

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ตำบลสง่าบ้าน อำเภอดอยสะเก็ด
จังหวัดเชียงใหม่

OPINIONS OF PEOPLE TO ABOUT THE SERVICE QUALITY
OF BAN THA HEALTH PROMOTING HOSPITAL, DOI SAKET DISTRICT,
CHIANG MAI PROVINCE

ผู้วิจัย กานต์ คงเสถียรพงษ์¹
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.จิตติมา กตัญญู²
 ดร.ทรงยศ คำชัย³

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่เคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า จำนวน 339 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า 10 ด้าน ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ระดับคุณภาพของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการทั้ง 10 ด้าน พบว่า 9 ใน 10 ด้าน คือ คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ ด้านสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ด้านสมรรถนะในการให้บริการ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ และด้านที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X}$ = 3.02, 3.11, 3.18, 3.05, 3.17, 3.13, 3.25, 3.25 และ 2.98 ตามลำดับ) ส่วนคุณภาพการบริการด้านความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี อยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}$ = 3.33) และภาพรวมของคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอยู่ในระดับดีเช่นกัน

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, คุณภาพการบริการ

¹ นักศึกษาหลักสูตรสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

² อาจารย์ประจำสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

³ อาจารย์ประจำสาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ABSTRACT

The purposes of this survey research were to study the opinion of people about the service quality of Ban Tha Health Promoting Hospital (Ban Tha HPH). The subjects were 339 people Tools used in research consisted of 2 parts were questionnaire of personal information, questionnaire ten service quality of Ban Tha Health Promoting Hospital. Data were analyzed by using descriptive statistics Mean and Percentage. The results showed that nine in ten of service quality such as Reliability, Responsiveness, Competence, Access, Communication, Credibility, Security, Understanding and Tangibles were rated on good level ($\bar{X} = 3.02, 3.11, 3.18, 3.05, 3.17, 3.13, 3.25, 3.25$ and 2.98 Respectively) The Courtesy was rated on very good ($\bar{X} = 3.33$). And the level of service quality provided was rated on good level.

Keywords : Opinion, The service quality

บทนำ

กระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การพัฒนาด้านเทคโนโลยีและการสื่อสารทำให้ผู้รับบริการได้รับข้อมูลข่าวสารทางด้านสุขภาพมากขึ้น ประกอบกับผู้รับบริการมีความรู้เรื่องสุขภาพมากยิ่งขึ้น รู้จักใช้สิทธิของตนเองและมีโอกาสเลือกใช้สถานบริการสุขภาพได้มากขึ้น จึงมีการแสวงหาสถานบริการสุขภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการตามที่ตนคาดหวังและได้รับการบริการที่ประทับใจ ซึ่งที่ผ่านมามีสถานอนามัยหรือในชื่อใหม่คือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นหนึ่งในทางเลือกการบริการด้านสุขภาพ ที่ได้มีการปรับเปลี่ยนตามนโยบายของรัฐบาลให้เป็นหน่วยบริการสุขภาพภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด โดยมีภารกิจ คือ การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล

การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพ และการคุ้มครองผู้บริโภค ในลักษณะใกล้บ้าน ใกล้ใจ คำนึงถึงคุณภาพการบริการสุขภาพ การให้บริการที่ตอบสนองตรงต่อความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการถูกต้องเหมาะสมตามมาตรฐานวิชาชีพและมีความพึงพอใจมากที่สุด

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า (2555) ตั้งอยู่ตำบลสง่าบ้าน อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีพื้นที่รับผิดชอบ 5 หมู่บ้าน มีประชากรทั้งหมด 2,128 คน เป็นชาย 1,030 คน หญิง 1,098 คน ซึ่งจากการได้รับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ารับบริการนั้น เกิดปัญหาที่เคยเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ บุคลากรไม่เพียงพอ ภูมิทัศน์ของโรงพยาบาลไม่เหมาะสม และยังไม่เคยมีการประเมินความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการอย่างจริงจัง ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นหัวหน้าหน่วยบริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษา

ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการจัดบริการสุขภาพให้มีคุณภาพ และสอดคล้องกับวิถีของชุมชนตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ตำบลสง่าบ้าน อำเภอตอสะแก จังหวัดเชียงใหม่

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายของความคิดเห็น

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ความ” ที่เป็นคำนำหน้าคำกริยาหรือคำวิเศษณ์ หมายถึง การแสดงภาพ และให้ความหมายของ “คิดเห็น” ว่าเป็นคำกริยาที่แปลว่าเข้าใจ ดังนั้น “ความคิดเห็น” จึงมีความหมายรวมว่า เป็นการแสดงภาพของความเข้าใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายคุณภาพการบริการ

จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ (2537 อ้างใน พิณฑกาญจน์ ชาญชัยกิตติสกุล, 2553) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการในแนวคิดทางการตลาดว่าคือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการนั้นคือเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า (Conformance to requirement) ซึ่งเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากสินค้าหรือบริการนั้นๆ เนื่องจาก

คุณสมบัติของบริการ 4 ประการคือ บริการมีตัวตน มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ และเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของบริการถูกประเมินจากทั้งกระบวนการการให้บริการ (Process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการบริการนั้น (Outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

ปัจจัยหรือองค์ประกอบของ

คุณภาพบริการ

คุณภาพบริการมีปัจจัยหรือองค์ประกอบหลายด้านที่เป็นตัวชี้วัดถึงคุณภาพการดูแล ซึ่งทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มีผู้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

อาทิตย์ อุไรรัตน์ และอศุลย์ ตีระจินดา (2535) กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบด้านสุขภาพที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจคือ

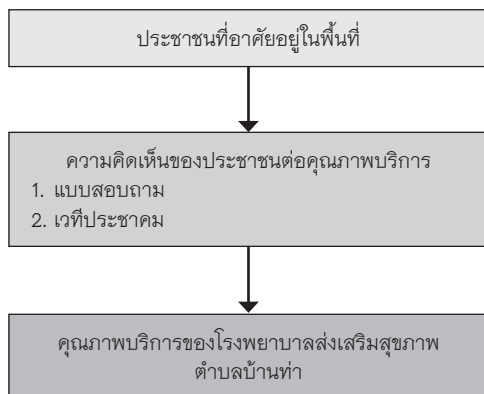
1. การได้รับการต้อนรับดูแลเอาใจใส่ และอำนวยความสะดวกจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลทุกระดับด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง เรียบร้อย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
2. การมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพของแพทย์และพยาบาลว่าจะให้การตรวจรักษาที่ถูกต้อง มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพและการตรวจรักษาในสิ่งที่จำเป็นไม่มีการเอาเปรียบผู้บริการ
3. การได้รับความสะดวกสบายและบรรยากาศที่ดีของโรงพยาบาล จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความเครียดน้อยลง
4. การคิดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม ไม่แพงจนเกินไป

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.)

สถานีอนามัยเป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้นของกระทรวงสาธารณสุข

(ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ, 2552) และเป็นหน่วยงานที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขอำเภอ (คปสอ.) เป็นองค์การประสานงาน และสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข สถานีอนามัยมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสานทั้งในและนอกสถานบริการ ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้พิการ ตลอดจนการวางแผนแก้ไขปัญหาสาธารณสุขได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งความต้องการของประชาชนแต่ละท้องถิ่น

กรอบแนวคิดในการวิจัย



การดำเนินงานวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ตำบลสง่าบ้าน อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยวิธีการ

1. สัมภาษณ์ความคิดเห็นโดยใช้แบบสัมภาษณ์
2. การจัดเวทีประชาคม

ประชากร

ประชากรที่ศึกษา (Target population) ที่ใช้ในการศึกษานี้คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลสง่าบ้าน จำนวน 5 หมู่บ้าน อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,218 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดและคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีการหากลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้านตามจำนวน จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 339 คน และใช้วิธีการหากลุ่มตัวอย่างในแต่ละหมู่บ้าน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive sampling) ตามจำนวนจนครบ ดังนี้

