        |
| 2. มัธยมศึกษา             | 5. สูงกว่าปริญญาตรี |
| 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |                     |

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับบริการ เป็นคำถามแบบตรวจคำตอบ (Check List) ประกอบด้วย ขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนการใช้บริการ และสิทธิการรักษาพยาบาล จำนวน 3 ข้อ

คำถามข้อที่ 1 ขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. ขนาดเล็ก (S)
2. ขนาดกลาง (M)
3. ขนาดใหญ่ (L)

คำถามข้อที่ 2 จำนวนการใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1. ใช้บริการครั้งนี้เป็นครั้งแรก
2. ใช้บริการ 2 - 3 ครั้งต่อปี
3. ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อปี

คำถามข้อที่ 3 สิทธิการรักษาพยาบาล โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1. สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) / สิทธิบัตรทอง / สิทธิ 30 บาท
2. ประกันสังคม
3. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
4. อื่นๆ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
5. ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและสังเคราะห์ขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม และพัฒนามาจากเครื่องมือวัดที่มีความเกี่ยวข้อง โดยมิตักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating

scale) ตามระดับความคิดเห็น เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีลักษณะคำถามเชิงบวก เป็นคำถามที่มีระดับคะแนนตามลำดับดังนี้

<u>คะแนน</u>		<u>ระดับการประเมิน</u>
5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการรับบริการ ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ เขียนแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามขึ้น โดยสร้างข้อคำถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยใช้คำจำกัด ความหรือนิยามปฏิบัติการตามตัวแปรที่กำหนดไว้เป็นหลักในการสร้างคำถามต่าง ๆ ให้ครอบคลุม ตัวแปรที่ศึกษาทั้งหมด เพื่อให้แบบสอบถามวัดได้ในสิ่งที่ต้องการจะวัด

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขใน ด้านความเที่ยงตรง (Validity) ทั้งด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ด้านรูปแบบ (Format) และภาษา (Wording) ที่ใช้

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยให้ตรงตามเนื้อหา การใช้ถ้อยคำ สำนวน ความชัดเจนในข้อคำถามและครอบคลุมเรื่องที่ศึกษา โดยผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน ประกอบด้วย

4.1 อาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปธาน สุวรรณมงคล อาจารย์ประจำสถาบันรัฐ ประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

4.2 อาจารย์ ดร. วีระยุทธ โชคชัยมาคดอาจารย์ประจำสถาบันรัฐประศาสนศาสตร์ และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) ในภาคสนามกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ซึ่งผลของการคำนวณค่าความเชื่อมั่นของงานวิจัยนี้ พบว่ามีค่าแอลฟาเท่ากับ 0.981

6. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

3.3.1 ทำหนังสือขออนุญาตนายกองค้การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีเพื่อขอจัดเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

3.3.2 ผู้วิจัยประสานงานกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้ง 5 แห่ง เพื่อนำแบบสอบถามแจกให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ และขอความร่วมมือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ช่วยทำหน้าที่แจกแบบสอบถาม พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการ แล้วทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากพบว่า มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ให้คัดแยกออก แล้วนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปประมวลผลทางสถิติต่อไป

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 การประมวลข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้นำมาดำเนินการ ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป กัดเลือกไว้เฉพาะชุดที่สมบูรณ์ไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ไปตรวจให้คะแนนและลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้าไฟล์ โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน

### 3.4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

#### 3.4.2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1) หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา และส่วนที่ 2 ปัจจัยการรับบริการ ประกอบด้วย ขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนการใช้บริการ และสิทธิการรักษาพยาบาล

2) หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) การสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5) ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ โดยกำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสูตรการหาอันตรภาคชั้นดังนี้ (กัญญา วณิชชัยบัญชา, 2553)

$$\text{สูตร} = \frac{\text{อันตรภาคชั้นสูงสุด} - \text{อันตรภาคชั้นต่ำสุด}}$$

จำนวนอันตรภาคชั้นทั้งหมด

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ระดับคุณภาพบริการ</u>
ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง	คุณภาพไม่ดีมาก
ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง	คุณภาพไม่ดี
ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง	คุณภาพปานกลาง
ระหว่าง 3.41 - 4.20 หมายถึง	คุณภาพดี
ระหว่าง 4.21 - 5.00 หมายถึง	คุณภาพดีมาก

3.4.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติการทดสอบค่าที (T-Test) ชนิดกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent samples) และ ทดสอบค่าเอฟ (F- Test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หรือสถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ( One-way analysis of

variance) และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ Least significant difference test (LSD)

### 3.4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

สำหรับข้อคำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questionnaire) ผู้วิจัยวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นใช้ทฤษฎีและประสบการณ์ในการวิเคราะห์

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการและปัจจัยการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 200 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์จำนวน 200 คน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งได้ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการ
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ
- 4.4 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐาน
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพปัญหา ข้อเสนอแนะในการรับบริการ



#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	55	27.5
หญิง	145	72.5
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 15 ปี	1	0.5
15 - 21 ปี	4	2.0
22 - 29 ปี	13	6.5
30 - 39 ปี	13	6.5
40 – 59 ปี	96	48.0
ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	73	36.5
<b>อาชีพ</b>		
ไม่มีอาชีพ	25	12.5
ธุรกิจส่วนตัว	36	18.0
รับจ้าง	80	40.0
เกษตรกร	38	19.0
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	13	6.5
นักเรียน/ นักศึกษา	3	1.5
อื่นๆ	5	2.5
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	71	35.5
มัธยมศึกษา	87	43.5
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	7.0
ปริญญาตรี	24	12.0
สูงกว่าปริญญาตรี	4	2.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน (ร้อยละ 72.5) เป็นเพศชาย จำนวน 55 คน (ร้อยละ 27.5)

อายุโดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 40 – 59 ปี จำนวน 96 คน (ร้อยละ 48.0) รองลงมาอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 73 คน (ร้อยละ 36.5) อายุ 22 – 29 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 6.5) อายุ 30 – 39 ปี จำนวน 13 คน (ร้อยละ 6.5) อายุ 15 – 21 ปี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.0) และอายุน้อยกว่า 15 ปี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.5)

อาชีพส่วนใหญ่คือ อาชีพรับจ้าง จำนวน 80 คน (ร้อยละ 40.0) รองลงมาอาชีพเกษตรกร จำนวน 38 คน (ร้อยละ 19.0) อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 36 คน (ร้อยละ 18.0) ไม่ประกอบอาชีพ จำนวน 25 คน (ร้อยละ 12.5) อาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 6.5) อาชีพอื่นๆ จำนวน 5 คน (ร้อยละ 2.5) และเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 1.5)

ด้านการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 87 คน (ร้อยละ 43.5) รองลงมาจบการศึกษาระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา จำนวน 71 คน (ร้อยละ 35.5) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 24 คน (ร้อยละ 12.0) จบการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 14 คน (ร้อยละ 7.0) และจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 2.0)

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละของข้อมูลปัจจัยการให้บริการ

ปัจจัยการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล</b>		
ขนาดเล็ก (S)	80	40.0
ขนาดกลาง (M)	80	40.0
ขนาดใหญ่ (L)	40	20.0
<b>จำนวนการใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล</b>		
ใช้บริการครั้งนี้เป็นครั้งแรก	9	4.5
ใช้บริการ 2 - 3 ครั้งต่อปี	39	19.5
ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อปี	152	76.0

ปัจจัยการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>สิทธิการรักษาพยาบาล</b>		
สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) / สิทธิบัตรทอง / สิทธิ 30 บาท	166	83.0
ประกันสังคม	14	7.0
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	20	10.0
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็ก (S) จำนวน 80 คน (ร้อยละ 40.0) รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลาง (M) จำนวน 80 คน (ร้อยละ 40.0) และรับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดใหญ่ (L) จำนวน 40 คน (ร้อยละ 20.0)

การใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วนใหญ่ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 152 คน (ร้อยละ 76.0) รองลงมาใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อปี จำนวน 39 คน (ร้อยละ 19.5) และใช้บริการเป็นครั้งแรก จำนวน 9 คน (ร้อยละ 4.5)

สิทธิการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท จำนวน 166 คน (ร้อยละ 83.0) รองลงมาใช้สิทธิข้าราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน (ร้อยละ 10.0) และใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 14 คน (ร้อยละ 7.0)

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย	4.35	0.66	ดีมาก	4

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (เช่น เก้าอี้ นั่งรอ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการดูแลสุขภาพ เป็นต้น)	4.18	0.78	ดี	5
3. สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเหมาะสมในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย (เช่น ความสะอาด อากาศถ่ายเท เป็นต้น)	4.48	0.60	ดีมาก	3
4. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพดีและสุภาพ	4.51	0.64	ดีมาก	2
5. ท่าเลที่ตั้งของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความสะดวกที่ผู้รับบริการ จะเดินทางมาใช้บริการ	4.58	0.53	ดีมาก	1
รวม	4.53	0.56	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเลที่ตั้งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความสะดวกที่ผู้รับบริการจะเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.53) รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพดีและสุภาพ ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.64) สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเหมาะสมในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย เช่น ความสะอาด อากาศถ่ายเท เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.60) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.35$ , S.D. = 0.66) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น เก้าอี้ นั่งรอ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการดูแลสุขภาพ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.78)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ	4.51	0.59	ดีมาก	1
2. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตรวจวินิจฉัยโรคของผู้รับบริการได้ถูกต้องการรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด	4.38	0.65	ดีมาก	4
3. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีคุณภาพในการรักษาพยาบาล เป็นที่ยอมรับทั่วไป	4.43	0.64	ดีมาก	3
4. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการให้บริการที่มีความชำนาญสามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้ชัดเจน	4.46	0.62	ดีมาก	2
5. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการบริการครบถ้วน และตรงตามปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการ	4.34	0.65	ดีมาก	5
รวม	4.49	0.63	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้การรักษาอย่างดีมีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.51$ , S.D. = 0.59) รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการให้บริการที่มีความชำนาญสามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการได้ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.62) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีคุณภาพในการรักษาพยาบาล เป็นที่ยอมรับทั่วไป

( $\bar{X} = 4.43$ , S.D. = 0.64) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตรวจวินิจฉัยโรคของผู้รับบริการได้ถูกต้องการรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.38$ , S.D. = 0.65) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการบริการครบถ้วน และตรงตามปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.40	0.62	ดีมาก	4
2. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม	4.49	0.60	ดีมาก	1
3. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	4.24	0.84	ดีมาก	5
4. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความพร้อมและช่วยเหลือคนไข้ได้รวดเร็วและถูกต้อง	4.41	0.66	ดีมาก	3
5. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	4.45	0.57	ดีมาก	2
รวม	4.47	0.60	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วย

ใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.60) รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( $\bar{X} = 4.45$ , S.D. = 0.57) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความพร้อมและช่วยเหลือคนไข้ได้รวดเร็วและถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.66) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.62) และบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.84)

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความรู้ความสามารถในการรักษาปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพของผู้รับบริการ	4.44	0.60	ดีมาก	3
2. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถอธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค วิธีการ ขั้นตอนระยะเวลา ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนการปฏิบัติตัวหลังการรักษาทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการรักษา	4.41	0.63	ดีมาก	4
3. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.46	0.60	ดีมาก	1
4. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการ	4.46	0.61	ดีมาก	2
5. ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจได้ว่า เมื่อรับการรักษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แล้วอาการของโรคจะทุเลา	4.40	0.63	ดีมาก	5
รวม	4.49	0.61	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.60) และบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้องครบถ้วน ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการ ( $\bar{X} = 4.46$ , S.D. = 0.61) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความรู้ความสามารถในการรักษาปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.60) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถอธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค วิธีการ ขั้นตอนระยะเวลา ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนการปฏิบัติตัวหลังการรักษาทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการรักษา ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.63) และผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจได้ว่าเมื่อรับการรักษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แล้วอาการของโรคจะทุเลา ( $\bar{X} = 4.40$ , S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเห็นอกเห็นใจในปัญหาของผู้รับบริการ และพร้อมให้ความช่วยเหลือ	4.41	0.59	ดีมาก	4
2. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็น และเป็นกันเอง	4.41	0.63	ดีมาก	5
3. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ	4.41	0.58	ดีมาก	3



ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ถามปัญหาข้อข้องใจ และเต็มใจตอบคำถาม				
4. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี	4.44	0.56	ดีมาก	2
5. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ	4.48	0.58	ดีมาก	1
รวม	4.50	0.58	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.58) รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.44$ , S.D. = 0.56) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการถามปัญหาข้อข้องใจ และเต็มใจตอบคำถาม ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.58) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเห็นอกเห็นใจในปัญหาของผู้รับบริการ และพร้อมให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.59) และบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็น และเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.63)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.53	0.56	ดีมาก	1
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.49	0.63	ดีมาก	4
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.47	0.60	ดีมาก	5
ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.49	0.61	ดีมาก	3
ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ	4.50	0.58	ดีมาก	2
รวม	4.55	0.54	ดีมาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D. = 0.54) โดยระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.53$ , S.D. = 0.56) รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D. = 0.58) ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.61) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D. = 0.63) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D. = 0.60)

#### 4.4 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	55	4.54	0.60	3.30	0.071
หญิง	145	4.55	0.51		

\*\*มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.9 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ โดยทดสอบค่าทีเทส (T-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.071 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
น้อยกว่า 15 ปี	1	4.00	0.00	0.71	0.617
15 - 21 ปี	4	4.75	0.50		
22 - 29 ปี	13	4.69	0.48		
30 - 39 ปี	13	4.62	0.51		
40 - 59 ปี	96	4.56	0.56		
ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป	73	4.49	0.53		

