

คุณภาพการบริการสาธารณะ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

Public Service Quality : A Case study of Subdistrict Health Promotion Hospital
in Lak Hok Subdistrict Municipality Area, Pathumthani Province

สิรินทรา เทพพานิช* และ เฉลิมพร เย็นเยือก

Sirintra Theppanich* and Chalernporn Yenyuak

สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต

Institute of Public Administration and Public Policy,
Rangsit University

Email : sirintralovely1@gmail.com

Received 6 August 2023

Revised 25 March 2023

Accepted 25 December 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการ สาธารณะและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้สารสนเทศสำคัญนำมาประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีคุณค่า ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี จำนวน 115 ตัวอย่าง ใช้สถิติพรรณนาและสถิติอนุมานในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการสรุป และอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ได้กำหนด

ผลสรุปความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.448^*$) โดยคุณภาพการบริการด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.546^*$) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.513^*$) และ น้อยที่สุดคือคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น ความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ($r=.318^*$)

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้ผู้บริหารรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการด้านสุขภาพ ที่สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

คำสำคัญ : คุณภาพบริการสาธารณะ ความพึงพอใจ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

The objective of this study were to 1) study the opinion level of public service quality and satisfaction in public service quality of level and 2) study the relationship between public service quality and satisfaction in public service quality of sub-district health promoting hospitals in Lak Hok Subdistrict Municipality Area, Pathum Thani Province. Research study was conducted using a quantitative research methods. The data was also gathered through questionnaires answered by 400 samples of the people who lives in Lak Hok Subdistrict Municipality Area, Pathumthani Province. The data for the analysis was Descriptive statistics and inferential statistics for discussion of results according to the specified research objectives.

The results revealed that the relationship between service quality and satisfaction with service quality of subdistrict health promoting hospitals in Lak Hok Subdistrict Municipality Area, Pathum Thani Province was found to be moderately positive ($R=.448^*$). Easy to meet and flexible in service were positive relationship at a higher level than other aspects. ($r=.546$) and followed by service quality in terms of attitudes and behaviors of service provider were moderate positive relative. ($r=.513^*$), and the least was the service quality of trust and confidence was a low positive relative ($r=.318^*$) at the statistical significance level of 0.05. The Executives and relevant agencies should encourage health service personnel to understand and realize the importance of health services and corresponds to the context environment and need of service recipients for the best interest of the people.

Keywords : Public Service Quality, Satisfaction, Subdistrict Health Promotion Hospital

1. บทนำ

การให้บริการสาธารณสุข เป็นการจัดบริการทางการแพทย์ในรูปแบบต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนในเรื่องสุขภาพตามแผนพัฒนาการของสาธารณสุข (จุฑามาศ นันทะเนตร และคณะ, 2560) ระบบบริการสาธารณสุขของไทยประเทศไทยได้มีการพัฒนาระบบด้านการบริการสุขภาพมาอย่างยาวนานมากกว่า 30 ปี ในทุกมิติ การจัดบริการด้านสุขภาพประเทศไทยได้ขยายบริการออกไปทุกระดับ โดยเดิมมีสุขศาลา และเปลี่ยนมาเป็น สถานีอนามัย ศูนย์สุขภาพชุมชน และในปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งถือว่าการดำเนินยกระดับคุณภาพด้านบริการสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน (ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม, 2559) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีระบบการส่งต่อที่ดี ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ โดยสะดวก ระบบบริการสุขภาพของไทยมีการขยายตัวของกาให้บริการสุขภาพ ในระดับต่างๆ ทั้งในส่วนของการบริการสุขภาพระดับต้น หรือระดับปฐมภูมิ (Primary care) ที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพทั่วไป และการป้องกันโรค โดยเป็นสถานบริการสุขภาพที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด และมีการกระจายที่ครอบคลุมทั่วถึงที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือเดิมเรียกว่าสถานีอนามัย เป็นสถานพยาบาลประจำ ตำบลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีขีดความสามารถระดับปฐมภูมิ (Primary Care) และมีการพัฒนาเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับให้มีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกันทั้งในภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ระบบหลักประกันสุขภาพมีคุณภาพอย่างเพียงพอ ทัวถึง มีทางเลือกหลากหลายรูปแบบ และครอบคลุมได้ถึงการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนที่เข้าร่วมโครงการ ส่งผลให้พัฒนาระบบสุขภาพของประเทศไทย มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นกว่าเดิม แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่าการให้บริการด้านสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลยังมีข้อจำกัดสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการ อาทิ จำนวนผู้ให้บริการ สถานที่ให้บริการสถานที่ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลที่มีพื้นที่ให้บริการคับแคบ ประกอบกับมีผู้รับบริการจำนวนมาก ซึ่งมีผู้รับบริการทั้งที่เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในพื้นที่หลัก และประชากรแฝงที่เป็นกลุ่ม แรงงาน ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรม เข้ารับบริการสุขภาพในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่งผลให้เจ้าหน้าที่มีอยู่จำนวนน้อย ไม่สามารถดูแลผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึง และมีความล่าช้าต่อการให้บริการในบางครั้ง การให้บริการอาจยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นประชาชนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้สารสนเทศมาประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จังหวัดปทุมธานี เป็นจังหวัดหนึ่งที่มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก กล่าวได้ว่ามีความสัมพันธ์อย่างมากกับระบบการให้บริการสุขภาพให้กับประชาชน ซึ่งจำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในจังหวัด

ปทุมธานี ปัจจุบันมีจำนวน 74 แห่ง มีเป้าหมายการดำเนินงานสำคัญคือ ให้บริการสุขภาพแบบองค์รวมได้มาตรฐาน บริหารงานคุณภาพแบบภาคี มีความโปร่งใส ทันสมัยระบบสารสนเทศและวิชาการ และสนับสนุนงานภูมิปัญญาท้องถิ่นและแพทย์แผนไทย บุคลากรส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน บุคลากรมีความสามัคคี บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญเหมาะสมกับงาน มีระบบงานที่ชัดเจน แต่เนื่องจากพื้นที่ในเขตรับผิดชอบกว้าง จึงอาจทำให้ดำเนินการในการให้บริการไม่ทั่วถึง จึงทำให้ความพอเพียงในการบริการอาจยังไม่ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเต็มที่ จึงอาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพเกิดขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นประชาชนผู้ใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้สารสนเทศมาประกอบการพิจารณาเป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดปทุมธานีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการ สาธารณะและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

2.2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

3. สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

4. ทบทวนวรรณกรรม

ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการ ได้รับการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น (Ware et al.,1978 ; Tayole, Aday & Anderson, 1975) สอดคล้องกับ Millett (1954) ที่เสนอว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญคือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการหรือประชาชน

โดยความพึงพอใจถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานพึงต้องยึดถือไว้พร้อมกับหลักปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ ซึ่งในทางตรงข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น โดยประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่ให้บริการทุกคนมีความเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกันในการให้บริการประชาชน โดยจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ถูกใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่จะต้องมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการแก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการที่เหมาะสมพอเพียง เพิ่มเติมจากความเสมอภาคและความตรงเวลา

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ หรือ การเพิ่มประสิทธิภาพการบริการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เท่าเดิมอย่างคุ้มค่า

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ที่มีคุณภาพ มีความเหมาะสม ถูกต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหรือประชาชน (Penchansky & Thomas, 1981) โดยมีการจัดบริการสาธารณะตามความจำเป็นและประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ (Gronroos, 1990) ประกอบด้วย 6 ปัจจัย คือ

1) การเป็นมืออาชีพ และการมีทักษะของผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีที่มีความรู้ และทักษะในงานบริการตามหน้าที่ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบ และเป็นแบบแผน

2) ทศนคติ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการต่อผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีว่ามีความสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างเร่งด่วน

3) เข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีต่อผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้

ให้บริการ และ เวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการรวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือ หมายถึง ความเห็นของผู้รับบริการหลังจากที่ได้รับการบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการต้องปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้ตกลงกัน

