

คุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

พนสินธุ์ อินสองใจ

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน ตามความคาดหวังและการรับรู้จริงของผู้รับบริการ และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้เคยเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขทุกประเภทในหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน ในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 386 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าที (Paired-sample t-test) ผลการวิจัยพบว่า

คุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน ตามความคาดหวังของผู้รับบริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ในด้านคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน ตามการรับรู้จริงของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการและผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ พบว่า ผลต่างของคะแนนการรับรู้จริงกับคะแนนตามความคาดหวัง มีค่าเป็นบวก (+) และมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ, หน่วยบริการปฐมภูมิ, ความคาดหวัง, การรับรู้จริง, ผู้รับบริการ

**Quality service of San network primary care unit in San sub district, wiangsa district,
Nan Province.**

Phanasin insongchai

Public Health Technical Officer

San sub district Health Promotion Hospital, wiangsa district, Nan Province

ABSTRACT

The purposes of this descriptive research were to study: 1) The service quality of San network primary care unit of the clients 2) Compare the expectations before receiving the service with actual perception after the service in San network primary care unit wiangsa district, Nan Province. The samples used in this research were 386 clients who ever received the service fiscal year 2566, were selected by systematic random sampling. The research tool was a questionnaire, and the statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Paired-sample t-test). The research found that:

The service quality in overall were at a high level of expectation. And all aspects from highest to lowest are Assurance, Tangibles, empathy, Responsiveness, and Reliability. The actual perceptions of service quality in overall were at a high level. And all aspects from highest to lowest are Empathy, Assurance, Responsiveness, Tangibles, and Reliability. Compare the expectations before receiving the service with actual perception after the service has a positive value and were significantly different statistically.

Key Word: Quality of service, Primary care unit, Expectations, Actual perception, Clients

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาการปฏิรูประบบบริการสุขภาพไปสู่การบริการปฐมภูมิเป็นแนวทางที่องค์การอนามัยโลกได้ให้ความสำคัญ เนื่องจากเมื่อเปรียบเทียบกับ การให้บริการการแพทย์แบบทั่วไปแล้ว การบริการปฐมภูมิมีส่วนช่วยให้ผลลัพธ์ทางสุขภาพของประชาชนดีขึ้น ต้นทุนที่ใช้ในการดูแลสุขภาพลดลง และก่อให้เกิดความเป็นธรรมทางสุขภาพเพิ่มขึ้นอีกด้วย (Starfield B, Shi L, Macinko J., 2005) การบริการปฐมภูมิมีลักษณะที่สำคัญ คือ เป็นบริการด่านแรกที่ประชาชนสามารถเข้าถึง โดยเน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการที่มีผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง นอกจากนี้ บริการปฐมภูมิยังให้บริการที่ครบถ้วนรอบด้านอย่างต่อเนื่อง และมีการประสานงานระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Starfield B., 2007) การพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ (Primary care service) จึงมีความสำคัญกับระบบบริการสุขภาพของประเทศ ที่จะทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการสุขภาพได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียม และเป็นธรรมมากขึ้น รวมทั้งสามารถลดความแออัดในโรงพยาบาลลงได้ โดยประเทศไทยมีนโยบายการพัฒนา ระบบสุขภาพปฐมภูมิที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น เมื่อมีการกำหนดสาระสำคัญในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 258 ข (5) กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพและทั่วถึง เสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาภูมิปัญญาด้านการแพทย์แผนไทย และกำหนดให้มีระบบการแพทย์ปฐมภูมิที่มีแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวดูแลประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม ปัจจุบันพระราชบัญญัติระบบสุขภาพปฐมภูมิ พุทธศักราช 2562 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2562 (สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ กระทรวงสาธารณสุข, 2565)