\*\*มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.10 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ โดยทดสอบค่าเอฟเทส (F-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.617 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ไม่มีอาชีพ	25	4.60	0.50	1.91	0.080
ธุรกิจส่วนตัว	36	4.69	0.47		
รับจ้าง	80	4.58	0.52		
เกษตรกร	38	4.37	0.63		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	13	4.31	0.48		
นักเรียน/ นักศึกษา	3	4.67	0.58		
อื่นๆ	5	4.80	0.45		

\*\*มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ โดยทดสอบค่าเอฟเทส (F-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.080 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	71	4.56	0.50	0.61	0.656
มัธยมศึกษา	87	4.56	0.58		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	14	4.64	0.50		
ปริญญาตรี	24	4.46	0.51		
สูงกว่าปริญญาตรี	4	4.25	0.50		

\*\*มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.12 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยทดสอบค่าเอฟเทส (F-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.656 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีจำนวนการใช้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามจำนวนการใช้บริการ

จำนวนการใช้บริการ	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ใช้บริการครั้งนี้เป็นครั้งแรก	9	4.44	0.73	0.20	0.816
ใช้บริการ 2 - 3 ครั้งต่อปี	39	4.54	0.55		
ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อปี	152	4.56	0.52		

\*\*มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามจำนวนการใช้บริการโดยทดสอบค่าเอฟเทส (F-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.816 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) / สิทธิบัตรทอง / สิทธิ 30 บาท	166	4.55	0.53	1.44	0.238
ประกันสังคม	14	4.71	0.47		
ข้าราชการรัฐวิสาหกิจ	20	4.40	0.60		

\*\*มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.14 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาลโดยทดสอบค่าเอฟเทส (F-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.238 ซึ่งมากกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างกัน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ขนาดเล็ก ( S )	80	4.43	0.52	4.48	0.013**
ขนาดกลาง ( M )	80	4.68	0.50		
ขนาดใหญ่ ( L )	40	4.55	0.60		

\*\*มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยทดสอบค่าเอฟเทส (F-test) พบว่า มีระดับนัยสำคัญที่ 0.013 ซึ่งน้อยกว่าค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจัดขนาดตามจำนวนประชากรที่รับผิดชอบ และการจัดสรรอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตามเกณฑ์การขึ้นทะเบียนหน่วยบริการปฐมภูมิ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ปี 2560 เป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก(S), ขนาดกลาง(M), ขนาดใหญ่ (L) ทำให้จำนวนบุคลากร งบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ ปริมาณงาน แตกต่างกันตามโครงสร้างและอัตรากำลังบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 7 คน ขนาดกลางมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 12 คน ขนาดใหญ่มีเจ้าหน้าที่ประมาณ 14 คน โดยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กจะประกอบด้วยทีมสหวิชาชีพหลัก ได้แก่ พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่งาน Back Office ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานธุรการหรือเจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ทั้งนี้ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่มีบริการเพิ่มขึ้นจะมีเจ้าหน้าที่ในตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานทันตสาธารณสุข แพทย์แผนไทย หรือผู้ช่วยแพทย์แผนไทย ตามภาระงานของแต่ละแห่ง ซึ่งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ขนาดเล็ก มีเจ้าหน้าที่จำนวน 4 -8 คน จะมีเพียงบริการปฐมพยาบาลเบื้องต้นรวมทั้งการฟื้นฟูสมรรถภาพ ได้แก่ การตรวจรักษาพยาบาลขั้นต้น การฝากครรภ์ การให้บริการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค การให้วัคซีนเด็กการดูแลโภชนาการ งานอนามัยโรงเรียน การคัดกรองภาวะผิดปกติต่างๆ การบำบัดรักษาโรคเบาหวาน ความดันโลหิต

การดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุ การฟื้นฟูสมรรถภาพ ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลาง มีเจ้าหน้าที่จำนวน 7-10 คน ขนาดใหญ่ มีเจ้าหน้าที่จำนวน 9 คน โดยมีการจัดบริการที่เพิ่มขึ้น คือ บริการด้านทันตกรรม การรักษาขูดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน และบริการแพทย์แผนไทย การจ่ายยา ตามเกณฑ์โรงพยาบาล บริการนวดไทย โดยผู้ช่วยแพทย์แผนไทยภายใต้ผู้ประกอบวิชาชีพแพทย์แผนไทย รวมทั้งได้รับงบประมาณจ่ายรายหัวประชากรตามจำนวนประชากรสิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ทำให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความพร้อมรวมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็ก ทั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD (Post Hoc) ต่อดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ LSD (Post Hoc) ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	$\bar{x}$	ขนาดเล็ก ( S )	ขนาดกลาง ( M )	ขนาดใหญ่ ( L )
ขนาดเล็ก ( S )	4.43	1.000 (0.000)	0.084 (0.003)**	0.102 (0.223)
ขนาดกลาง ( M )	4.68		1.000 (0.000)	0.102 (0.223)
ขนาดใหญ่ ( L )	4.55			1.000 (0.000)

\*\*มีค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.16 ผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามขนาดของโรงพยาบาล พบว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p\text{-value} < 0.05$ ) กับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลาง ( $\text{sig} = 0.003$ ) หมายความว่า ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีขนาดกลางมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีมากกว่า ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่มีขนาดเล็ก



ตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีจำนวนการใช้บริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างกัน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

## 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพปัญหา ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมความคิดเห็นของประชาชน ในแบบสอบถามส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี จำนวน 10 ราย โดยการพรรณนาบรรยายสรุปเป็นประเด็นตามแนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการทฤษฎีของ พาราซูรามาน ดังนี้

### 4.5.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีโดยรวม คือ สถานที่เป็นสัดส่วน มีความสะอาด อากาศถ่ายเท ปลอดภัย มีพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีเก้าอี้ มีจุดนั่งรอเข้ารับบริการ มีห้องน้ำเพื่ออำนวยความสะดวก มีป้ายบอกจุดรับหน้าห้องตรวจมีตัวหนังสือชัดเจน มีเครื่องวัดความดันโลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดระดับน้ำตาลมีความพร้อมใช้งาน เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย มีใบนัด แผ่นพับให้ความรู้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด พุดจาไพเราะ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่

ปัญหาและข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายให้คำแนะนำ คือ

“อยากให้มีอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัย”

“อยากให้มีรถฉุกเฉินในวันที่มีคลินิก”

“โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีรถบริการรับส่งผู้ป่วยในวันคลินิกเบาหวาน ความดัน เพราะผู้ป่วยหลายคนเป็นผู้สูงอายุ คนไข้มีจำนวนมาก ถ้ามีรถรับส่งไว้กรณีฉุกเฉินน่าจะดี”

“จุดนั่งรอในวันคลินิกเบาหวาน ความดัน ที่นั่งรอไม่เพียงพอ”

“ห้องน้ำ ควรจะมีห้องแยก ชาย หญิง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน”

“วันเจาะเลือดประจำเดือน ทุกคนจะต้องเก็บตัวอย่างปัสสาวะ ทำให้ห้องน้ำไม่เพียงพอ”

