

คุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบาง  
ตะลุมพอ ตำบลขนานนา อำเภopakพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

Quality of Public Service of Ban Bang Ta Lum Por Subdistrict Health  
Promoting Hospital, Khanab Nak Subdistrict, Pak Phanang District,  
Nakhon Si Thammarat Province

ชนากานต์ เกิดกลิ่นหอม<sup>1</sup> และราเชนทร์ นพณัฐวงศ์<sup>2</sup>  
Chanakan Kerdklinhom and Rachen Noppanatwongsakorn

Received: December 29, 2024

Revised: June 05, 2025

Accepted: October 21, 2025

**บทคัดย่อ**

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ  
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอ ตำบลขนานนา อำเภopakพนัง จังหวัด  
นครศรีธรรมราช และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการประเภทผู้ป่วย  
นอกของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอ ตำบลขนานนา อำเภopakพนัง  
จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ  
สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการทั้งเพศชายและหญิง  
อายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 295 คน เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ แบบสอบถามมีค่า IOC  
มากกว่า 0.5 (ค่าความตรงเท่ากับ 0.85 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ  
ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าความแปรปรวนทางเดียว  
ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้าน  
บางตะลุมพอ โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจ  
ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.57$ ) รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ  
( $\mu = 4.41$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\mu = 4.3$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

<sup>1-2</sup> มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์; Southeast Asia University

Corresponding author, e-mail: chanakan.ker@mahidol.ac.th

( $\mu = 4.18$ ) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\mu = 3.98$ ) อยู่ในระดับมากตามลำดับ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ประชาชนที่มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มารับบริการ ที่มีเพศ อายุ และอาชีพ แตกต่างก็มีความเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**คำสำคัญ:** การบริการ, คุณภาพ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

### Abstract

The purposes of this research article were 1) to study the quality level of public health services of Ban Bang Ta Lum Por Subdistrict Health Promoting Hospital, Khanab Nak Subdistrict, Pak Phanang District, Nakhon Si Thammarat Province; and 2) to compare the opinions of outpatients at Ban Bang Ta Lum Por Subdistrict Health Promoting Hospital regarding the quality of services categorized by personal factors: gender, age, marital status, education, occupation, and income. The population consisted of 295 male and female patients aged 18 years and older. This was a quantitative research using a questionnaire with an IOC value greater than 0.5 (validity coefficient = 0.85 and reliability coefficient = 0.91). Data were analyzed using descriptive statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The research findings revealed that 1) the overall quality of public services of Ban Bang Ta Lum Por Subdistrict Health Promoting Hospital was at a high level. Considering each aspect individually, the aspect of knowing and understanding service recipients was at the highest level ( $\mu = 4.57$ ), followed by the tangibility of services ( $\mu = 4.41$ ), responsiveness to service recipients ( $\mu = 4.3$ ), providing confidence to service recipients ( $\mu = 4.18$ ), and reliability ( $\mu = 3.98$ ), all at a high level, respectively; 2) personal factors affecting the quality of public services of

Ban Bang Ta Lum Por Subdistrict Health Promoting Hospital, Khanab Nak Subdistrict, Pak Phanang District, Nakhon Si Thammarat Province showed that outpatients with different marital statuses, education levels, and incomes did not have significantly different opinions regarding the quality of services. However, people receiving services who differ in gender, age, and occupation had statistically significant differences in their opinions regarding the quality of services at the .05 level.

**Keywords:** service, quality, Subdistrict Health Promoting Hospital

## บทนำ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เดิมเรียกว่า สถานีอนามัยหรือศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งเป็นสถานพยาบาลประจำตำบล ให้บริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ ได้รับการยกฐานะจากสถานีอนามัย หรือศูนย์สุขภาพชุมชน ตามนโยบายของรัฐบาล เมื่อปี พ.ศ. 2552 มีหน้าที่ให้บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การป้องกันควบคุมโรค การฟื้นฟูสุขภาพ การดูแลผู้พิการ การอนามัยสิ่งแวดล้อม การสนับสนุนวิชาการ การบริหารและธุรการ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานด้านสาธารณสุขและพัฒนาชุมชน การวางแผนแก้ไขปัญหาสาธารณสุขได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนทั้งความต้องการประชาชนแต่ละท้องที่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ครอบคลุมกลุ่มประชากรในพื้นที่ 5 หมู่บ้านและพื้นที่บริเวณใกล้เคียง การบริการยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานที่ดีพอและเพียงพอสำหรับความต้องการของประชาชน ยังขาดความคล่องตัวในการจัดการด้านงบประมาณ และข้อจำกัดในด้านการพัฒนาคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิ ด้านผลลัพธ์การให้บริการ พบว่าประชาชนมีแนวโน้มเชื่อมั่นและใช้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากเข้าถึงได้ง่าย ประชาชนที่อยู่ห่างไกลโรงพยาบาลส่วนใหญ่ใช้บริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลดังกล่าวทั้ง 5 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาเสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้องพิจารณา กำหนดเป็นนโยบายเพื่อปรับปรุง พัฒนาแนวทาง

