

คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

QUALITY SERVICE OF TAMBON HEALTH PROMOTING HOSPITALS

IN BANMI DISTRICT LOPBURI PROVINCE

ผู้วิจัย

ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม

สาขาวิชา การบริหารงานสาธารณสุข มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิราสิริรี วสีวีร์สิวี

อาจารย์ ดร.ฐาวรี ชันสำโรง

หลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชา การบริหารงานสาธารณสุข)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวนทั้งหมด 232 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 4 สิงหาคม ถึง 10 กันยายน 2559 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์โคสแควร์ และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในภาพรวม ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.8 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.2 ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ได้แก่ ความคาดหวังต่อการให้บริการ การรับรู้ต่อการให้บริการ อาชีพและรายได้

ผลการศึกษาครั้งนี้ เสนอแนะให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในพื้นที่ มีการส่งเสริมคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มากขึ้น ในด้านการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการโดยการประชาสัมพันธ์และการสื่อสาร ในด้านเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ความคาดหวังต่อการบริการ การรับรู้ต่อการบริการ

ABSTRACT

This study was a cross-sectional survey study that had an objective to investigate the quality service of Tambon health promoting hospitals and the factors that related to the quality service of Tambon health promoting hospitals in Banmi District, Lopburi Province. The sampling group of this study comprised totally 232 people who received services at Tambon health promoting hospitals. These samples were selected by using stratified random sampling method. The instrument used for data collection was questionnaires during the 4th August - the 10th September 2016. The data were then analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, Chi – square analysis, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient statistics. The results of the study showed that the quality of service of Tambon health promoting hospitals in the overall was found at a high level accounted for 66.8% and followed by a moderate level accounted for 33.2% respectively. Besides this, the factors that related to the quality service of Tambon health promoting hospitals were statistically significant (p-value < 0.05) including expectations towards the service, recognition of the service, professions, and incomes.

The findings of this study suggested the authorities responsible in the area should increase more promotion of the quality service at Tambon health promoting hospitals both in the recognition of the service quality provided by public relations and communications and in the officials' service needed to be fast, correct, and accurate.

Keywords : Quality Service, Tambon Health Promoting Hospitals, Expectations towards the Service, Recognition of the Service

บทนำ

ประเทศไทยได้พัฒนาระบบบริการสุขภาพเป็นระยะเวลามากกว่า 30 ปี โดยมีสุขภาพที่ดี ต่อมาเป็นสถานีอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน และมาเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในปัจจุบัน กระทรวงสาธารณสุขได้มีการดำเนินงาน เพื่อยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน ข้อมูลจากกระทรวงสาธารณสุขพบว่า หน่วยบริการปฐมภูมิสามารถผ่านเกณฑ์คุณภาพบริการเครือข่ายปฐมภูมิต่ำมากเพียงร้อยละ 29.7 อันจะกระทบต่อคุณภาพการบริการประชาชน สำหรับการเข้าถึงบริการ พบว่า มีผู้ป่วยมารับบริการเพิ่มขึ้นจาก 51.8 ล้านครั้ง ใน พ.ศ. 2553 เป็น 125.5 ล้านครั้ง ใน พ.ศ. 2555 และมีสัดส่วนการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเทียบกับโรงพยาบาลแม่ข่าย ปี 2553 – 2555 เฉลี่ย 1.3 ซึ่งผ่านเกณฑ์ที่กำหนด (ค่ามาตรฐาน = 0.8) (สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข, 2559)

อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 23 แห่ง ศูนย์สุขภาพชุมชน 1 แห่ง และโรงพยาบาลบ้านหมี่ ให้บริการประชาชนในพื้นที่จำนวน 73,502 คน มีเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ประกอบด้วย แพทย์ 22 คน ทันตแพทย์ 6 คน เภสัชกร 13 คน พยาบาล 201 คน จำนวนประชากรต่อเจ้าหน้าที่ทางการแพทย์ แพทย์ 1 คนต่อประชาชน 3,500 คน ทันตแพทย์ 1 คนต่อประชาชน 12,834 คน เภสัชกร 1 คนต่อประชาชน 5,923 คน พยาบาล 1 คนต่อประชาชน 383 คน กระจายอยู่ในหน่วยบริการต่างๆ ยอดผู้ใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอบ้านหมี่ รายเดือนปี 2559 มกราคม 59 จำนวน 29,831 คน กุมภาพันธ์ 59 จำนวน 35,097 คน มีนาคม 59 จำนวน 17,904 คน (สำนักงานสาธารณสุข 8