### 4.5.2 ด้านความเชื่อไว้วางใจได้

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านความเชื่อไว้วางใจได้ พบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีโดยรวม คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญ มีความสนใจในการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ การรายงานผลการวินิจฉัยมีความถูกต้อง ทันเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำ

และอธิบายให้ผู้รับบริการรับทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนการรับบริการ และให้บริการเป็นอย่างดีเป็นไปตามแนวทางการรักษา มีบริการอย่างครบถ้วนทุกกลุ่มวัย เช่น การตรวจรักษาพยาบาลขั้นต้น การฝากครรภ์ การบริการวัคซีนเด็ก-วัคซีนป้องกันโรค การบำบัดรักษาโรคเบาหวาน ความดันโลหิต การติดตามเยี่ยมผู้พิการและผู้สูงอายุ บริการทันตกรรม บริการแพทย์แผนไทย

ปัญหาและข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายให้คำแนะนำ คือ

“อยากให้มีบุคลากรเฉพาะด้านที่จำเป็น อยู่ประจำที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น แพทย์แผนไทย ทันตกรรม นักกายภาพ”

“อยากให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะทางให้มากกว่านี้”

#### 4.5.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยรวม คือ เจ้าหน้าที่ที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีการให้บริการหรือให้ความสนใจทันทีที่ผู้รับบริการมาถึง มีความกระตือรือร้นมีชีวิตชีวา ทักทายสอบถามผู้รับบริการก่อน มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ยินดีตอบข้อสงสัยในทันที สามารถให้คำแนะนำหรืออธิบายข้อมูลที่เหมาะสมและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน และให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย

ปัญหาและข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบแบบสอบถามบางรายให้คำแนะนำ คือ

“เจ้าหน้าที่มีจำนวนน้อย”

“เมื่อเห็นคนไข้เข้ามาขอให้รับเข้าไปทักทาย สอบถามเลยไม่ต้องรอให้คนไข้เข้ามาถามบางทีคนไข้ที่ไม่เคยมารับการบริการเลยอาจงงไม่รู้จะทำอะไรก่อน ไปตรงไหนก่อน”

“เวลาคนไข้เข้ามาใช้บริการ ขอให้ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจัดคนรับคนไข้”

#### 4.5.4 ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการพบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยรวม คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและชำนาญงาน มีบุคลิกภาพท่าทีที่แสดงออกใช้คำพูดให้ความมั่นใจในการให้ความรู้ให้คำแนะนำข้อมูลสุขภาพ สามารถอธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค วิธีการ ขั้นตอนระยะเวลา ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนการปฏิบัติตัวหลังการรักษา ให้คำแนะนำได้ตรงกับความต้องการและชัดเจน ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้รู้สึกปลอดภัยและมีความมั่นใจเมื่อมารับการรักษา

#### 4.5.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

สรุปผลการวิเคราะห์ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการพบว่า ประชาชนให้ความเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยรวม คือ เจ้าหน้าที่มีตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลในเรื่องของการดูแลสุขภาพ การรักษา ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็น ให้เกียรติและเห็นความสำคัญความเป็นมนุษย์ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการดูแล ได้ร่วมตัดสินใจอย่างเหมาะสมในกระบวนการดูแลรักษาทุกขั้นตอน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการถามปัญหาข้อข้องใจ ตั้งใจรับฟัง เข้าใจความต้องการและเต็มใจตอบคำถาม ระมัดระวังเพื่อให้เกิดความปลอดภัย คุณภาพผู้รับบริการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และปัจจัยการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในบทนี้จะเป็นการนำเสนอผลสรุปการศึกษาเพื่อตอบคำถามตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ การอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 200 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 200 คน

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาการแจกแจงความถี่ โดยแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.5 อายุอยู่ในช่วง 40 – 59 ปี ร้อยละ 48.0 ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ 40.0 และจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 43.5

5.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนาการแจกแจงความถี่ โดยแสดงเป็นจำนวนและค่าร้อยละ ผู้ตอบแบบสอบถามรับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็ก (S) ร้อยละ 40.0 รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลาง (M) ร้อยละ 40.0 และรับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดใหญ่ (L) ร้อยละ 20.0 ใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มากกว่า 3 ครั้งต่อปี ร้อยละ 76.0 และใหญ่ใช้สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) หรือสิทธิบัตรทอง หรือสิทธิ 30 บาท ร้อยละ 83.0

5.1.3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.55$ ) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีผลค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.53$ ) รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.50$ ) ด้านการสร้างคามเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.49$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.49$ ) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.47$ )

5.1.3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.53$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความสะดวกที่ผู้รับบริการจะเดินทางมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.58$ ) รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพดีและสุภาพ ( $\bar{X} = 4.51$ ) สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเหมาะสมในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ( $\bar{X} = 4.48$ ) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย ( $\bar{X} = 4.35$ ) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.18$ )

5.1.3.2 ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.50$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.48$ ) รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตั้งใจรับฟังและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นอย่างดี ( $\bar{X} = 4.44$ ) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการถามปัญหาข้อข้องใจ และเต็มใจตอบคำถาม ( $\bar{X} = 4.41$ ) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเห็นอกเห็นใจในปัญหาของผู้รับบริการ และพร้อมให้ความช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 4.41$ ) และบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็น และเป็นกันเอง ( $\bar{X} = 4.41$ )

5.1.3.3 ด้านการสร้างคามเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{X} = 4.46$ ) และบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้องครบถ้วน ชัดเจน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการ ( $\bar{X} = 4.46$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความรู้ความสามารถในการรักษาปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.44$ )

บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถอธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค วิธีการ ขั้นตอนระยะเวลา ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนการปฏิบัติตัวหลังการรักษาทำให้ผู้รับบริการ มั่นใจในการรักษา ( $\bar{X} = 4.41$ ) และผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจได้ว่า เมื่อรับการรักษา ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แล้วอาการของโรคจะทุเลา ( $\bar{X} = 4.40$ )

5.1.3.4 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.49$ ) เมื่อจำแนก เป็นรายชื่อ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้การรักษาอย่างดีมีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาคือ บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลมีการให้บริการที่มีความชำนาญสามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามของผู้รับบริการ ได้ชัดเจน ( $\bar{X} = 4.46$ ) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีคุณภาพในการรักษาพยาบาล เป็นที่ยอมรับทั่วไป ( $\bar{X} = 4.43$ ) บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตรวจวินิจฉัยโรค ของผู้รับบริการได้ถูกต้องการรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.38$ ) และโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล มีการบริการครบถ้วน และตรงตามปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.34$ )

5.1.3.5 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดีมาก ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อจำแนก เป็นรายชื่อ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัย ไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.49$ ) รองลงมาคือ บุคลากรของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย ( $\bar{X} = 4.45$ ) บุคลากรของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความพร้อมและช่วยเหลือคนไข้ได้รวดเร็ว และถูกต้อง ( $\bar{X} = 4.41$ ) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน ( $\bar{X} = 4.40$ ) และบุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวนเพียงพอ ต่อการให้บริการ ( $\bar{X} = 4.24$ )