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพองให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลในด้านการให้บริการแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล, 2566)

คุณภาพการให้บริการเป็นการบริการที่ดีมีคุณภาพและเป็นสิ่งที่พึงพอใจของผู้รับบริการ อาศัยหลักการในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยวิธีการประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎีของนักจิตวิทยาและศาสตร์สาขาต่างๆ มาผสมผสานเข้าด้วยกันเพื่อที่จะเสริมสร้างกลยุทธ์ ในการให้บริการและการพัฒนาทักษะการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ (สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน), 2565) การนำแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการของ Parasuraman และคณะมาพัฒนาเป็นเครื่องมือประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า “SERVQUAL” ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ หรือไว้วางใจได้ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ความคาดหวังของผู้รับบริการ การรับรู้กับคุณภาพการให้บริการ และประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการ ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในแต่ละสถานการณ์และพฤติกรรมที่ผู้ให้บริการแสดงออกมา (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, I. L., 1985)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง มีขนาดเล็ก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง มีกลุ่มประชากรที่รับผิดชอบจำนวน 2,064 คน (จำนวน 906 หลังคาเรือน) จำนวน 5 หมู่บ้าน 4 โรงเรียน มีนักเรียน จำนวน 225 คน มีกลุ่มประชากรอายุมากกว่า 60 ปีจำนวน 546 คน กลุ่มประชากรอายุน้อยกว่า 5 ปีจำนวน 87 คน มีอาสาสมัครประจำครอบครัว (อสค.) จำนวน 65 คน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพการเกษตร ได้แก่ ทำนาปลูกข้าว ด้านปศุสัตว์ เลี้ยงสัตว์ไว้จำหน่าย เช่น โค สุกร และเลี้ยงไว้บริโภค เช่น ไก่ เป็ด ด้านประมง มีการเลี้ยงปลา กุ้งขาว และกุ้งกุลาดำ มีหน่วยบริการ ได้แก่ คลินิกผู้ป่วยนอกทั่วไป คลินิกพิเศษ (โรคเรื้อรัง) คลินิกสุขภาพเด็กดี คลินิกวางแผนครอบครัว คลินิกอนามัยแม่และเด็ก (ฝากครรภ์) การให้บริการนอกหน่วยบริการ ได้แก่ การเยี่ยมแม่และเด็ก เยี่ยมผู้ป่วยติดบ้าน, ติดเตียง, ผู้สูงอายุ, ผู้พิการ, ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง งานควบคุมโรคระบาด งานอนามัยโรงเรียน งานคุ้มครองผู้บริโภค และงานคัดกรองสุขภาพ (หน่วยบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก, 2567)

ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของการให้บริการประชาชนทางด้านสาธารณสุขในปัจจุบัน โดยเฉพาะการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เนื่องจากเป็นระบบบริการสาธารณสุขระดับต้น ประชาชนเข้าถึงได้และมีบริการที่เพิ่มขึ้น จึงทำการศึกษาวินิจฉัยเรื่องคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนเสนอผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการบริการให้มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ ประชาชนมีความเชื่อมั่นและพึงพอใจ

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้

## วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้ง 5 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่ 3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในช่วงเดือนกันยายน ถึงตุลาคม พ.ศ. 2567 จำนวน 295 คน โดยเก็บจากประชาชนที่มารับบริการในช่วงเวลาดังกล่าว (ไม่ใช่การสุ่มตัวอย่าง)

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 3 คน IOC มากกว่า 0.5 (ค่าความ