จังหวัดร่วมกับ สปสช.เขต4 สระบุรี) มีสัดส่วนการใช้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิต่อการใช้บริการที่โรงพยาบาล เป้าหมาย 49,098 คน ผลงานการให้บริการ 65,174 คน คิดเป็น 132.74% จากข้อมูลสถิติดังกล่าวจะเห็นว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากอาจมีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ รายงานของ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี (Lopburi Public Health Data) พบว่ามีตัวชี้วัดบางตัวที่หน่วยบริการสาธารณสุขในอำเภอบ้านหมี่ ทำได้ไม่ถึงเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ตัวชี้วัด 10 ข้อผ่าน 7 ข้อ ไม่ผ่าน 3 ข้อ ได้แก่ 1. ร้อยละของหญิงมีครรภ์ได้รับการฝากครรภ์ครบ 5 ครั้งตามเกณฑ์ (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50) ผลงานร้อยละ 39.18 2. ร้อยละของความครอบคลุมการตรวจคัดกรองมะเร็งปากมดลูกในสตรี 30-60 ปี ภายใน 5 ปี (ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50) ผลงานร้อยละ 26.96 3. สัดส่วนการใช้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิต่อการใช้บริการที่โรงพยาบาล (เกณฑ์ ≥ 1.36) ผลงานร้อยละ 0.93 นอกจากนี้การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลซึ่งเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ ที่ให้บริการครอบคลุมในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและรักษาโรค รวมทั้งคุ้มครองผู้บริโภค เป็นที่พึงของประชาชน การให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของพาราซูรามันและคณะ (Parasuraman ,Zeithamal & Berry,1990) มาประยุกต์ใช้ ประกอบด้วยคุณภาพการให้บริการผู้ป่วย 5 ด้าน คือ 1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2.ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4.การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 5.การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังต่อการบริการ และการรับรู้ต่อการบริการ และมีตัวแปรตาม คือ คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนหรือผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรีจำนวน 232 คน ซึ่งได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ระหว่างวันที่ 24 สิงหาคม ถึง 7 กันยายน 2559 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นและดัดแปลงจากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลในส่วนดังกล่าวมาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 3 การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริม

สุขภาพตำบล จำนวน 15 ข้อ ส่วนที่ 4 คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 25 ข้อ แล้วนำไปหาความตรงเชิงเนื้อหา โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของเนื้อหา แล้วหาค่าเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วหาค่าความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยความคาดหวังต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.916 การรับรู้ต่อการบริการ มีค่าความเชื่อมั่น 0.929 และคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล มีค่าความเชื่อมั่น 0.960 จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและโคสแควร์

ข้อพิจารณาด้านจริยธรรมการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่องนี้ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2559 ตามรหัสโครงการเลขที่ HE-WTU542589 เอกสารรับรอง เลขที่ WTU2559-0045

ผล/สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.7 กลุ่มตัวอย่างมี อายุ 40-59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 43.1 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 52.16 ปี อายุต่ำสุด 20 ปี และอายุสูงสุด 92 ปี สถานภาพสมรสคู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.9 ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.4 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.1 รายได้ต่อเดือน 600 - 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.5 โดยมีรายได้เฉลี่ยเท่ากับ 6,156.90 บาท รายได้ต่ำสุด 600 บาท รายได้สูงสุด 50,000 บาท จำนวนครั้งที่มารับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 1-20 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.2 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.51 ครั้ง จำนวนครั้งที่มารับบริการต่ำสุด 1 ครั้ง สูงสุด 50 ครั้ง
2. ความคาดหวังต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็น ร้อยละ 52.6 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.2 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 11.2
3. การรับรู้ต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.9 ตามลำดับ ไม่พบระดับน้อย
4. คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.2 ตามลำดับ ไม่พบระดับน้อย คุณภาพบริการรายด้าน ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ 1) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 74.6 2) การรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 74.1 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 73.7 4) ความเชื่อมั่น ไว้วางใจได้ คิดเป็นร้อยละ 72.8 และ 5) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ คิดเป็นร้อยละ 70.3 (ดังตาราง 1)

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (n = 232)