5.1.4 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

5.1.4.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จัดสถานที่เป็นสัดส่วน มีความสะอาด อากาศถ่ายเท ปลอดภัย มีพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีที่จอดรถเพียงพอ มีที่จอดรถสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ มีเก้าอี้ มีจุดนั่งรอเข้ารับบริการ มีห้องน้ำ เพื่ออำนวยความสะดวก มีป้ายบอกจุดรับหน้าห้องตรวจมีตัวหนังสือชัดเจน มีเครื่องวัดความดัน โลหิต เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดระดับน้ำตาลมีความพร้อมใช้งาน เครื่องมือและอุปกรณ์ ทางการแพทย์มีความทันสมัย มีใบนัด แผ่นพับให้ความรู้ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ สะอาด มีความเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ พุดจาไพเราะ ปัญหาและข้อเสนอแนะ คือ ในวันที่มี คลินิกเบาหวาน-ความดัน การเจาะเลือด จะมีผู้รับบริการจำนวน 100-200 คน อยากให้มีรถบริการ

รับส่งผู้ป่วยในวันคลินิกเบาหวานความดัน เพราะผู้ป่วยหลายคนเป็นผู้สูงอายุ คนไข้มีจำนวนมาก ควรมีรถพยาบาลฉุกเฉินไว้ในวันกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้วย รวมถึงจุดนั่งรอในวันคลินิกเบาหวานความดัน ที่นั่งรอไม่เพียงพอ และควรมีห้องน้ำแยก ชาย หญิง และมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งในวันที่มีนัดตรวจประจำเดือนทุกคนจะต้องเก็บตัวอย่างปัสสาวะ ทำให้ห้องน้ำไม่เพียงพอ

5.1.4.2 ด้านความเชื่อไว้วางใจได้ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ มีความสนใจในการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ การรายงานผลการวินิจฉัยมีความถูกต้อง ทันเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำและอธิบายให้ผู้รับบริการรับทราบถึงวิธีการ ขั้นตอนการรับบริการ และให้บริการเป็นอย่างดีเป็นไปตามแนวทางการรักษา มีบริการอย่างครบถ้วนทุกกลุ่มวัย เช่น การตรวจรักษาพยาบาลขั้นต้น การฝากครรภ์ การบริการวัคซีนเด็ก-วัคซีนป้องกันโรค การบำบัดรักษาโรคเบาหวาน ความดันโลหิต การติดตามเยี่ยมผู้พิการและผู้สูงอายุ บริการทันตกรรม บริการแพทย์แผนไทย ปัญหาและข้อเสนอแนะ คือ อยากให้มีเจ้าหน้าที่เฉพาะด้านที่จำเป็นอยู่ประจำที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น แพทย์แผนไทย ทันตภิบาล นักกายภาพ

5.1.4.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการ มีการให้บริการหรือให้ความสนทนากับผู้ที่ผู้รับบริการมาถึง มีความกระตือรือร้น มีชีวิตชีวา ทักทายสอบถามผู้รับบริการก่อน มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง ยินดีตอบข้อสงสัยในทันที สามารถให้คำแนะนำหรืออธิบายข้อมูลที่เหมาะสมและแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้ มีขั้นตอนการบริการที่ไม่ซับซ้อน และให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมาย ปัญหาและข้อเสนอแนะ คือ ในวันที่มีคลินิกเบาหวาน-ความดัน การเจาะเลือด จะมีผู้รับบริการจำนวน 100-200 คน ทำให้ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ บางครั้งที่ผู้รับบริการเข้ามาอาจจะไม่ได้ทักทายสอบถามในทันที ผู้รับบริการที่ไม่เคยมารับการบริการเลยอาจจะไม่รู้จะทำอะไรก่อน ไปตรงไหนก่อน อยากให้ทางโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจัดคนรับคนไข้

5.1.4.4 ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและชำนาญงาน มีบุคลิกภาพ ท่าทีที่แสดงออกใช้คำพูดให้ความมั่นใจในการให้ความรู้ ให้คำแนะนำข้อมูลสุขภาพ สามารถอธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค วิธีการ ขั้นตอนระยะเวลา ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนการปฏิบัติตัวหลังการรักษา ให้คำแนะนำได้ตรงกับความต้องการ และชัดเจน ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้รู้สึกปลอดภัย และมีความมั่นใจเมื่อมารับการรักษา

5.1.4.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่มีตระหนักถึงคุณภาพและความต้องการของผู้รับบริการ พร้อมให้ความช่วยเหลือ ให้ข้อมูลในเรื่องของการดูแลสุขภาพ การรักษา ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็น ให้เกียรติและเห็นความสำคัญ



ความเป็นมนุษย์ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการดูแล ได้ร่วมตัดสินใจอย่างเหมาะสม ในกระบวนการดูแลรักษาทุกขั้นตอน เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการถามปัญหาข้อข้องใจ ตั้งใจรับฟัง เข้าใจความต้องการและเต็มใจตอบคำถาม ระมัดระวังเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ดูแลสุขภาพผู้รับบริการ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

#### 5.1.5 ผลการเปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบและทดสอบสมมติฐานระดับความคิดเห็นคุณภาพ การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และปัจจัยการให้บริการ โดยใช้สถิติ T-test และ F-test (One-Way Analysis of Variance) พบว่า

5.1.5.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.5.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.5.3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.5.4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.5.5 ประชาชนที่มีจำนวนการให้บริการ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.5.6 ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

5.1.5.7 ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างกัน ประชาชน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหาร ส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน จึงเป็นไปตามสมมติฐาน

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ประเด็นอภิปรายผลการวิจัยคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

จากผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการ โดยรวมอยู่ในในระดับดีมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ สามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านดังนี้

### 5.2.1.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

จากผลสรุปคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับดีมาก ผู้ศึกษาเห็นว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้รับการขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการในระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งมีความพร้อมในเรื่องของสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็น โดย ประชาชนสะดวกต่อการเข้ารับบริการสามารถเดินทางโดยรถยนต์ ใช้เวลาเฉลี่ยไม่เกิน 30 นาที มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน สะอาด ปลอดภัย และมีพื้นที่ให้บริการอย่างเพียงพอ เหมาะสมกับการจัดบริการแต่ละด้าน มีอุปกรณ์ เครื่องมือ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็น พร้อมใช้งานสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกัน การเจ็บป่วย การตรวจวินิจฉัยโรค และการรักษาพยาบาล อีกทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี โดยมอบหมายให้กองสาธารณสุขสำรวจและสนับสนุนวัสดุครุภัณฑ์ทางการแพทย์ และมอบหมายกองช่างในเรื่องของการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีความสะดวก และปลอดภัยต่อผู้รับบริการ แต่ยังมีส่วนที่ต้องปรับปรุงในกรณี วันคลินิกเบาหวาน-ความดัน วันเจาะเลือดที่จะมีการให้บริการเดือนละครั้ง ซึ่งจะมีผู้รับบริการจำนวนมาก ควรเสริมเก้าอี้พลาสติกในบริเวณจุดรอรับบริการและบริเวณใกล้เตียง และเพิ่มป้ายประชาสัมพันธ์ห้องน้ำชาย-หญิงให้มีความชัดเจน ควรเพิ่มการแจ้งคิวหรือระยะเวลาที่เข้ารับบริการก่อนถึงวันรับบริการ ให้ประชาชนทยอยเดินทางมาบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