หมู่ที่	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
หมู่ที่ 1	450	69
หมู่ที่ 2	205	31
หมู่ที่ 3	907	139
หมู่ที่ 4	362	55
หมู่ที่ 5	294	45
รวม	2,218	339

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ตำบลสง่าบ้าน อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้ประยุกต์ขึ้นตามแนวคิดของเสาวลักษณ์ วรสุข (2552) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 12 ข้อ

ส่วนที่ 2 มีข้อความคำถามทั้งสิ้น 37 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า 10 ด้าน ได้แก่ ความไว้วางใจได้ การสนองตอบความต้องการของลูกค้า สมรรถภาพในการให้บริการ การเข้าถึงบริการ ความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี การติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย ความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการและส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

2. การทำประชาคมเพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ โดยมีโครงสร้างประเด็นการให้แสดงความคิดเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สอบถามประชาชนที่เคยใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า จำนวน 339 คน แล้วผู้ศึกษาได้จัดทำเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนที่อาศัยในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของชุมชนโดยใช้คำถามปลายเปิดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เวลาในการจัดเวทีประชุมประมาณ 2 ชั่วโมง และมีผู้ช่วยจดบันทึกและบันทึกเทปการสนทนา จำนวน 2 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลได้ครบตามต้องการแล้ว นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติ

สำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการหาค่าทางสถิติต่างๆ ดังนี้

1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา ด้วยการหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อทราบลักษณะทั่วไปพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง
2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ให้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากคะแนนรวมของทุกข้อของแต่ละปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการตามที่ตนคาดหวังและได้รับการบริการที่ประทับใจ (พิณทกานัญ ชาญชัยกิตติสกุล, 2553)
3. นำข้อมูลจากการทำประชาคมมาเพิ่มเติมในส่วนของการแสดงความคิดเห็นของประชาชนมาประกอบงานวิจัยให้สมบูรณ์

ผลลัพธ์การวิจัย

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล (n=339 คน)

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	103	30.38
หญิง	236	69.62
รวม	339	100.00
อายุ		
15-24 ปี	23	6.78
25-34 ปี	44	12.97
35-44 ปี	41	12.09
45-54 ปี	93	27.43
มากกว่า 55 ปีขึ้นไป	138	40.73
รวม	339	100.00
สถานภาพ		
โสด	77	22.71
สมรส/อยู่ด้วยกัน/แยกกันอยู่	198	58.40
หม้าย/หย่าร้าง	64	18.89
รวม	339	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	167	49.26
มัธยมศึกษาตอนต้น	49	14.45
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือปวช.	54	15.95
อนุปริญญา หรือปวส.	19	5.60
ปริญญาตรี	49	14.45
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.29
รวม	339	100.00
อาชีพ		
รับราชการ	12	3.53
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	40	11.79
เกษตรกรรม	50	14.74
รับจ้างทั่วไป	139	41.00
นักเรียน/นักศึกษา	29	8.55
แม่บ้าน/ทำงานบ้าน	53	15.63
อื่นๆ เช่น ว่างาน	16	4.76
รวม	339	100.00

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	210	61.94
10,001–20,000 บาท	90	26.54
20,001–30,000 บาท	21	6.19
30,000 บาทขึ้นไป	18	5.33
รวม	339	100.00
สิทธิการรักษาพยาบาล		
ข้าราชการ	29	8.55
ประกันสังคม	100	29.49
บัตรทอง 30 บาท	193	56.93
ชำระเอง	17	5.03
รวม	339	100.00
โรคประจำตัว		
มีโรคประจำตัว	148	43.65
ไม่มีโรคประจำตัว	191	56.35
รวม	339	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.62 มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป ร้อยละ 40.73 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 58.40 วุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 49.26 กลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพรับจ้างมากที่สุด