แต่อย่างไรก็ตาม ระบบบริการสุขภาพในประเทศไทยแม้จะได้รับการพัฒนามาระยะเวลาหนึ่งแล้ว แต่ก็ยังคงประสบปัญหาสำคัญจากการที่ประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดความแออัดในโรงพยาบาล เนื่องจากประชาชนผู้ใช้บริการคิดว่าเมื่อตนเองเจ็บป่วยเป็นอะไรก็ตามก็ควรที่จะได้พบและรักษากับแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ (ปริดา แด่อารักษ์, 2555) เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว กระทรวงสาธารณสุขจึงได้มีนโยบายกระตุ้นให้สถานบริการในสังกัดทำการบริหารจัดการ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และสร้างนวัตกรรมในด้านต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาการจัดบริการที่เกิดขึ้นและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 ซึ่งการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิถือเป็นนโยบายเร่งด่วนของกระทรวงสาธารณสุข (สุพัตรา ศรีวิณิชชากร และคณะ, 2558) ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ป่วยที่สมควรรักษาที่สถานบริการระดับปฐมภูมิก็อยู่ ผู้ที่สมควรจะไปรักษาที่สถานบริการระดับทุติยภูมิก็ไป ผู้ที่สมควรจะมาที่สถานบริการทุติยภูมิก็มา ซึ่งหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นอย่างเพียงพอที่จะไปรับบริการในสถานบริการระดับปฐมภูมิในโรคที่เจ็บป่วยเล็กน้อย ไม่ต้องการการรักษาพยาบาลที่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่เหมาะสมนั้นก็คือ การพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ให้เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีคุณภาพในทุกด้าน ทั้งทางด้านการตรวจรักษา การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ การลงชุมชน การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน รวมถึงการพัฒนาการรับรู้และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนในพื้นที่ ให้ได้รับทราบถึงศักยภาพของบุคลากรและสถานบริการระดับปฐมภูมิ และยินดีที่จะไปใช้บริการ ณ สถานบริการปฐมภูมิที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นประตูด่านแรกในการให้บริการกับประชาชนภายใต้สโลแกนที่ว่า “ใกล้บ้านใกล้ใจ” (พิชญ์สินี มงคลศิริ และ ภาณุวัฒน์ วงศ์ขจรธรรม, 2563) และนอกเหนือจากการจัดบริการที่ด้านสุขภาพให้กับประชาชนแล้ว การคำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการยังคงเป็นส่วนที่สำคัญที่จะแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่ไม่ใช่เพียงปริมาณ แต่รวมถึงคุณภาพของการดำเนินการของการบริการปฐมภูมิที่ไปสู่ประชาชน ผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้เอง การประเมินคุณภาพของการให้บริการปฐมภูมิจากมุมมองของผู้รับบริการ จึงมี

ความสำคัญอย่างมาก เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการให้ดีขึ้น (ดุสิตา ตู่ประกาย, 2562) โดยการวัดคุณภาพของบริการปฐมภูมิในมุมมองของผู้ป่วย เป็นการวัดประสบการณ์ต่อการรับบริการ เป็นวิธีการสำคัญที่จะได้มาซึ่งข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบการดูแลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ต่างจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งอาจมิได้ชี้ชัดว่าต้องพัฒนาในจุดใดชัดเจน (Kalucy L, Katterl R, Jackson-Bowers E., 2009)

เครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ (Primary Care Network) ตำบลสัน ประกอบด้วย สถานบริการสาธารณสุขจำนวน 3 แห่ง ได้แก่ รพ.สต.สัน รพ.สต.บ้านทรายทอง และ รพ.สต.ซึ่ง รับผิดชอบประชากร 2 ตำบล คือ ตำบลสัน และตำบลซึ่ง โดยมีประชากรในเขตรับผิดชอบของหน่วยบริการปฐมภูมิตั้งสิ้น 12,090 คน มีผู้ป่วยเข้ารับบริการด้านสุขภาพทุกประเภทในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 6,412 คน จำนวน 25,220 ครั้ง โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน ได้รับการพัฒนาขีดความสามารถและศักยภาพเพิ่มขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมและชัดเจน เช่น การจัดแพทย์จากโรงพยาบาลชุมชนไปตรวจรักษาผู้ป่วย ณ รพ.สต. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านความรู้ ทักษะ ขีดความสามารถในการดูแลผู้ป่วย การพัฒนาระบบบริการ การพัฒนาด้านอุปกรณ์ครุภัณฑ์การแพทย์ การสื่อสารและสารสนเทศ พร้อมอาคารสถานที่ เป็นต้น ส่งผลทำให้หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน สามารถดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ผู้ป่วยโรคพื้นฐาน ผู้ป่วยทันตกรรม การบริการฝากครรภ์ การแพทย์แผนไทย และอื่น ๆ ได้อย่างมีคุณภาพ มีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับของประชาชน ตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ที่มุ่งเน้นให้สถานพยาบาลของรัฐทุกระดับพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจ (อัครณี ภักดีวงษ์, 2561) แต่อย่างไรก็ตาม มุมมองนี้เป็นเพียงมุมมองของบุคลากรสาธารณสุขในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิแต่เพียงฝ่ายเดียว ในข้อเท็จจริง ยังไม่เคยทำการประเมินคุณภาพการให้บริการในมุมมองของประชาชนผู้มารับบริการที่ถือว่าเป็นข้อมูลที่สำคัญยิ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาและเติมเต็มระบบบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่ศึกษาให้ทราบถึงระดับคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน โดยศึกษาคุณภาพการบริการตามความคาดหวังและรับรู้จริงของผู้รับบริการ โดยผลการศึกษาที่ได้นี้จะนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ตรงตามความต้องการของประชาชน และเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสันและพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังและรับรู้จริงของผู้รับบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีความแตกต่างกัน
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ มีความแตกต่างกัน

3. ความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ มีความแตกต่างกัน
4. ความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีความแตกต่างกัน
5. ความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) แบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional studies) เก็บข้อมูล ณ ช่วงเวลาหนึ่ง

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน และเป็นผู้เคยเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขทุกประเภทในหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน ในปีงบประมาณ 2566 จำนวน 6,412 คน การคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ แดเนียล (Daniel, 1995) กรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic sampling) โดยกำหนดเกณฑ์การคัดเข้า ได้แก่ 1) เป็นประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน 2) เคยเข้ารับบริการด้านสาธารณสุขในเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อย่างน้อย 1 ครั้ง ในรอบปี พ.ศ. 2566 3) สามารถให้ข้อมูลโดยการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองได้ และกรณีไม่สามารถกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง ต้องสามารถให้ข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ของผู้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเนื้อหาเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังและรับรู้จริงของผู้รับบริการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความน่าเชื่อถือของการให้บริการ 2) ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ 3) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ 5) ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามแบบ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540)

3.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Context Validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Construct Validity) และด้านการใช้ภาษา (Wording) (สุวิมล ติรกันันท์, 2543) โดยการหาค่า IOC (Item Objective Congruence Index) และเลือกเฉพาะข้อที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 มาเป็นข้อคำถาม และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลไหล่น่าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ของ Cornbrash ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.950

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 จัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล เสนอต่อสาธารณสุขอำเภอเวียงสา และกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ในเขตรับผิดชอบของเครือข่ายปฐมภูมิตำบลสันทุกหมู่บ้าน เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง

4.2 เมื่อได้รับการอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง ระหว่างเดือนพฤศจิกายน - เดือนธันวาคม 2566 โดยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการตอบแบบสอบถาม และกำหนดเวลารับแบบสอบถามคืน พร้อมทั้งให้กลุ่มตัวอย่างกรอกข้อมูลในใบยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

4.3 ผู้วิจัยรับแบบสอบถามคืนโดยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกข้อมูลแล้วจากกลุ่มตัวอย่างนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

4.4 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาลงรหัสและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ดังนี้

5.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)

5.2 ข้อมูลคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังและตามการรับรู้จริงของผู้รับบริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

5.3 การทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ ใช้การทดสอบค่าเฉลี่ยของการวัดซ้ำในกลุ่มตัวอย่างเดิม (Paired-sample t-test)

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้รับอนุมัติจริยธรรมการวิจัย เลขที่ NAN REC 66-27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2566 จากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน ในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย มีการขอความยินยอมจากประชากรเป็นลายลักษณ์อักษรพร้อมทั้งแจ้งรายละเอียดของการวิจัยอย่างครบถ้วน

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62.82 เป็นเพศชาย ร้อยละ 37.18 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 38.14 รองลงมาคือ อายุ 61 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 33.33 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 57.05 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ร้อยละ 35.58 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 66.03 รองลงมาคือ สถานภาพหม้าย ร้อยละ 22.11 มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 46.79 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป/ลูกจ้าง ร้อยละ 25.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 82.37 รองลงมาคือ มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 10.58 ตามลำดับ

2. คุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.59) รองลงมาคือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.62) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.62) และด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.70$, S.D.=0.66) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่

ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X}=3.65$,S.D.=0.55) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ ตำบลส้าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายด้าน และรวมทุกด้าน (n=312)

ข้อที่	คุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ ตามความคาดหวัง	ระดับตาม		การแปลผล
		ความคาดหวัง		
		\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.65	0.55	มาก
2.	ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	3.73	0.59	มาก
3.	ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.71	0.62	มาก
4.	ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.71	0.62	มาก
5.	ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.70	0.66	มาก
รวม		3.70	0.55	มาก