ตรง เท่ากับ 0.85 และค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.91) แบบสอบถามใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด โครงสร้างแบบสอบถามแบ่ง ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัด นครศรีธรรมราชที่ครอบคลุมทั้ง 5 มิติ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช

#### *การเก็บรวบรวมข้อมูล*

การเก็บข้อมูลโดยผู้วิจัยประสานงานกับพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านบางตะลุมพองขอให้เป็นผู้ช่วยเก็บข้อมูลโดยชี้แจงการดำเนินการและขั้นตอนการเก็บ ข้อมูลการวิจัย ให้ยึดหลักพิทักษ์สิทธิของกลุ่มประชากรที่มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง จำนวน 295 คน และขอความร่วมมือในการ ตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจ ใช้เวลาตอบแบบสอบถามประมาณ 20-30 นาที พร้อมเปิด โอกาสให้ซักถาม เสร็จแล้วให้พยาบาลวิชาชีพตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทันที กล่าวขอบคุณ และนำใส่ซอง รวบรวมแบบสอบถามส่งคืนให้ผู้วิจัย

การวิจัยนี้ใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean:  $\mu$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:  $\sigma$ ) เพื่อ อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง

สำหรับ สถิติเชิงอนุมาน ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับความแตกต่างของความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ โดยใช้

1. การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มี เพศแตกต่างกัน

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลและวิเคราะห์โดยใช้สถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ทางคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ใช้สถิติพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

2. ข้อมูลที่ได้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

3. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไข คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตามความคิดเห็นและรวบรวมข้อมูลตามประเด็น นำมาเรียบเรียงในรูปแบบการบรรยาย โดยการหาความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอแบบบรรยาย

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลของประชาชนที่มารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งหมดจำนวน 295 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิงจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 59.0 อายุ 40-49 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 มีสถานภาพสมรส จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 54.2 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 มีอาชีพเกษตรกรกรรม จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 และมีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8

2. ระดับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้านของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานบนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมพบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมามีค่าเฉลี่ยระดับมาก ได้แก่ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบเป็นดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) โดยรวมมีความคิดเห็นระดับมาก ( $\mu = 4.41$ ,  $\sigma = 0.42$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็น 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย บุคลิกภาพดี และสุภาพ ( $\mu = 4.1$ ,  $\sigma = 0.62$ ) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีอาคาร สถานที่ให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย ( $\mu = 4.03$ ,  $\sigma = 0.55$ ) และโรงพยาบาลมีสภาพแวดล้อม สถานที่ สะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวก มีป้ายแนะนำขั้นตอนและจุดบริการชัดเจน ( $\mu = 4.01$ ,  $\sigma = 0.49$ ) ตามลำดับ

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) โดยรวมมีความคิดเห็นระดับมาก ( $\mu = 3.98$ ,  $\sigma = 0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็น 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้การรักษาอย่างดี มีมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ ( $\mu = 4.03$ ,  $\sigma = 0.61$ ) รองลงมา คือ โรงพยาบาลมีการบริการครบถ้วนและตรงตามปัญหาสุขภาพของผู้รับบริการ ( $\mu = 3.97$ ,  $\sigma = 0.53$ ) และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับทั่วไป ( $\mu = 3.96$ ,  $\sigma = 0.57$ ) ตามลำดับ

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) โดยรวมมีความคิดเห็นระดับมาก ( $\mu = 4.3$ ,  $\sigma = 0.65$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็น 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา ตามนัดหมาย ( $\mu = 4.47$ ,  $\sigma = 0.68$ ) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ตอบสนองต่อความต้องการอย่างรวดเร็ว ( $\mu = 4.29$ ,  $\sigma = 0.72$ ) และระยะเวลารอคอยรับการตรวจรักษาน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ( $\mu = 4.25$ ,  $\sigma = 0.62$ ) ตามลำดับ

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) โดยรวมมีความคิดเห็นระดับมาก ( $\mu = 4.14$ ,  $\sigma = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็น 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดในระดับมาก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เป็นกันเอง บริการอย่างทั่วถึง ( $\mu = 4.18$ ,  $\sigma = 0.49$ ) รองลงมา คือ ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงและติดต่อโรงพยาบาลได้ง่ายและสะดวก ( $\mu = 4.16$ ,  $\sigma = 0.62$ ) และผู้รับบริการมีความมั่นใจในการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาล ( $\mu = 4.12$ ,  $\sigma = 0.54$ ) ตามลำดับ