### 5.2.1.2 ด้านความเชื่อไว้วางใจได้

จากผลสรุปคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อไว้วางใจได้ อยู่ในระดับดีมาก ผู้ศึกษาเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ปฏิบัติมาตรฐานวิชาชีพ เช่น ตำแหน่งพยาบาล

จะต้องผู้ที่สำเร็จการศึกษาวิชาชีพการพยาบาล และมีการต่อไปประกอบวิชาชีพทุก 5 ปี ซึ่งจะต้องการเข้าร่วมฟังบรรยาย อบรม สัมมนา การอบรมเชิงปฏิบัติการ ตามเกณฑ์จึงจะสามารถต่อไปประกอบวิชาชีพได้ อีกทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ได้ทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพในด้านการสาธารณสุขมูลฐานและการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี โดยส่งเสริมและสนับสนุน พัฒนาทักษะ ความรู้และความสามารถของบุคลากร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด รวมทั้งมีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ควบคุมการประกอบวิชาชีพเวชกรรมของบุคลากร โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด และบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการดำเนินงานด้านสุขภาพช่องปาก สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านสุขภาพช่องปาก เช่น จัดให้มีทันตแพทย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งวัสดุและเครื่องมือ เพื่อจัดบริการส่งเสริมสุขภาพช่องปาก และการรักษาทางทันตกรรม ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในช่วงเปลี่ยนผ่านนี้้องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรียังคงได้รับหารสนับสนุนแพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด จากโรงพยาบาลแม่ข่ายเพื่อจัดบริการได้อย่างครบถ้วน ในอนาคตควรมีแพทย์ หรือทันตแพทย์ หรือนักกายภาพบำบัด ประจำที่กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อดูแลและจัดบริการให้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

#### 5.2.1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

จากผลสรุปคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ผู้ศึกษาเห็นว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีตารางการให้บริการประจำวันที่ชัดเจน มีแพทย์ ทันตแพทย์ นักกายภาพบำบัด หมุนเวียนให้บริการตามกำหนด เจ้าหน้าที่รับรู้ เข้าใจ สถานการณ์สุขภาพของประชากรในพื้นที่รับผิดชอบ รวมทั้งรับรู้ความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมของผู้รับบริการ และมีการจัดกิจกรรม โครงการที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน ส่วนที่ต้องปรับปรุง ในวันที่มีคลินิกเบาหวาน-ความดัน ซึ่งจะมีผู้รับบริการจำนวนมากในช่วงเวลา 7.00 – 12.00 น. เบื้องต้นอาสาสมัครประจำหมู่บ้านจะช่วยเจ้าหน้าที่ในการคัดกรองสุขภาพเบื้องต้น เช่น ช่างน้ำหนัก วัดความดัน และขอสนับสนุนเจ้าหน้าที่จากกองสาธารณสุข เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการบริการ

#### 5.2.1.4 ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

จากผลสรุปคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านการสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก

ผู้ศึกษาเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถและชำนาญงาน มีบุคลิกภาพ ท่าทีที่แสดงออกให้ ความมั่นใจในการให้คำแนะนำ อธิบายถึงอาการ สาเหตุของโรค วิธีการ ขั้นตอนระยะเวลา ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนการปฏิบัติตัวหลังการรักษาได้ตรงกับความต้องการและชัดเจน โดยไม่เลือกปฏิบัติ

#### 5.2.1.5 ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ

จากผลสรุปคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับดีมาก ผู้ศึกษา เห็นว่า เจ้าหน้าที่มีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทาง ที่สุภาพ ใจเย็นและให้เกียรติผู้รับบริการ

การอภิปรายผลสรุปคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1990) ที่เสนอว่า คุณภาพการบริการเป็นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการ บริการ ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพบริการ โดยเปรียบเทียบความต้องการ หรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งมีการพัฒนาและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่ เรียกว่า "SERVQUAL" สามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการประเมินคุณภาพบริการให้เหลือเพียง 5 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ 2. ด้านความเชื่อใจได้ 3. ด้านการ ตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4. ด้านการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5. ด้านความเห็นอกเห็นใจ ต่อผู้รับบริการ สอดคล้องกับ โสธยา พูลเกษ (2550) ได้กล่าวว่า คุณภาพบริการ เป็นคุณสมบัติ คุณลักษณะทั้งที่จับต้องได้และไม่ได้ของบริการ ที่ทำให้ผู้รับบริการรับรู้ได้ว่าสอดคล้องกับ ความต้องการของผู้มารับบริการตลอดจนขั้นตอนของบริการนั้นๆ จนถึงภายหลังการบริการด้วย ทั้งนี้ต้องตอบสนองต่อความต้องการเบื้องต้น ตลอดจนครอบคลุมไปถึงความคาดหวังของ ผู้รับบริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์นิศา เรืองฤทธิ์ (2562) ที่พบว่า คุณภาพการให้บริการ บริการของเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณา รายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมาก ทุกด้าน และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือ ใจไว้วางใจในการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เทศบาลเมืองปากพอง จังหวัด นครศรีธรรมราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นานฎสิริ ผ่องมิ่งษ์ (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี ต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ

โรงพยาบาลค่ายสนาณรงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

5.2.2 ประเด็นอภิปรายผลการวิจัยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ และปัจจัยการให้บริการที่ต่างกัน

5.2.2.1 จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมาจากประชาชนทุกคนที่เข้ามาใช้บริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติบัติตามแนวทางการรักษา และสามารถตรวจรักษาเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง โดยไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเพศใด อายุเท่าใด ประกอบอาชีพอะไร จบการศึกษาระดับใด มาใช้บริการบ่อยหรือไม่ หรือสิทธิการรักษาพยาบาลอะไร เมื่อได้รับการดูแลเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมให้บริการอย่างเต็มใจ จึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระวิทยา อิทุธิญาโณ (กางเกตุ) (2561) ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนที่มี อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลชนบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลชนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลชนบุรีที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับ ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุและระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน

5.2.2.2 จากการศึกษาพบว่า ประชาชนที่ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ จำนวนการใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและสิทธิการรักษาพยาบาลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีไม่แตกต่างกัน อาจมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นการจัดบริการปฐมภูมิ