ร้อยละ 41.00 มีรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 61.94 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างใช้สิทธิการรักษาพยาบาลคือ บัตรทอง 30 บาทมากที่สุด ร้อยละ 56.93 ส่วนใหญ่ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 56.35 และมีโรคประจำตัว ร้อยละ 43.65

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า		
นานๆ ครั้ง/เดือน	135	39.82
1-2 ครั้ง/เดือน	181	53.39
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	23	6.79
รวม	339	100.00

สถานภาพส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
ระยะทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า		
200 เมตร-1 กิโลเมตร	151	44.54
2-5 กิโลเมตร	170	50.14
5-10 กิโลเมตร	3	3.83
มากกว่า 10 กิโลเมตร	5	1.49
รวม	339	100.00
ท่านทราบได้อย่างไรว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่ามีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ		
เสียงตามสาย	69	20.35
ใบปลิว/แผ่นพับ	13	3.83
การแจ้งจากเจ้าหน้าที่	51	15.06
อสม.	206	60.76
รวม	339	100.00
ระยะเวลาที่เหมาะสมในการออกส่งเสริมสุขภาพประชาชนตามหมู่บ้านของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า		
นานๆ ครั้ง/เดือน	38	11.20
1-2 ครั้ง/เดือน	277	81.71
มากกว่า 2 ครั้ง/เดือน	24	17.09
รวม	339	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ระยะความถี่ในการมาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 53.39 ระยะทางจากบ้านกลุ่มตัวอย่างถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าส่วนใหญ่ มีระยะทาง 2-5 กิโลเมตร ร้อยละ 50.14 กลุ่มตัวอย่างได้ทราบถึงการจัดกิจกรรมของโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าได้จากช่องทางรับแจ้งจาก อสม. มากที่สุด ร้อยละ 60.76 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่าระยะเวลาที่เหมาะสมในการออกส่งเสริมสุขภาพประชาชนตามหมู่บ้านของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่ามากที่สุด คือ 1-2 ครั้ง/เดือน ร้อยละ 81.71

ตารางที่ 3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจได้

คุณภาพบริการด้านความไว้วางใจได้	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านเห็นว่าการตรวจวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่ถูกต้องแม่นยำ	56 (16.5)	201 (59.3)	79 (23.3)	3 (.9)	2.91	.65	ดี

คุณภาพบริการ ด้านความไว้วางใจได้	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ท่านคิดว่าการรักษา ของเจ้าหน้าที่ไว้วางใจได้	66 (19.5)	226 (66.7)	46 (13.6)	1 (.3)	3.05	.58	ดี
3. หลังจากใช้บริการตรวจ/ รักษา ทำให้ท่านมั่นใจว่า รพ.สต. เป็นที่พึ่งพาได้ ยามเจ็บป่วย	80 (23.6)	217 (64.0)	40 (11.8)	2 (.6)	3.11	.60	ดี
รวม					3.02	.51	ดี

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจได้อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.02 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด คือ ความมั่นใจของ รพ.สต. เป็นที่พึ่งพาได้ หลังจากใช้บริการ ($\bar{X} = 3.11$) และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การตรวจวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่ถูกต้องแม่นยำ ($\bar{X} = 2.91$)

ตารางที่ 4 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ

คุณภาพบริการด้าน สนองตอบความต้องการ ของผู้รับบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นและ มีความพร้อมในการ ให้บริการ	82 (24.2)	205 (60.5)	47 (13.9)	5 (1.5)	3.07	.66	ดี
2. ท่านคิดว่าการรักษา ของเจ้าหน้าที่ไว้วางใจได้	85 (25.1)	192 (56.6)	60 (17.7)	2 (.6)	3.06	.67	ดี
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำด้านสุขภาพของท่าน อย่างเหมาะสมและชัดเจน	109 (32.2)	192 (56.6)	36 (10.6)	2 (.6)	3.20	.64	ดี
รวม					3.11	.54	ดี

จากตารางที่ 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการด้านสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.11 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปร

แต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำด้านสุขภาพของท่านอย่างเหมาะสมและชัดเจน ($\bar{X} = 3.20$) และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานตรงเวลา ($\bar{X} = 3.06$)

ตารางที่ 5 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการ ด้านสมรรถนะในการให้บริการ

คุณภาพบริการด้านสมรรถนะในการให้บริการ	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการรักษาโรค	65 (19.2)	207 (61.0)	65 (19.2)	2 (.6)	3.08	1.80	ดี
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต	134 (39.5)	171 (50.4)	31 (9.1)	3 (.9)	3.29	.66	ดีมาก
รวม					3.18	1.02	ดี

จากตารางที่ 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการด้าน ศักยภาพในการให้บริการอยู่ในระดับดี โดยมี ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.18 และเมื่อพิจารณา ในรายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มี

ความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ ทางทางการแพทย์ เช่น เครื่องวัดความดันโลหิต ($\bar{X} = 3.29$) และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและความ เชี่ยวชาญในการรักษาโรค ($\bar{X} = 3.08$)

ตารางที่ 6 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพ บริการด้านการเข้าถึงบริการ

คุณภาพบริการด้านการเข้าถึงบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนไม่ซับซ้อน	81 (23.9)	211 (62.2)	44 (13.0)	3 (.9)	3.09	.63	ดี
2. ท่านได้รับความสะดวกในการให้บริการ	97 (28.6)	216 (63.7)	25 (7.4)	1 (.3)	3.21	.57	ดี
3. ผู้มารับบริการสามารถมารับบริการตรวจรักษาทั้งในและนอกเวลาราชการได้อย่างสะดวก	73 (21.5)	203 (59.9)	58 (17.1)	5 (1.5)	3.01	.66	ดี

คุณภาพบริการ ด้านการเข้าถึงบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ผู้มารับบริการตรวจและรักษาจะต้องได้รับการแจกบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่เพื่อรอเรียกตามลำดับ	66 (19.5)	165 (48.7)	53 (15.6)	55 (16.2)	2.71	.96	ดี
5. ลิทธิรักษาพยาบาลเหมาะสมกับบริการที่ผู้ป่วยได้รับ	102 (30.1)	200 (59.0)	36 (10.6)	1 (.3)	3.19	.62	ดี
6. เจ้าหน้าที่ให้การดูแลผู้ป่วยที่บ้านและให้คำปรึกษาตามความต้องการของผู้รับบริการ	89 (26.3)	200 (59.0)	47 (13.9)	3 (.9)	3.11	.65	ดี
รวม					3.05	.48	ดี

จากตารางที่ 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงบริการอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.05 18 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย

มากที่สุด คือ ความสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.21$) และด้านที่มีเจ็ลี่ยนน้อยที่สุดคือ ผู้มารับบริการตรวจและรักษาจะต้องได้รับการแจกบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่เพื่อรอเรียกตามลำดับ ($\bar{X} = 2.71$)

ตารางที่ 7 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพบริการด้านความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี

คุณภาพบริการ ด้านความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และให้บริการที่ดี	137 (40.4)	173 (51.0)	24 (7.1)	5 (1.5)	3.30	.66	ดีมาก
2. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาด	147 (43.4)	183 (54.0)	9 (2.7)	0 (0)	3.41	.54	ดีมาก
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพอ่อนโยนมีอัธยาศัยไมตรี	128 (37.8)	189 (55.8)	17 (5.0)	5 (1.5)	3.30	.63	ดีมาก
รวม					3.33	.52	ดีมาก

จากตารางที่ 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความสุภาพ อ่อนโยน มีอัตราย้ายไม่ตรีอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.33 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปร แต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

คือ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพดี แต่งกายสะอาด ($\bar{X} = 3.41$) และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ มีมนุษยสัมพันธ์และให้บริการที่ดี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพ อ่อนโยนมีอัตราย้ายไม่ตรี ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 8 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพ บริการด้านการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม

คุณภาพบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ถูกต้องเหมาะสม	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการ และตอบข้อซักถามด้วยวาจาสุภาพ	94 (27.7)	216 (63.7)	25 (7.4)	4 (1.2)	3.18	.60	ดี
2. เจ้าหน้าที่อธิบายถึงอาการเจ็บป่วยและสาเหตุของโรค	82 (24.2)	227 (67.0)	28 (8.3)	2 (.6)	3.15	.57	ดี
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย	91 (26.8)	220 (64.9)	27 (8.0)	1 (.3)	3.18	.57	ดี
รวม					3.17	.48	ดี

จากตารางที่ 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.17 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ให้

คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและตอบข้อซักถามด้วยวาจาสุภาพ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้องด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.18$) และด้านที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่อธิบายถึงอาการเจ็บป่วยและสาเหตุของโรค ($\bar{X} = 3.15$)

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ

คุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เป็น รพ.สต.ที่มีคุณภาพและมาตรฐานในการตรวจรักษา	76 (22.4)	211 (62.2)	50 (14.7)	2 (.6)	3.06	.62	ดี
2. เจ้าหน้าที่ รพ.สต. มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในด้านรักษาพยาบาล	70 (20.6)	217 (64.0)	52 (15.3)	0 (0)	3.05	.59	ดี
3. มีวัสดุและอุปกรณ์พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา เช่น ที่วัดความดันโลหิต เครื่องตรวจน้ำตาลในเลือด ตาชั่งประมวลดัชนีกาย เป็นต้น	132 (38.9)	177 (52.2)	25 (7.4)	5 (1.5)	3.29	.66	ดีมาก
รวม					3.13	.51	ดี

จากตารางที่ 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.13 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีวัสดุและอุปกรณ์ พร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลา เช่น ที่วัดความดันโลหิต เครื่องตรวจน้ำตาลในเลือด ตาชั่งประมวลดัชนีมวลกาย เป็นต้น ($\bar{X} = 3.29$) และด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ รพ.สต. มีชื่อเสียงและมีความน่าเชื่อถือในด้านรักษาพยาบาล ($\bar{X} = 3.05$)

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพบริการด้านความปลอดภัย

คุณภาพบริการ ด้านความปลอดภัย	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมั่นใจว่า ประวัติการรักษาท่านจะถูกบันทึกอย่างถูกต้อง	108 (31.9)	194 (57.2)	37 (10.9)	0 (0)	3.21	.62	ดี

คุณภาพบริการ ด้านความปลอดภัย	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. ท่านมั่นใจว่า ประวัติ การรักษาของท่าน เป็นความลับไม่ถูกนำไป เปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ	116 (34.2)	178 (52.5)	44 (13.0)	1 (.3)	3.21	.66	ดี
3. เครื่องมือแพทย์วัสดุ และอุปกรณ์ที่ใช้มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย เช่น เข็มฉีดยา ผ้าก๊อต สำลี เป็นต้น	139 (41.0)	174 (51.3)	25 (7.4)	1 (.3)	3.33	.62	ดีมาก
4. ยาที่คนไข้ได้รับมีฉลาก บอกวันหมดอายุไว้บนซอง ทุกซอง	117 (34.5)	196 (57.8)	23 (6.8)	3 (.9)	3.26	.61	ดีมาก
รวม					3.25	.51	ดี

จากตารางที่ 10 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง
มีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความ
ปลอดภัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิต
เท่ากับ 3.25 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด
ของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุด คือ เครื่องมือแพทย์วัสดุและอุปกรณ์

ที่ใช้มีสภาพดี สะอาด ปลอดภัย เช่น เข็มฉีดยา
ผ้าก๊อต สำลี เป็นต้น ($\bar{X} = 3.33$) และด้าน
ที่มีเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความมั่นใจว่าประวัติ
การรักษาของท่านจะถูกบันทึกอย่างถูกต้อง และ
ประวัติการรักษาของท่านเป็นความลับไม่ถูก
นำไปเปิดเผยให้บุคคลอื่นทราบ ($\bar{X} = 3.21$)