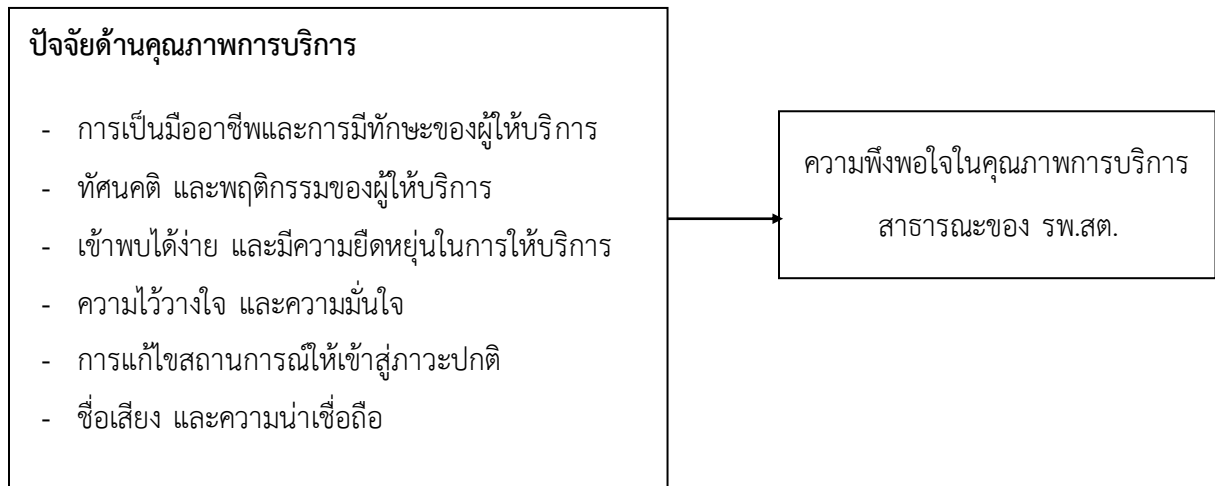
5) การแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติ หมายถึง ความเห็นของผู้รับบริการต่อการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าขึ้น หรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นๆ ได้ทันเวลาที่ ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็ว

6) ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ หมายถึง ระดับความเห็นของผู้รับบริการที่เชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี จากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาโดยตลอด

Gronroos (1990) ได้เสนอแนวคิดว่าคุณภาพเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function Quality) เป็นมิติของคุณภาพที่ส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โดยคุณภาพการบริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิค และ คุณภาพเชิงหน้าที่เป็นสำคัญ ซึ่งจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่า ลักษณะบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยการจัดบริการที่มีคุณภาพ มีความพร้อมของบริการ มีการให้บริการอย่างเท่าเทียม ตรงเวลา ตรงตามความต้องการ มีความเพียงพอและต่อเนื่องของบริการ และมีการปรับปรุงคุณภาพของบริการอยู่เสมอ ตลอดจนมีค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการรักษาพยาบาล มีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ และ ดูแลเอาใจใส่เป็นกันเองกับผู้รับบริการ รวมทั้งต้องจัดบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวก และมีการจัดสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดีการศึกษาในครั้งนี้จะสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด Gronroos (1984) ในการอธิบายคุณภาพการให้บริการ 6 ด้านคือ 1) การเป็นมืออาชีพ 2) ทักษะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ 3) การเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ 4) ความไว้วางใจ และความเชื่อถือ 5) การแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่ภาวะปกติ และ 6) ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือ และอธิบายระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Millett (1954) ที่ประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงต่อเวลา 3) การให้บริการอย่างพอเพียง 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาตามแนวคิดนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นดังต่อไปนี้

5. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

6. ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดปทุมธานีที่ใช้บริการด้านสุขภาพจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน ผู้วิจัยใช้การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ตามหลัก G*Power เวอร์ชัน 3.1.9.4 โดยกำหนดค่า power 0.95 และ err prob 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 115 คน ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ทำการทดสอบ ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ที่ระดับ .860

7. ผลการศึกษา

1) ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการ สาธารณะและระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดปทุมธานี ดังปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการสาธารณะของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี

ที่	ปัจจัยคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	$\bar{x}$	S.D.
1	ด้านการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ	3.95	.751
2	ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	4.13	.824
3	ด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ	4.09	.697
4	ด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	3.97	.725
5	ด้านความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์	3.96	.797
6	ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	3.93	.835
คุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวม		3.95	.751

ผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตจังหวัดปทุมธานี

ที่	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการสาธารณะ	$\bar{x}$	S.D.
1	การได้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.99	.706
2	การได้รับบริการที่ตรงต่อเวลา	3.91	.660
3	การได้รับบริการอย่างพอเพียง	3.95	.722
4	การได้รับบริการอย่างเสมอภาค	3.81	.690
5	การได้รับบริการอย่างก้าวหน้า	3.84	.740
ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวม		3.97	.697

ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือด้านการได้รับบริการอย่างเสมอภาค ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการได้รับบริการอย่างก้าวหน้า

2) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาดังแสดงในตารางต่อไป

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ
สาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี

คุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี	ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขต พื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี
ด้านการเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ	.502**
ด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ	.513**
ด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ	.546**
ด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น	.318**
ด้านความสามารถในการแก้ไขสถานการณ์	.359**
ด้านชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ	.381**
เฉลี่ยรวม	.448**

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการ
บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี
ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านที่มีระดับความสัมพันธ์สูงที่สุดคือ ด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความ
ยืดหยุ่นในการให้บริการ ส่วนด้านที่มีระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุดคือด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่น

8. สรุปผลการศึกษา

1) สรุปผลระดับความคิดเห็นของประชาชนด้านคุณภาพการบริการสาธารณะและระดับความพึง
พอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก
จังหวัดปทุมธานีในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .751 โดยด้าน ทัศนคติ
และพฤติกรรมของผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .824 และด้าน
ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.93
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .835

2) สรุปผลระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี ในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับสูง
มีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .697 โดยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับสูงที่สุด

มีค่าเฉลี่ย 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .706 และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีค่าเฉลี่ย 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน .690

3) สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขตเทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานีโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($R=.448^*$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คุณภาพการบริการด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกว่าด้านอื่น ($r=.546^*$) รองลงมาคือ คุณภาพการบริการด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง ($r=.513^*$) และ น้อยที่สุดคือคุณภาพการบริการด้านความไว้วางใจและความเชื่อมั่นความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับน้อย ($r=.318^*$)

9. อภิปรายผลการศึกษา

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการสาธารณะกับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เป็นความสัมพันธ์ทางบวก ในระดับปานกลาง โดยความสัมพันธ์ของคุณภาพการบริการสาธารณะด้านการเข้าพบได้ง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการของผู้ให้บริการ กับความพึงพอใจของประชาชนในคุณภาพการบริการมีระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ โดยเป็นรูปแบบความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง (.546) สอดคล้องกับการศึกษาของ ชมนาด ม่วงแก้ว (2555) ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรมนักศึกษา และงานทะเบียนนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ตามความคาดหวังและความพึงพอใจของนักศึกษาทั้งงานกิจกรรมนักศึกษาและงานทะเบียน ผลการศึกษาพบว่าระดับความคาดหวังและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้รับบริการต่างต้องการได้รับการตามที่ตนต้องการ ตามระดับความพร้อมหรือความสามารถของตน ซึ่งผู้รับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหกจังหวัดปทุมธานี อาจมีความต้องการการบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขในระดับบุคคล (Individual) มากกว่า ดังปรากฏจากการศึกษาของ กาญจนา คงวารี (2556) ที่ศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า ระดับความคาดหวังโดยรวมอยู่ในระดับสูง แต่ระดับการรับรู้โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าผู้รับบริการเมื่อเข้ารับบริการในหน่วยงานหรือสถานที่ใดใดแล้วต่างคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่สอดคล้องตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ดังนั้น การให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ จะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