ให้บริการที่มีความสอดคล้องกับหลักการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย โดยมีที่ตั้งอยู่ใกล้บ้าน มีพื้นที่และประชากรที่รับผิดชอบที่ชัดเจนเพื่อให้บริการที่มีความต่อเนื่องและเป็นองค์รวม ทั้งสามารถจัดบริการที่ผสมผสานทั้งส่งเสริม ป้องกัน รักษาฟื้นฟูสุขภาพ ให้บริการตามแนวคิด ส่งเสริมสุขภาพ ตลอดจนวิธีหรือแนวทางในการทำงานตามบทบาทสำคัญเพื่อให้ประชาชน มีสุขภาพที่ดี ไม่ต้องพึ่งแต่หมอ กินแต่ยา หรือมาโรงพยาบาลโดยไม่จำเป็นและมีความพร้อม ที่จะให้บริการและดูแลอย่างมีคุณภาพเมื่อยามเจ็บป่วย ดังนั้นไม่ว่าประชาชนจะเข้ารับบริการ จำนวนกี่ครั้งหรือใช้สิทธิการรักษาพยาบาลประเภทใดก็จะได้รับบริการตามมาตรฐานการรักษาที่ เหมาะสมกับความต้องการของผู้ป่วย ในขณะที่ประชาชนที่รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลที่มีขนาดต่างกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรีแตกต่างกัน ทั้งนี้มาจากโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดเล็กที่มีเพียงเจ้าหน้าที่พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข เจ้า พนักงานสาธารณสุข และ แพทย์หรือนักกายภาพจากโรงพยาบาลแม่ข่ายที่เวียนมาให้บริการในวันที่ มีคลินิกเบาหวาน-ความดัน หรือบริการอื่น จะมีเพียงบริการปฐมพยาบาลเบื้องต้นรวมทั้งการฟื้นฟู สมรรถภาพ ได้แก่ การตรวจรักษาพยาบาลขั้นต้น การฝากครรภ์ การให้บริการสร้างเสริม ภูมิคุ้มกันโรค การให้วัคซีนเด็กการดูแลโภชนาการ งานอนามัยโรงเรียน การคัดกรองภาวะผิดปกติ ต่างๆ การบำบัดรักษาโรคเบาหวาน ความดันโลหิต การดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุ การฟื้นฟูสมรรถภาพ และบริการอื่นๆ ให้กับชุมชน ซึ่งแต่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลขนาดกลางและขนาดใหญ่ จะมีบริการทันตกรรม การรักษาขูดหินปูน อุดฟัน ถอนฟัน และบริการแพทย์แผนไทย การจ่ายยา ตามเกณฑ์โรงพยาบาล บริการนวดไทย โดยผู้ช่วยแพทย์แผนไทยภายใต้ผู้ประกอบการวิชาชีพแพทย์ แผนไทย ขนาดของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ต่างกัน ส่งผลให้มีการจัดบริการด้านสุขภาพ ที่แตกต่างกัน จึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ถึงแม้จะพบว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก และคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านมีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน ยังมีเรื่อง ที่ต้องปรับปรุง ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ในกรณีให้บริการประชาชนจำนวนมาก เช่นคลินิกเบาหวาน – ความดัน ซึ่งจัดให้มีบริการเดือนละครั้ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรจัดพื้นที่ให้บริการเพิ่มเติม และนัดหมายเวลาผู้เข้ารับบริการอย่างชัดเจน รวมทั้ง ควรมีการประสานงานขอความร่วมมือจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลข้างเคียง หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการสนับสนุนบุคลากรหรือเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อลดระยะเวลาในการรอคอยรับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีแผนดำเนินการรับถ่ายโอนภารกิจในปีถัดไปและรับโอนย้ายข้าราชการเพิ่มเติมบุคลากรให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หากไม่มีผู้ประสงค์โอนย้ายมาควรจัดสรรงบประมาณในการจ้างบุคลากรเพิ่ม

ด้านความเชื่อใจไว้วางใจได้ ในอนาคตควรมีแพทย์ หรือทันตแพทย์ หรือนักกายภาพบำบัด ประจำที่กองสาธารณสุข องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี เพื่อดูแลและจัดบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ในเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตพฤติกรรมของประชาชน ที่มารับบริการเพื่อให้ได้คำตอบเพิ่มเติม ที่สะท้อนภาพความคิดเห็น ประเด็นที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้มากยิ่งขึ้น

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565) ชักซ้อมแนวทางปฏิบัติการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนามัย เกลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด. สืบค้น 22 กันยายน 2566. จาก [https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2022/4/27133\\_164.pdf](https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2022/4/27133_164.pdf)
- กัญญา วานิชย์บัญชา. (2553). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : ธรรมสารจำกัด.
- จรีน อุดมเลิศ. (2540). ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอจะเชิงเตตรา. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์. (2547). เอกสารการสอนชุดจิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลชนบุรี. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- นาฏสิริ ผ่องมหิงษ์. (2562) การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- บุญศรี ปราภณศักดิ์ และศิริพร จิรวัดน์กุล. (2536). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรินทร ไชยคำจันทร์. (2564). คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี. นิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา. สืบค้นจาก <http://ir.buu.ac.th/dspace/bitstream/>
- พระวิทยา อธิฐญาโณ (กางเกตุ). 2561. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- พงศธร พอกเพิ่มดี. (2563) แนวทางการจัดระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล(รพ.สต.) ทั่วประเทศ พ.ศ. 2560. วารสารวิชาการสาธารณสุข, 29(2), 323-331.
- พัฒนิตา เรืองฤทธิ์. (2562). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของ. ผู้ใช้บริการเทศบาลเมืองปากพอง จังหวัดนครศรีธรรมราช. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- ไพฑูริย์ โพธิสว่าง. (2556). การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์ : หลักการวิธีปฏิบัติ สถิติและคอมพิวเตอร์.  
ชลบุรี: Come In.
- วรรณวิไล จันทราภา และกันยา กาญจนบุรานนท์. (2535). เอกสารสอนชุดวิชาการบริหาร  
โรงพยาบาลหน่วยที่ 1-7. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมิต สัจฉกร. (2556). ศิลปการให้บริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บั๊คส์.  
สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักงานปลัดสำนัก  
นายกรัฐมนตรี . (2564). คู่มือแนวทางการดำเนินการถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนมัลติมิพระ  
เกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินี และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การ  
บริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี. สืบค้น 22 กันยายน 2566. จาก <https://odloc.go.th/transfer>.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2566). รายงานจำนวนประชากร จำแนกตามสิทธิ  
หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ รายหน่วยบริการปฐมภูมิ. สืบค้น 23 กันยายน 2566. จาก  
<https://ucinfo.nhso.go.th/ucinfo/RptRegisPop-12>
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สืบค้น  
23 กันยายน 2566. จาก <https://www.senate.go.th/view/93/TH-TH>
- สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ. (2565). คู่มือคุณภาพมาตรฐาน บริการสุขภาพปฐมภูมิพ.ศ.  
2566. สืบค้น 23 กันยายน 2566. จาก <https://www.uckkpho.com/download/3685>
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์. (2559). คู่มือแนวทางการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล  
ติดดาว (รพ.สต.ติดดาว). สืบค้น 22 กันยายน 2566. จาก <https://bkpho.moph.go.th>
- สุธรรม เลิศวงศ์ประเสริฐ. (2564). ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ  
ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี, 4(4), 85-98.
- โสธยา พูลเกษ. (2550). ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง  
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภนิศย์ โชครัตนชัย. (2536). การบริหารการบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่  
10. กรุงเทพมหานคร : สถาบันข้าราชการพลเรือน.
- อรพรรณ โยธาสมุทร. (2565). การถ่ายโอนโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบึงขี้โถ อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. การ  
ค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้น 23 กันยายน 2566. จาก  
<http://www.islocal.ru.ac.th/pdf/165/6414880005.pdf>