2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) โดยรวมมีความคิดเห็นระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.57$ ,  $\sigma = 0.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็น 3 อันดับแรก พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสพูดจาไพเราะ ใส่ใจในการบริการ ( $\mu = 4.6$ ,  $\sigma = 0.53$ ) รองลงมา คือเจ้าหน้าที่ใส่ใจ ให้เกียรติและเห็นความสำคัญของผู้รับบริการ ( $\mu = 4.57$ ,  $\sigma = 0.55$ ) และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจ ( $\mu = 4.56$ ,  $\sigma = 0.59$ ) ตามลำดับ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ดังนี้

3.1 เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง แตกต่างกัน

3.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพองแตกต่างกันในด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ไม่แตกต่างกัน

3.4 การศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ไม่แตกต่างกัน

3.5 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพองแตกต่างกันในด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

## อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช” สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นระดับมาก ตามลำดับ เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า

1.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ ประชาชนมีความคิดเห็นระดับมาก ทั้งนี้อาจเกิดจากประชาชนให้ความสำคัญกับความเป็นรูปธรรมของบริการในการสร้างความมั่นใจและความสะดวกสบายในการใช้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความชัดเจนและคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณก อนรรฆณะกุล (2564) ที่พบว่า การบริการที่เป็นรูปธรรม เช่น อาคารที่สะอาด การจัดการอุปกรณ์และเครื่องมือทางการแพทย์ที่ครบครัน และการให้บริการที่มีระบบระเบียบ มีผลต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ประชาชนมีความมั่นใจและเชื่อมั่นต่อบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในด้านความสามารถของผู้ให้บริการ การให้บริการที่ถูกต้อง ตรงตามความคาดหวังอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกุลจิตร รุญเจริญ (2564) ที่พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ เช่น การรักษาความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยและการบริการอย่างตรงต่อเวลา มีผลต่อความไว้วางใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความน่าเชื่อถือของบริการ เช่น การดูแลที่เป็นมาตรฐาน ถูกหลักวิชาการ ได้รับการรักษาถูกต้องปลอดภัย มีส่วนสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ ความเชื่อมั่น และเป็นที่ยอมรับ จะเห็นได้ว่าความเชื่อถือไว้วางใจได้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความรวดเร็ว ความตั้งใจ และความพร้อมในการให้บริการ พร้อมตอบคำถาม ความตรงต่อเวลา ความเพียงพอของผู้ให้บริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความไว้วางใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรณก อนรรฆณะกุล (2564) ที่พบว่า การตอบสนองที่รวดเร็ว เช่น การลดเวลารอคอย และการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยโดยทันที ช่วยสร้างความพึงพอใจและความประทับใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

1.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการรับบริการ เช่น ความรู้และทักษะของบุคลากร และการบริการที่สุภาพ ความเสมอภาคและทั่วถึง แสดงให้เห็นว่าการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่น

การแสดงถึงความเชี่ยวชาญ ความสุภาพ และทักษะการสื่อสารของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทำให้ประชาชนมีความมั่นใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของเสาวนีย์ แก้วบุญเรือง (2565) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะการสื่อสารที่ดีช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจในการรักษา และการให้คำแนะนำแสดงถึงความสามารถและการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

1.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งหมายถึงการให้บริการที่มีความเห็นอกเห็นใจ ความเข้าใจ และการให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับบริการ พบว่าผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการได้รับการดูแลที่มีความเข้าใจและใส่ใจในความต้องการส่วนตัว ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความเป็นกันเองและความอบอุ่น ประชาชนรู้สึกพึงพอใจเมื่อตนได้รับการดูแลที่เป็นส่วนตัว เช่น การแสดงความเข้าใจ ความเห็นใจ และการให้คำปรึกษาอย่างใส่ใจ แสดงให้เห็นว่าการรู้จักและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างความพึงพอใจ มีส่วนช่วยให้ประชาชนรู้สึกได้รับการดูแลที่อบอุ่นและมีความเป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของวิไลวรรณ พกนนท์ (2558) พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการดูแลที่แสดงถึงความเอาใจใส่ในรายละเอียด เช่น การมีเวลาให้ผู้ป่วย การแสดงความอบอุ่น และการดูแลช่วยเหลือผู้ป่วยในทุกด้าน มีผลให้ผู้รับบริการรู้สึกได้รับการเอาใจใส่อย่างแท้จริง

2. ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพบว่า มีความคิดเห็นที่แตกต่างและไม่แตกต่างกัน โดยสรุปในภาพรวมได้ดังนี้

ประชาชนระหว่างหญิงและชายมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอาจเกิดจากปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคม เช่น เพศหญิงให้ความสำคัญและคาดหวังกับการดูแลที่ใส่ใจ สุขภาพ และความเข้าใจในความต้องการเฉพาะบุคคล ส่วนเพศชายให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและตรงต่อเวลามากกว่าความละเอียดในบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมฤดี ศิริคุปต์ และคณะ (2562) พบว่า เพศหญิงมักจะประเมินคุณภาพการบริการในด้านปฏิสัมพันธ์กับบุคลากรสูงกว่าเพศชาย ด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อใจวางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการแตกต่างกัน เนื่องจากวัยหนุ่มสาว วัยทำงาน มีความคาดหวังในด้านความรวดเร็ว การตอบสนองที่ทันสมัย และการสื่อสารที่ตรงประเด็น วัยผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับความไวใจ ความใส่ใจ การพูดจาที่สุภาพมากกว่าความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ

งานวิจัยของ Jones, J. L. & Mahmood, T (2015) พบว่า กลุ่มอายุต่างกันมีลำดับความสำคัญในคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน เช่น วัยทำงานให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและการตอบสนอง ขณะที่ผู้สูงอายุเน้นสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ส่วนความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน เนื่องจากประชาชนทุกสถานภาพมีความต้องการและคาดหวังที่คล้ายคลึงทุกสถานภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Brown, A. F., et al (2019) พบว่า สถานภาพสมรสไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพขั้นพื้นฐาน ด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน อาจมีหลายปัจจัย ได้แก่ การให้บริการที่เป็นมาตรฐานและคุณภาพเดียวกัน โดยไม่คำนึงถึงระดับการศึกษา และความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ในชุมชน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและเกิดความพึงพอใจ รวมถึงการเข้าถึงข้อมูล ความรู้ที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการที่ไม่แตกต่างกัน ด้านอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการแตกต่างกัน ส่วนด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากความคาดหวังบางอาชีพต่างกัน เช่น อาชีพรับจ้าง/พนักงาน คาดหวังต่อบริการที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา ไม่กระทบกับการทำงาน ขณะที่อาชีพค้าขาย เกษตรกรรม อาจมีความพึงพอใจและมีการเข้าถึงความต้องการข้อมูลสุขภาพสูงกว่า ทั้งนี้ประสบการณ์ของแต่ละอาชีพมีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต่างกัน ด้านรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านไม่แตกต่างกันอาจเกิดจากปัจจัยด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การไม่เลือกปฏิบัติ การบริการด้านสุขภาพที่ไม่มีค่าใช้จ่ายหรือค่าใช้จ่ายต่ำ การเข้าถึงบริการอย่างสะดวกและเท่าเทียม และสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้รับบริการในชุมชน

## องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอง ตำบลขนานนาบ อำเภอบางแพ จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้องค์ความรู้ สำคัญ ดังนี้ ระดับคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ซึ่งผลการวิจัยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถรับรู้ได้จากการแสดงออกทางพฤติกรรมของผู้ให้บริการ เช่น สี