ระดับคุณภาพบริการ	จำนวน	ร้อยละ
คุณภาพบริการในภาพรวม		
ระดับมาก	155	66.8
ระดับปานกลาง	77	33.2
ระดับน้อย	0	0
ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ		
ระดับมาก	173	74.6
ระดับปานกลาง	59	25.4
ระดับน้อย	0	0
ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ		
ระดับมาก	172	74.1
ระดับปานกลาง	60	25.9
ระดับน้อย	0	0
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ		
ระดับมาก	171	73.7
ระดับปานกลาง	61	26.3
ระดับน้อย	0	0
ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้		
ระดับมาก	169	72.8
ระดับปานกลาง	62	26.7
ระดับน้อย	1	0.4
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
ระดับมาก	163	70.3
ระดับปานกลาง	67	28.9
ระดับน้อย	2	0.9

5. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันและโคสแควร์ พบว่า ความคาดหวังต่อการบริการ ($r=0.420$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) การรับรู้ต่อการบริการ ($r=0.865$) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P\text{-value} < 0.05$) รายได้ต่อเดือน ($r= -0.193$) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) อาชีพ ($p\text{-value} < 0.05$) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับ

บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (p-value > 0.05)
(ดังตาราง 2 และ 3)

ตารางที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล วิเคราะห์ด้วยค่าไคสแควร์ (n=232)

ตัวแปร	ระดับคุณภาพบริการ		p-value
	มาก	ปานกลาง	
● เพศ			0.431
ชาย	48 (31.0)	20 (26.0)	
หญิง	107 (69.0)	57 (74.0)	
● สถานภาพสมรส			0.279
โสด	31 (20.0)	9 (11.7)	
สมรส	95 (61.3)	51 (66.2)	
หย่าร้าง แยกกันอยู่ หม้าย	29 (18.7)	17 (22.1)	
● อาชีพ			0.017*
เกษตรกรกรรม	50 (32.3)	11 (14.3)	
ค้าขาย รับจ้าง	49 (31.6)	37 (48.1)	
รับราชการ พนักงานของรัฐ	23 (14.8)	13 (16.9)	
นักเรียน นักศึกษา ทำงานบ้าน	33 (21.3)	16 (20.8)	
● ระดับการศึกษา			0.068
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	81 (52.3)	36 (46.8)	
มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าปริญญาตรี	39 (25.2)	30 (39.0)	
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	35 (22.6)	11 (14.3)	

* p - value < 0.05

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวังต่อการบริการและการรับรู้ต่อการบริการ กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล วิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (n=232)

ตัวแปร	คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value
อายุ	0.024	0.714
รายได้ต่อเดือน	- 0.193	0.003*
จำนวนครั้งที่มารับบริการ	0.073	0.267
ความคาดหวังต่อการบริการ	0.420	< 0.001*
การรับรู้ต่อการบริการ	0.865	< 0.001*

* p - value < 0.05

อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.8 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 33.2 และไม่พบระดับน้อย เรียงลำดับตามคะแนนรายด้านได้ดังนี้ 1) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 2) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 3) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ 4) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ 5) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการให้การยอมรับต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความเชื่อมั่นในการบริการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการเป็นอย่างดี สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ผู้รับบริการให้ความเชื่อมั่นไว้วางใจในตัวบุคลากรสาธารณสุข รวมถึงมีระบบกระบวนการทำงานที่มีความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการให้บริการ เป็นไปตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ มีความประทับใจและพึงพอใจในการให้บริการ ตามแนวคิดของพาราซุรามานและคณะ กล่าวว่าคุณภาพบริการ เป็นความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับจากรุวรรณ ข้าประเสริฐ (2550) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการโดยรวมตามความคาดหวังอยู่ในระดับมาก คุณภาพบริการตามการรับรู้ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสุกัญญา มีสามเสน (2556) ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับอักษรศิลป์ พรหมเกษ (2558) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p - value < 0.05$) ได้แก่ ความคาดหวังต่อการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง การรับรู้ต่อการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ได้แก่ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน สามารถอธิบายได้ดังนี้