ตารางที่ 11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพ
บริการด้านความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ

คุณภาพบริการด้านความ เข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่รับฟังคำบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของท่าน ทุกครั้งด้วยความสนใจ	110 (32.4)	195 (57.5)	33 (9.7)	3 (.3)	3.22	.62	ดี
2. เจ้าหน้าที่ทำการบันทึก ประวัติการเจ็บป่วยของ ท่านทุกครั้งที่มาใช้บริการ	130 (38.3)	180 (53.1)	27 (8.0)	2 (.6)	3.29	.63	ดีมาก
รวม					3.25	.57	ดี

จากตารางที่ 11 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการด้านความเข้าใจ และรู้จักผู้มารับบริการอยู่ในระดับดี โดยมี ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.25 และเมื่อพิจารณา ในรายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ทำการ

บันทึกประวัติการเจ็บป่วยของท่านทุกครั้ง ที่มารับบริการ ($\bar{X} = 3.29$) และด้านที่มี เฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่รับฟังคำบอกเล่า อาการเจ็บป่วยของท่านทุกครั้งด้วยความสนใจ ($\bar{X} = 3.22$)

ตารางที่ 12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพ บริการด้านส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ

คุณภาพบริการด้านส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ภายนอกอาคาร มีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม สะอาด	74 (21.8)	169 (49.9)	71 (20.9)	25 (7.4)	2.86	.84	ดี
2. ภายนอกอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ลานจอดรถ ที่นั่งพักผ่อน มีถังขยะแยกตามประเภทขยะ	83 (24.5)	151 (44.5)	83 (24.5)	22 (6.5)	2.87	.85	ดี
3. ภายในอาคารมีป้ายชี้บอกสถานที่หรือแนะนำจุดให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	75 (22.1)	178 (52.5)	69 (20.4)	17 (5.0)	2.92	.78	ดี
4. ภายในอาคารมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้รอตรวจ	84 (24.8)	178 (52.5)	69 (20.4)	8 (2.4)	3.00	.74	ดี
5. ภายในอาคาร จัดเป็นสัดส่วน สะอาด มีแสงสว่างเพียงพออากาศถ่ายเท ได้สะดวกไม่แออัดคับแคบ	91 (26.8)	183 (54.0)	58 (17.1)	7 (2.1)	3.06	.72	ดี
6. ห้องตรวจโรค สะอาด มีคิติด เป็นสัดส่วน	80 (23.6)	183 (54.0)	61 (18.0)	15 (4.4)	2.97	.76	ดี
7. มีการจัดบริการน้ำดื่ม	81 (23.9)	207 (61.1)	45 (13.3)	6 (1.8)	3.07	.66	ดี

คุณภาพบริการด้านส่วนที่ สัมผัสและรับรู้ได้ทาง กายภาพของปัจจัย การบริการ	ระดับคุณภาพการบริการ						
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
8. ห้องน้ำสำหรับผู้มา รับบริการ สะดวก สะอาด และปลอดภัย	109 (32.2)	180 (53.1)	44 (13.0)	6 (1.8)	3.16	.70	ดี
รวม					2.98	.60	ดี

จากตารางที่ 12 พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นว่าคุณภาพบริการด้านส่วนที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 2.98 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัวแล้ว พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ห้องน้ำสำหรับผู้มารับบริการ สะดวก สะอาดและปลอดภัย ($\bar{X} = 3.16$) และด้านที่มีค่าน้อยที่สุด คือ ภายนอกอาคาร มีสิ่งแวดล้อมที่ร่มรื่น สวยงาม สะอาด ($\bar{X} = 2.86$)

สรุป และอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 339 คน ร้อยละ 70 เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 55 ปีขึ้นไป มีสถานภาพสมรส และครึ่งหนึ่งมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 40 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 62 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท และมีสิทธิการรักษาพยาบาลโดยการใช้บัตรทอง 30 บาท ร้อยละ 57 ไม่มีโรคประจำตัว ร้อยละ 57 กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 54 ใช้ระยะความถี่ในการมาใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า