หน้า แวดตา การพูดจา ความสุภาพ ให้เกียรติ ให้ความสำคัญ และสนใจซักถาม ความเชื่อมั่นของประชาชน เช่น ประชาชนมีส่วนร่วมเสนอความคิดเห็น มีช่องทางการเข้าถึงบริการได้ง่าย ได้รับบริการทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เป็นต้น การตอบสนองความต้องการ เช่น ความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ ความตรงต่อเวลาของผู้ให้บริการ และจำนวนผู้ให้บริการที่เพียงพอ ความเป็นรูปธรรมของบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ สิ่งแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ เครื่องมือทันสมัย ภาพลักษณ์ของบุคลากรการแต่งกาย สะอาด เป็นระเบียบ และความเชื่อถือไว้วางใจได้ เช่น การได้รับการดูแลถูกต้อง ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลควรมีการสร้างระบบด้านการให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานการรักษาที่ชัดเจน รวมถึงการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรในการให้บริการที่มีคุณภาพสูงและมีความเป็นมาตรฐาน
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรนำเทคโนโลยีมาช่วยในการจัดการข้อมูลและกระบวนการทำงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เช่น การใช้ระบบออนไลน์เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น
3. หน่วยงานระบบสุขภาพขั้นพื้นฐานระดับชุมชน ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการเข้าถึงการบริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น เช่น การจัดบริการเคลื่อนที่ในชุมชน การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการผ่านสื่อสังคมออนไลน์
4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและใช้ข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงบริการ เช่น การจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นและเปิดให้แสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางออนไลน์
5. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรสร้างระบบตรวจสอบคุณภาพบริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น เครื่องมือประเมินความเสี่ยงและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้เรื่องการป้องกันความเสี่ยงในด้านสุขภาพ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. นำเสนอผลการวิจัยต่อหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนานโยบาย จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอกและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพอื่น ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่
2. นำผลการวิจัยมาออกแบบกิจกรรมที่สร้างความร่วมมือระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านบางตะลุมพอกกับชุมชน เช่น จัดหน่วยให้บริการเคลื่อนที่ จัดกิจกรรมเดินวิ่งเพื่อสุขภาพ จัดประกวดกลุ่มประชาชนสุขภาพดี เป็นต้น
3. นำเสนอผลการวิจัยแก่ผู้บริหารในองค์กรด้านสาธารณสุขเพื่อส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาคุณภาพการให้บริการ พัฒนาบุคลากรด้านเพิ่มพูนความรู้ ทักษะวิชาชีพ และพฤติกรรมบริการ พร้อมจัดระบบการติดตามและประเมินผลที่ชัดเจน

### เอกสารอ้างอิง

- กรกนก อนรรชณะกุล. (2564). การรับรู้แนวปฏิบัติและคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียน คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (รายงานการวิจัย). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- กุลจิตร รุญเจริญ. (2564). เปรียบเทียบปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อความไว้วางใจของผู้รับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีสะเกษ. *วารสารศาสตร์สาธารณสุขและนวัตกรรม*, 1(3), 34-49.
- เปรมฤดี ศิริคุปต์ และคณะ. (2562). การศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการบริการด้วยระบบ SERVQUAL ของหน่วยจ่ายกลางโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์, *วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์*, 15(2), 55-68.
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.). (2566). *ข้อมูลหน่วยบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ด้านคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่และอาชีพของประชาชนโดยภาพรวม*. (อัดสำเนา)
- วิไลวรรณ พกนนท์. (2558). *การรับรู้คุณภาพการบริการและความพึงพอใจในการใช้บริการ เอไอเอส พรีเมียม แอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการเครือข่ายเอไอเอสในกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด). บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2565). มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับที่ 5. เข้าถึงได้จาก<https://backend.ha.or.th/fileupload/DOCUMENT/00148/77c77e3f-ed2f-41a9-90d4-22164a69a871.pdf>
- เสาวนีย์ แก้วบุญเรือง. (2565). การรับรู้ภาวะสุขภาพและคุณภาพการบริการของผู้รับบริการการตรวจสุขภาพประจำปี โรงพยาบาลหนองบัวลำภู. *วารสารการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานี*, 30(1), 68-79.
- หน่วยบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางตะลุมพอง ตำบลขนานนา. (2567). *ระบบสารสนเทศ ทรัพยากร สุขภาพ*. เข้าถึงได้จาก<http://gishealth.moph.go.th/pcu/admin/pcu.php?code=08912>
- Brown, A. F., et al. (2019). Structural Interventions to Reduce and Eliminate Health Disparities. *American Journal of Public Health*, 109( S1) , S72– S78. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2018.304844>.
- Jones, J. L. & Mahmood, T. (2015). Service Quality Expectations: Exploring the Importance of SERVQUAL Dimensions from different nonprofit constituent groups. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 27( 1) , 48- 69. <https://doi.org/10.1080/10495142.2014.925762>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, I. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.