ความคาดหวังต่อการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ให้บริการที่เป็นไปตามความหวังของผู้รับบริการ ได้แก่ การมีทีมเคลื่อนที่เร็วออกควบคุมโรคเมื่อเกิดโรคติดต่อ มีการตรวจคัดกรองความเสี่ยงในการเกิดโรคต่างๆ และมีการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรค ทำให้ความคาดหวังต่อการบริการอยู่ในระดับปานกลาง และอธิบายความคาดหวังหรือการคาดคะเนของผู้รับบริการ ตามแนวคิดและทฤษฎีของวูรัม (Expectancy Theory) VIE Theory ความคาดหวังหรือความพยายามจะเกิดความสำเร็จเมื่อมีรางวัลหรือผลตอบแทน เมื่อมีความต้องการที่รุนแรงและมากพอ ทำให้เห็นหนทางหรือการรับรู้วิถีทางที่จะทำให้สำเร็จและคาดหวังถึงความเป็นไปได้ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังจะได้รับความพึงพอใจ สอดคล้องกับอักษรศิลป์ พรหมเกษ (2558) ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังต่อการบริการสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง กับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอก สอดคล้องกับบุญทาร์ตน์ แจ่มทุ่ง (2558) ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพการให้บริการผู้ป่วย สอดคล้องกับสุดารัตน์ จังอินทร์ (2559) ผลการศึกษา

พบว่า ความคาดหวังในการรับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับคุณภาพบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ไม่สอดคล้องกับสราภา แคนดา (2556) ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ

การรับรู้ต่อการบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับมาก สามารถอธิบายได้ว่า เนื่องจากผู้รับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี มีการรับรู้ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่สะอาดปลอดภัยและพร้อมให้บริการ มีการให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Gronroos ที่กล่าวว่าการรับรู้คุณภาพบริการที่ดี มี 6 ประการ คือ 1) ความเป็นมืออาชีพและทักษะในการบริการ 2) ทักษะและพฤติกรรม เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ 3) การเข้าถึงง่าย และมีความยืดหยุ่น 4) ความไว้วางใจและความซื่อสัตย์ของผู้ให้บริการ 5) การชดเชย เมื่อผู้รับบริการมีความรู้สึกว่ามีบางอย่างผิดปกติหรือไม่เป็นไปตามความคาดหวัง และผู้ให้บริการมีการแก้ไขให้เป็นไปตามความคาดหวัง 6) ความมีชื่อเสียงของผู้ให้บริการว่าเชื่อถือได้และเหมาะสมกับคุณค่าของเงินที่จ่ายไป สอดคล้องกับอัมพร ปิงชัย (2551) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับกนกกาญจน์ บุตรชาติ (2555) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับสุจรยา กนกแก้ว (2558) ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ต่อการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ไม่สอดคล้องกับจิตติมา ธีรพันธ์เสถียร (2549) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการตามการรับรู้และความคาดหวังในภาพรวม ด้านที่ 1 ความสะดวกสบายในการใช้บริการ ด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านที่ 8 ราคา ไม่มีความสัมพันธ์ทางสถิติ

อาชีพ (p -value < 0.05) มีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถอธิบายได้ว่า ผู้รับบริการไม่ว่าจะประกอบอาชีพอะไร ล้วนมีความคาดหวังและความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดีที่สุด จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อให้การบริการที่มีคุณภาพ เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (คู่มือการให้บริการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาทุกกลุ่มอาชีพมีความต้องการคุณภาพบริการในระดับมากใกล้เคียงกัน จึงทำให้อาชีพมีความสัมพันธ์กับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งสอดคล้องกับกาญจนา คงวารี (2556) ผลการศึกษาพบว่า อาชีพมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล (2554) ผลการศึกษาพบว่า อาชีพ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาล สอดคล้องกับสราภา แคนดา (2556) พบว่าอาชีพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ไม่สอดคล้องกับสุจรยา กนกแก้ว (2558) ผลการศึกษาพบว่าอาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการของคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลบ้านกรวด

รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สามารถอธิบายได้ว่าผู้รับบริการที่มีรายได้สูง จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อย จะประเมินระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย ผู้รับบริการที่มีรายได้น้อย มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการสูง จะประเมินระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก และผู้ที่มีรายได้สูงมีทางเลือกในการใช้บริการที่หลากหลายมากกว่า เช่น การใช้บริการของคลินิกเอกชน ดังนั้นรายได้ต่อเดือนจึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งสอดคล้องกับสราภา แคนดา (2556) ผลการศึกษาพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก สอดคล้องกับกาญจนา คงวารี (2556) ผลการศึกษาพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน

ต่อคุณภาพบริการ สอดคล้องกับบุญฤทธิ์ แจ่มทุ่ง (2558) ผลการศึกษาพบว่า รายได้มีความสัมพันธ์ทางลบ กับคุณภาพการให้บริการผู้ป่วย ซึ่งไม่สอดคล้องกับวสุพัชร แก้วกิม (2554) ผลการศึกษาพบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. สาธารณสุขอำเภอบ้านหมี่ ควรเพิ่มเติมนโยบายและยุทธศาสตร์คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการและให้รับรู้ถึงคุณภาพบริการ โดยกำหนดคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรรักษามาตรฐานในการให้บริการ โดยมีการทบทวนความรู้ และจัดอบรมให้กับเจ้าหน้าที่

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. สาธารณสุขอำเภอบ้านหมี่ ควรมีการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ตรงตามความคาดหวังและการรับรู้ โดยเฉพาะเรื่องกำหนดเวลาในการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้ มีระบบการติดตามผู้รับบริการมาตรวจตามนัดหมาย
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรจัดบริการให้รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลกับผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการของคลินิกพิเศษต่างๆ โดยการติดป้ายประกาศและแจ้งข่าวสารผ่านอาสาสมัครสาธารณสุข จิตอาสา หรือรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรจัดระบบการนัดหมายโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และพิมพ์บัตรนัดด้วยข้อความที่เห็นชัดเจน มีเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครสาธารณสุขออกเยี่ยมบ้านเพื่อประเมินปัญหาในการมารับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพและปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้ง 5 ด้าน เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพและปริมาณด้วยการเก็บข้อมูลแบบการสัมภาษณ์เชิงลึก เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้ให้บริการร่วมกัน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ บุตรชาติ. (2555). การรับรู้และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- กาญจนา คงวารี. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร

- มหาบัณฑิต(นโยบายสาธารณสุขและการจัดการภาครัฐ). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- จารุวรรณ ข้าประเสริฐ.(2550). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วยนอก**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตติมา อีร์พันธ์เสถียร.(2549). **การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร**. สารนิพนธ์สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- บุญทาร์ตน์ แจ่มทุ่ง. (2558). **คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยแผนกศัลยกรรม โรงพยาบาลแม่สอด จังหวัดตาก**. สารนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานสาธารณสุข). มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- วสุพัชร์ แก้วกิม. (2554). **ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครศรีธรรมราช**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรสุขภาพ ปริญญาโท แขนงวิชาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล. (2554). **คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สรภา แคนดา(2556). **ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครปฐม**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การประกอบการ). บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุกัญญา มีสามเสน (2556). **ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(บริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- สุจรรยา กนกแก้ว. (2558). **คุณภาพบริการคลินิกทันตกรรมของผู้รับบริการ โรงพยาบาลบ้านกรวด จังหวัดบุรีรัมย์**. สารนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- สุดารัตน์ จังอินทร์.(2559). **คุณภาพบริการผู้ป่วยโรคเรื้อรังโรงพยาบาลโพทะเล จังหวัดพิจิตร**. สารนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- สุภัทรา มิ่งปรีชา.(2551). **ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแพร์**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. **ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด และแนวทางการจัดเก็บข้อมูล กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559** ; (ออนไลน์) สืบค้นจาก http://region5.moph.go.th/docs/mophplan_2559_final.pdf : เข้าถึงเมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2559.
- สำนักงานสาธารณสุข 8 จังหวัด ร่วมกับ สปสช. เขต 4 สระบุรี ; **Indicator Report** ; (ออนไลน์) สืบค้นจาก www.nhso.info/service_indecator/eeport57_ba2.php?aum=160&rp_id=1.1&rep=QOF 59 : เข้าถึงเมื่อ 17 มิถุนายน2559;
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดลพบุรี **ฐานข้อมูล43 แฟ้ม**; (ออนไลน์) ; สืบค้นจาก <http://hdcservice.moph.go.th> เข้าถึงเมื่อ 26 มีนาคม 2559.
- อักษรศิลป์ พรหมเกษ. (2558). **คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวมินทร์ กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารงานสาธารณสุข) มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

อัมพร ปิงชัย (2551). ศึกษาเรื่องคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนทากาศ
อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลชุมชน).บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

Gronroos. C.(1990). **Service Management and Marketing**. The Nature of Service and Service
Quality. Sweden : Stockholm University.

Parasuraman, A., Zeithaml , V. A. and Berry , L. L. 1990. **Delivering Quality Service : Balancing
Customer Perception and Expectation**. (New York: The Free Press).

Vroom, V. 1970. **Industrial Social Psychology**. New York: Mc Graw-Hill book Company.