3. ค่าเฉลี่ยคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลส้าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามการรับรู้จริงของผู้รับบริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$,S.D.=0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นอันดับแรก ($\bar{X}=3.88$,S.D.=0.62) รองลงมาคือ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ($\bar{X}=3.85$,S.D.=0.65) ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.84$,S.D.=0.63) ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ($\bar{X}=3.82$,S.D.=0.62) และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ($\bar{X}=3.81$,S.D.=0.63) ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ ตำบลส้าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามการรับรู้จริงของผู้รับบริการ รวมทุกด้าน (n=312)

ข้อที่	คุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ	ระดับการรับรู้จริง		การแปลผล
		\bar{X}	S.D.	
1.	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	3.81	0.63	มาก
2.	ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	3.85	0.65	มาก
3.	ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	3.82	0.62	มาก
4.	ด้านการดูแลเอาใจใส่	3.88	0.62	มาก
5.	ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.84	0.63	มาก
รวม		3.84	0.57	มาก

4. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิ ตำบลส้าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังก่อนรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ จำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงหลังการรับบริการมากกว่าความคาดหวังก่อนรับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังของผู้รับบริการก่อนการรับบริการกับการรับรู้จริงหลังการรับบริการ จำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน (n=312)

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
	N	\bar{X}	S.D.	t	p-value
1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ					
ตามความคาดหวัง	312	3.65	0.55	-5.111	.00*
ตามการรับรู้จริง	312	3.81	0.63		
2. ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ					
ตามความคาดหวัง	312	3.73	0.59	-3.748	.000*
ตามการรับรู้จริง	312	3.85	0.65		
3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ					
ตามความคาดหวัง	312	3.71	0.62	-3.232	.000*
ตามการรับรู้จริง	312	3.82	0.62		
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่					
ตามความคาดหวัง	312	3.71	0.62	-4.621	.000*
ตามการรับรู้จริง	312	3.88	0.62		
5. ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
ตามความคาดหวัง	312	3.70	0.66	-3.625	.000*
ตามการรับรู้จริง	312	3.84	0.63		

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิจารณ์

1. คุณภาพการบริการของเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน ตามความคาดหวังของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ตามลำดับ อธิบายได้ว่า หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสันเป็นหน่วยบริการที่มีที่ตั้งอยู่ในชุมชน ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนามาตั้งแต่เมื่อครั้งยังเป็นสถานีอนามัยและ รพ.สต. ประกอบกับบุคลากรผู้ให้บริการล้วนแต่เป็นคนที่มีความรู้ในพื้นที่ยังคงมีอยู่ ดังนั้น จึงย่อมส่งผลทำให้ประชาชนผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านคุณภาพการบริการตามการรับรู้จริงของผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับแนวคิดของคุณภาพการบริการ (Parasuraman et al., 1985) ที่อธิบายไว้ว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการนี้ย่อมมีระดับที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดความคาดหวัง เช่น อาจเกิดจากการบอกเล่าปากต่อปาก จากคำแนะนำของเพื่อนที่เคยพบว่ามีบริการเป็นอย่างดี อันทำให้ผู้ฟังคาดหวังที่จะได้รับบริการเช่นนั้นบ้าง หรือเกิดจาก