- อุบลศรี หาญเจริญกิจ. (2543). คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเวียงป่าเป้า. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโท. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- Brown, S.W., Gummesson, E., Edvardson, B. & Gustavasson, B. (1991). Service quality: Multidisciplinary and multinational perspectives. Massachusetts: Lexington book.
- chakun muijaibun. (2018). 5 มิติคุณภาพบริการ. สืบค้น 22 กันยายน 2566. จาก <https://www.impressionconsult.com>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). Delivery Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations. In *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research* (Vol. 49, pp. 16-50). New York: Free Press.
- Kolter, P. (2010). *Marketing management* (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lewis, R. C., & Booms, B. (1983). The marketing aspects of service quality. *AMA proceeding. American Marketing Association Chicago*, 12(1)99-104.
- Irwig, L. M. (1985). Clinical competence of pediatrics primary health care nurses in Soweto. *South African Medical Journal*, 19(4), 92-95.
- Ross, F. M. (1995). Current policy perspectives, skill mix and the nurse practitioner role practice. *Community and District Nurse*. 7(4), 122-131.
- Stark, N. R. (1999). Nurse practitioners in developing countries. *Nursing Ethics*, 6(4), 273-277.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**  
**สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ทุกคำตอบจะเก็บไว้เป็นความลับ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในงานวิจัย และเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่องานวิชาการ เพื่อพัฒนาการบริหารงานด้านคุณภาพการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามมี 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการรับบริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการรับบริการ ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ ตรงตามความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการศึกษา ข้อมูลที่ท่านได้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะนำไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยและการศึกษาโดยรวมอย่างแท้จริง

นางสาวมนต์วัลลี แดงงาม

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยรังสิต

### ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

#### 1. ขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. ขนาดเล็ก (S)  
 2. ขนาดกลาง (M)  
 3. ขนาดใหญ่ (L)

#### 2. เพศ

1. เพศชาย  
 2. เพศหญิง

#### 3. อายุ

1. น้อยกว่า 15 ปี  
 2. 15 - 21 ปี  
 3. 22 - 29 ปี  
 4. 30 - 39 ปี  
 5. 40 - 59 ปี  
 6. ตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป

#### 4. อาชีพ

1. ไม่มีอาชีพ  
 2. ธุรกิจส่วนตัว  
 3. รับจ้าง  
 4. เกษตรกร  
 5. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ  
 6. นักเรียน/ นักศึกษา  
 7. อื่นๆ

#### 5. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษา  
 2. มัธยมศึกษา  
 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  
 4. ปริญญาตรี  
 5. สูงกว่าปริญญาตรี

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยการรับบริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

### 1. ขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. ขนาดเล็ก (S)  
 2. ขนาดกลาง (M)  
 3. ขนาดใหญ่ (L)

### 2. ท่านเคยมารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. ใช้บริการครั้งนี้เป็นครั้งแรก  
 2. ใช้บริการ 2 - 3 ครั้งต่อปี  
 3. ใช้บริการมากกว่า 3 ครั้งต่อปี

### 3. สิทธิการรักษาพยาบาล

1. สิทธิหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) / สิทธิบัตรทอง / สิทธิ 30 บาท  
 2. ประกันสังคม  
 3. ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ  
 4. อื่นๆ

## ส่วนที่ 3 ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

คำชี้แจง ให้ท่านพิจารณาข้อความเกี่ยวกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดให้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>ความเป็นรูปธรรมของบริการ</b>					
1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย					
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ (เช่น เก้าอี้ นั่งรอ อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการดูแลสุขภาพ เป็นต้น)					
3. สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเหมาะสมในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย (เช่น ความสะอาด อากาศถ่ายเท เป็นต้น)					
4. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีการแต่งกายที่สะอาด บุคลิกภาพดีและสุภาพ					
5. ท่าเลที่ตั้งของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความสะดวกที่ท่านจะเดินทางมาใช้บริการ					
<b>ความเชื่อถือไว้วางใจได้</b>					
6. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ					
7. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตรวจวินิจฉัยโรคท่านได้ถูกต้อง การรักษาพยาบาลไม่ผิดพลาด					

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
8. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีคุณภาพในการรักษาพยาบาล เป็นที่ยอมรับทั่วไป					
9. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการให้บริการที่มีความชำนาญสามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามของท่านได้ชัดเจน					
10. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีการบริการครบถ้วน และตรงตามปัญหาสุขภาพของท่าน					
<b>การตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>					
11. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีขั้นตอนการรับบริการชัดเจนไม่ซับซ้อน					
12. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต้อนรับท่านด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีให้การต้อนรับด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม					
13. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
14. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความพร้อมและช่วยเหลือคนไข้ได้รวดเร็วและถูกต้อง					
15. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย					



ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
<b>การสร้างเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ</b>					
16. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความรู้ความสามารถในการรักษาปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพของท่าน					
17. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถอธิบายถึงอาการสาเหตุของโรค วิธีการ ขั้นตอน ระยะเวลา ทางเลือกในการรักษา ตลอดจนการปฏิบัติตัวหลังการรักษา ทำให้ท่านมั่นใจในการรักษา					
18. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
19. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้คำแนะนำที่ตรงกับความต้องการ ถูกต้องครบถ้วน ชัดเจน ทำให้ท่านเกิดความมั่นใจในบริการ					
20. ท่านรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจได้ว่า เมื่อรับการรักษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล แล้วอาการของโรคจะทุเลา					
<b>ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ</b>					
21. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเห็นอกเห็นใจในปัญหาของท่าน และพร้อมให้ความช่วยเหลือ					

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
22. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการท่านด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็น และเป็นกันเอง					
23. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เปิดโอกาสให้ท่านถาม ปัญหาข้อข้องใจ และเต็มใจตอบคำถาม					
24. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ตั้งใจรับฟังและ เข้าใจความต้องการของท่านเป็นอย่างดี					
25. บุคลากรของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ใส่ใจให้เกียรติและเห็น ความสำคัญของท่าน					

ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะในการรับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวมนต์วีลี แดงงาม
วัน เดือน ปีเกิด	2 พฤษภาคม 2536
สถานที่เกิด	จังหวัดสิงห์บุรี ประเทศไทย
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยบูรพา สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสุขภาพชุมชน, 2558 มหาวิทยาลัยรังสิต รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2566
ที่อยู่ปัจจุบัน	12/5 หมู่ 9 ต.พิกพัน อ.บางระจัน จ.สิงห์บุรี
สถานที่ทำงาน	สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่งปัจจุบัน	นักวิชาการสาธารณสุข ปฏิบัติการ