และความประทับใจในการให้บริการ ความซื่อสัตย์สุจริตและ ความจริงใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติตนด้านสุขภาพให้กับผู้มารับบริการ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อผู้รับบริการให้เพิ่มขึ้นได้อย่างมีคุณค่า ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดด้านคุณภาพบริการของ Gronroos (1990) ที่เน้นการให้บริการตามหลักคุณภาพสำคัญ 2 ด้าน คือ คุณภาพเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Function Quality) ที่ประกอบหลักการต่างๆ อาทิ การเป็นมืออาชีพ ด้านทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และการเข้าพบได้ง่าย และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการเป็นต้น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อาจต้องการความเอาใจใส่จากคุณหมอ นายแพทย์ หรือ นางพยาบาล ที่มีความรู้ ความสามารถทักษะโดยตรงต่อความต้องการด้านสุขภาพ ดังนั้น บุคลากรทางสุขภาพ จึงต้องอาศัยหลักจิตวิทยาควบคู่กับการดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการเพื่อให้มีความรู้สึก หรือรับรู้ได้ว่า ตนได้รับการอย่างเต็มที่จากบุคลากรทางสุขภาพที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่เพิ่มมากขึ้นต่อไป

10. องค์ความรู้ใหม่

จากผลสรุปที่ได้จากการศึกษา พบว่าผู้ให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหมอก นอกจากจะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังแล้ว ผู้ให้บริการควรตระหนักถึงหน้าที่รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และเฝ้าเรียนรู้ในสถานการณ์ด้านสาธารณสุข หรือ ด้านสุขภาพที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น ให้สามารถเตรียมพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และต้องตระหนักถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และ ความสามารถหรือข้อจำกัดของประชาชนในการนำเสนอข้อมูล หรือ ถ่ายทอด สื่อสารอาการหรือความต้องการนั้นๆ ของตนให้กับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องพอเพียง อันจะนำมาสู่การวิเคราะห์ พิจารณาการให้บริการภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดของหน่วยงานได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และคุ้มค่า อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ และลดความไม่พึงพอใจลงได้ ซึ่งปัจจัยที่จะช่วยลดความไม่พึงพอใจลงได้ประการหนึ่งคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ให้บริการด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส แสดงออกถึงความมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการ และ สร้างช่องทางให้ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ง่าย ก็จะเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลได้อย่างมีคุณค่าต่อไป

11. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหลักหก จังหวัดปทุมธานี โดย

- 1) ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสุขภาพมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการด้านสุขภาพ ที่สอดคล้องกับบริบท สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน
- 2) ส่งเสริมให้บุคลากรด้านสุขภาพ ออกปฏิบัติการเชิงรุกออกหน่วยให้บริการประชาชนตามหมู่บ้าน เพื่อลดภาระในการเดินทางของประชาชน หรืออาจรวมถึง การเข้าร่วมในงานกุศลต่างๆ อาทิ งานบวช งานแต่งงาน ในหมู่บ้านเพิ่มขึ้น
- 3) ส่งเสริมให้มีระบบการบริการสุขภาพด้วยการใช้เทคโนโลยีมาสนับสนุนการให้บริการสุขภาพมากขึ้น อาทิ การทำข้อมูลสุขภาพของผู้รับบริการให้เป็นปัจจุบันมากขึ้น เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Gronroos, C. (1990) Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition. Lexington Books, Lexington.
- Millet, J.D.(1954). Management in public Services : the Quest of Effective Performance. New York : McGraw-Hill.
- Penchansky, R. & Thomas, J.W. (1981) The concept of access: Definition and relationships to consumer satisfaction. Medical Care, 19, 127-140.
- Taylor, D. G., Aday, L. A., & Andersen, R. (1975). A social indicator of access to medical care. Journal of Health and Social Behavior, 16(1), 39-49.
- Ware J.E. Jr, Davies-Avery,A. & Stewart A.L. (1978). The measurement and meaning of patient satisfaction. Health Med Care Serv Rev. Jan-Feb;1(1):1, 3-15.
- กาญจนา คงวารี. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในเขต อำเภอคลองลาน จังหวัดกำแพงเพชร. นครปฐม, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จุฬามาศ นันทะเนตร และคณะ. (2560). การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านสวน จังหวัดชลบุรี. วารสารสังคมศาสตร์บูรณาการ, 8(4), 164.

ชมนาด ม่วงแก้ว. (2555). ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานกิจกรรม นักศึกษา
และงานทะเบียนนักศึกษา. ปทุมธานี, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ทิพย์สุนันท์ ศรีลาธรรม. (2559). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอ บ้านหมี่
จังหวัดลพบุรี. ปทุมธานี, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.