ความต้องการส่วนบุคคลจากประสบการณ์ในอดีต เนื่องจากบุคลากรบางคนอาจเคยมีประสบการณ์ที่ต้องไปรับบริการร่วมกับผู้รับบริการอื่น ๆ ที่ไม่ได้จัดช่องทางเฉพาะให้ จึงไม่ได้รับความสะดวกรวดเร็ว จึงเกิดความคาดหวังที่สูงในบริการที่จัดให้เฉพาะบุคคล หรืออีกส่วนหนึ่งอาจเคยมารับบริการและมีประสบการณ์ที่ดี จึงมีความคาดหวังที่สูงมากสำหรับการมารับบริการครั้งต่อไป และอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงบริการที่หน่วยบริการจัดให้ ก็จะเพิ่มความคาดหวังให้ผู้รับบริการสูงมากยิ่งขึ้นได้เช่นกัน ผลการวิจัยส่วนนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วนาพรรณ ชื่นอิม (2558) ทำการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการมีความคาดหวังต่อการรับบริการคุณภาพการบริการของหน่วยบริการสุขภาพบุคลากรทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้ความมั่นใจของบริการ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และผลการวิจัยในส่วนของคุณภาพการบริการตามการรับรู้จริง ก็พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการให้ความมั่นใจของบริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สรวิษฐ์ สุดแก้ว (2563) ที่ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังตาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราจีนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับความคาดหวังมาก และคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้จริงหลังเข้ารับบริการ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับรับรู้จริงมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังก่อนการรับบริการ กับการรับรู้จริงหลังการรับบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลส้าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน เมื่อทำการเปรียบเทียบเป็นรายด้านทั้งหมด 5 ด้าน พบว่า ผลต่างของคะแนนการรับรู้จริงกับคะแนนตามความคาดหวัง มีค่าเป็นบวก (+) ทุกด้าน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายถึง การให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลส้านมีคุณภาพสูง เป็นที่พอใจมากในคุณภาพของการบริการ อธิบายได้ว่า การดำเนินงานที่ผ่านมา หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลส้านได้มีการพัฒนาระบบบริการทั้ง 5 ด้านให้เป็นไปตามมาตรฐานของการบริการปฐมภูมิทุกประการ และมีบางด้านที่ปฏิบัติเพิ่มเติมจากมาตรฐาน โดยยึดถือความสอดคล้องกับบริบทชุมชนและประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการเป็นตัวตั้ง อีกทั้งการเป็นหน่วยบริการที่ตั้งอยู่ในชุมชน มีการบริหารจัดการในรูปแบบของคณะกรรมการพัฒนาหน่วยบริการที่ประกอบด้วย ตัวแทนผู้นำชุมชน ตัวแทนภาคประชาชน ผู้นำทางศาสนา หน่วยราชการอื่นในพื้นที่ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งการบริหารจัดการในรูปแบบดังกล่าวเป็นการกำกับดูแล กระตุ้นหนุนเสริมให้หน่วยบริการปฐมภูมิต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ และมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด จึงส่งผลให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน ผลการวิจัยส่วนนี้ สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน, ไชธมอล และแบร์รี (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., 1985) ที่ได้กำหนดว่า คะแนนการรับรู้ – คะแนนความคาดหวัง ผลลัพธ์เป็นบวก (+) หมายถึงการบริการมีคุณภาพสูง เป็นที่พอใจมากในคุณภาพของการบริการ และสอดคล้องกับแนวคิดของ Kotler (2003) ที่กล่าวว่า การที่จะสร้างคุณค่าบริการต้องศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำให้เกิดคุณภาพให้กับสินค้าหรือบริการ โดยผู้บริโภคจะสามารถพิจารณาถึงคุณภาพที่ได้จากความสามารถผู้ให้บริการ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ความชำนาญ และทักษะความสามารถในงานที่ให้บริการ ต้องส่งเสริมให้ลูกค้าเข้าถึงบริการ (Access) และอำนวยความสะดวกในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า ทั้งในด้านเวลา สถานที่ ให้ลูกค้าสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายที่สุด ไม่

คายนาน ที่ตั้งมีความเหมาะสม สะดวกสบาย และผู้ให้บริการต้องมีอัธยาศัยดี มีไมตรีและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพอ่อนน้อม และบริการด้วยความเต็มใจ

สรุป

หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลล้าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน สามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี มีคุณภาพมาตรฐานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ แต่อย่างไรก็ตาม หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลล้าน ยังคงต้องพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองนโยบายบริการปฐมภูมิและตอบสนองความต้องการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา

1. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลล้าน ขาดแคลนเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และระบบในการบริการที่ทันสมัยและเพียงพอ และผู้ให้บริการมีจำนวนไม่เพียงพอที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพ ดังนั้น จึงควรจัดหาเครื่องมือ วัสดุครุภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ และระบบบริการที่ทันสมัยและเพียงพอ และควรจัดหาบุคลากรผู้ให้บริการให้เพียงพอกับผู้รับบริการในวันที่มีผู้มารับบริการจำนวนมาก
2. ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลล้าน ยังไม่มีการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการในบางประเภท ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณ ข้อจำกัดด้านองค์ความรู้และความเชี่ยวชาญของบุคลากร ดังนั้น จึงควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะรองรับการนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น ระบบบัตรคิว และเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้สำหรับการให้บริการประเภทต่าง ๆ
3. ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลล้าน ยังมีส่วนขาดในด้านภูมิสถาปัตย์ เช่น การจัดสวนหย่อม สวนไม้ดอก ไม้ประดับ ให้มีความร่มรื่น เรียบร้อย สวยงาม เหมาะสมกับที่เป็นสถานบริการสาธารณสุข รวมถึงการจัดที่พักผู้ป่วย ที่พักรักษา เพื่อบริการ ยังไม่เพียงพอ ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงในด้านภูมิสถาปัตย์ และจัดสร้างหรือต่อเติมที่พักผู้ป่วย ที่พักรักษา อย่างเพียงพอ
4. ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลล้าน ยังไม่จัดให้มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ รับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ หรือมีแล้วแต่ไม่ได้ดำเนินการต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรจัดให้มีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ หรือจัดช่องทางสื่อสารออนไลน์กับบุคลากรหรือผู้บริหารหน่วยบริการ เพื่อให้ประชาชนได้มีช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสารเพื่อการพัฒนาบริการ
5. ด้านความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า หน่วยบริการปฐมภูมิตำบลล้าน ยังมีข้อบกพร่องในการให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม ตามมาตรฐานวิชาชีพ ต่อเนื่อง ดังนั้น จึงควรชี้แจง ทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการด้วยหลักการคุณภาพคู่คุณธรรม และให้บริการด้วยความกระตือรือร้น สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม ตามมาตรฐานวิชาชีพ