1-2 ครั้งต่อเดือน ระยะทางในการเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าประมาณ 2-5 กิโลเมตร ร้อยละ 50 นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 61 ได้ทราบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่ามีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพต่างๆ โดยผ่านการแจ้งจาก อสม. และกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 82 มีความคิดเห็นว่างพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ควรมีการออกส่งเสริมสุขภาพประชาชนตามหมู่บ้าน เดือนละ 1-2 ครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่าผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ทั้ง 10 ด้าน นั้น พบว่าประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการบริการ 9 ใน 10 ด้านคือ คุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.02$) ด้านสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.11$) ด้านสมรรถนะในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.18$) ด้านการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 3.05$) ด้านการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X} = 3.17$) ด้านความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.13$) ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.25$) ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.25$) และด้านที่สัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ ($\bar{X} = 2.98$) อยู่ในระดับดี ส่วนคุณภาพการบริการด้านความสุภาพ อ่อนโยน มีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 3.33$) อยู่ในระดับ ดีมาก และภาพรวมของคุณภาพการบริการของ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอยู่ในระดับดีเช่นกัน โดยความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน อยู่ในระดับดีถึงดีมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวลักษณ์ วรสุข (2552) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน พบว่า ผู้มารับบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุขมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากเมื่อแยกเป็นรายด้านยังคงอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้านเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่ามีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการอยู่ในระดับดี ดังนั้นจึงควรรักษามาตรฐานและคุณภาพพร้อมทั้งปรับปรุงเพื่อยกระดับการบริการให้ดีขึ้นและมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาองค์กรเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ เช่น การปรับปรุงระบบบริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้งในด้านขั้นตอนการให้บริการ การติดตามเยี่ยมผู้ป่วยและสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกอาคารให้เหมาะสม

2. นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนงบประมาณในการจัดบริการสุขภาพ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่

3. ควรมีการสนับสนุนเจ้าหน้าที่เพิ่มเติมแบบสหวิชาชีพเช่นนักกายภาพ เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนอื่นๆ ให้เพียงพอ

4. ควรมีการจัดทำหลักสูตรรักษาพยาบาล/อบรมเฉพาะด้าน เช่นเวชปฏิบัติเฉพาะเจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพิ่มเติมในกรณีที่บางแห่งไม่มีพยาบาลปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลหรือชายขอบเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการตามสิทธิรัฐธรรมนูญ 2550 ด้านสุขภาพ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพของผู้รับบริการ จึงจำเป็นต้องใช้การศึกษาข้อมูลเชิงลึกมาประกอบผลการศึกษา เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการหาแนวทางแก้ไขได้เหมาะสมตรงกับกลุ่มเป้าหมายที่แท้จริง

2. ควรมีการศึกษาปัญหาที่แท้จริงกับสภาพความเป็นจริงของชุมชน

เอกสารอ้างอิง

- ชัย ศุภวงศ์ และคณะ. **คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ที ดีว พี จำกัด, 2552.
- ดวงกมล วัฒนสุข. **การจัดเวทีประชาคม**. โครงการสนับสนุนการปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข. 2550.
- พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525**, พิมพ์ครั้งที่ 6 ราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน, 2539.
- พิณทกานู ชัญชัยกิตติสกุล. **ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพการบริการในงานผู้ป่วยนอก** : โรงพยาบาลหัวเฉียว. พิษณุโลก : วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2553.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์. **ปฏิรูประบบบริการสุขภาพไทย**. พิมพ์ลักษณ์ : กรุงเทพฯ, 2541.
- เสาวลักษณ์ วรสุข. **ศึกษาความคิดเห็นผู้มารับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลแสนสุข**. ชลบุรี : วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา, 2552.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ กระทรวงสาธารณสุข. **การสาธารณสุขไทย 2551-2553**. โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก, 2554.