ข้อเสนอแนะเชิงการวิจัย

1. ควรศึกษาความพึงพอใจ การรับรู้ และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลล้าน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

2. ควรศึกษาการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรหน่วยบริการปฐมภูมิตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ เจตคติ ทักษะและพฤติกรรมการทำงานตาม มาตรฐานระบบสุขภาพปฐมภูมิ

3. ควรปัจจัยที่ส่งผลต่อการเข้ารับบริการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยนอก ในหน่วยบริการปฐมภูมิ ตำบลสัน อำเภอเวียงสา จังหวัดน่าน

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความอนุเคราะห์และความร่วมมือของผู้บริหารและบุคลากรสาธารณสุขใน สังกัดสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเวียงสา รวมถึงบุคลากรโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในหน่วยบริการ ปฐมภูมิสำนักงานทุกท่าน ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการสร้างองค์ความรู้การวิจัย จนส่งผลให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- ดุสิตา ตู๊ประกาย. (2562). การเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการดูแลผู้ป่วยนอกในหน่วยบริการปฐมภูมิ ระหว่างโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตเมืองจากมุมมองผู้ป่วย. *ธรรมศาสตร์เวชสาร*, 19(1), 77-84.
- ปรีดา แต่อารักษ์. (2555). *สังเคราะห์ทางเลือกรูปแบบกระจายอำนาจด้านบริการสุขภาพ*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข.
- พิชญ์สินี มงคลศิริ และ ภคณัฐ วงศ์กชสุวรรณ. (2563). รายงานวิจัย การศึกษาความพึงพอใจ การรับรู้ และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการที่มีต่อสถานบริการปฐมภูมิเครือข่ายโรงพยาบาลอุดรธานี. อุดรธานี : วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีอุดรธานี.
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสัน. (2566). *สรุปผลการดำเนินงานประจำปี 2566*. ม.ป.ป.
- วนาพรรณ ชื่นอิม. (2558). ความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรต่อคุณภาพการบริการของหน่วย บริการสุขภาพบุคลากร. *วารสารการพยาบาลรามาศิบัติ*, 21(1), 122.
- สรวัชร สุดแก้ว. (2560). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังดาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ , ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุพัตรา ศรีวณิชชากร และคณะ. (2558). *สถานการณ์การพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ พ.ศ. 2547-2558*. นนทบุรี : มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาสุขภาพชุมชน (มสพช.).
- สุวิมล ติรกันนท์. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ : แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักสนับสนุนระบบสุขภาพปฐมภูมิ กระทรวงสาธารณสุข. (2565). *คู่มือคุณภาพมาตรฐานบริการสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ. 2566*. นนทบุรี : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์.
- อัครณี รักติวงษ์. (2561). รายงานวิจัย การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) งานบริการผู้ป่วยนอก งานบริการผู้ป่วยใน และงานบริการในชุมชน ประจำปีงบประมาณ 2561. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- Daniel, W.W. (1995). *Biostatistics : A foundation for analysis in the health sciences*. New York : Wiley & Sons.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kalucy L, Katterl R, Jackson-Bowers E. (2009). Patient Experience of healthcare Performance. *PHC RIS Policy Issue Review*. Adelaide: Primary Health Care Research & Information Service.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Starfield, B. (2007). Pathways of influence on equity in health. *Social Science & Medicine*, 64(7), 1355-1362.
- Starfield, B., Shi, L., & Macinko, J. (2005). Contribution of primary care to health systems and health. *The Milbank Quarterly*, 83(3), 457-502.