

# ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของ สถานีนอนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

## Factors Affecting Customer Perceptions of Service Quality Provided by Primary Care Unit

ประทีป ดวงงาม<sup>1\*</sup>, วัลลภา คชภักดี<sup>2</sup>

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ, การรับรู้

Keywords : Service quality, Customer perception

### บทคัดย่อ

การวิจัยในนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการของสถานีนอนามัยในอำเภอรัษฎา และอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ซึ่งเลือกแบบจำเพาะเจาะจงและเป็นผู้ที่ยินดีให้ข้อมูลจำนวน 6 คน รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกรายบุคคล โดยใช้คำถามหลักในการวิจัยคือ “ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย” วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาโดยผู้วิจัย และตรวจสอบความตรงของการวิเคราะห์โดยผู้วิจัยอีก 3 คน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยทางด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือและเวชภัณฑ์, 2) ปัจจัยทางด้านบุคลากร, 3) ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมบริการ และ 4) ปัจจัยทางการจัดบริการ ซึ่งในประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการจัดบริการของสถานีนอนามัย อันจะส่งผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยที่ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจ

<sup>1</sup> นิสิตวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการระบบสุขภาพ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ

<sup>2</sup> อาจารย์ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ

## Abstract

The objective of this qualitative study was to explore customer perception of factors affecting service quality provided by primary care unit (PCU). Six PCU staff drawing from the one who have been working in PCU in Rasada and Houy-Yod district, Trang province. In-depth interview method was conducted for data collection. The leading question was “what factors affect service quality provided by PCU based on your knowledge”. The content analysis was performed immediately after data collection by the researchers and validated by three reviewers.

The result revealed that factors affecting PCU service quality as perceived by the customers were : 1) the readiness of building, instrument and medical supply, 2) PCU staff, 3) PCU staff service behavior, and 4) service management. This finding will be great benefit to PCU staff in preparing service specification to satisfy customer service quality.

## บทนำ

สถานื่อนามัย เป็นหน่วยบริการในระดับปฐมภูมิ ภายใต้การประกันสุขภาพถ้วนหน้า มุ่งหวังให้มีบทบาทรับผิดชอบดูแลสุขภาพของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ที่เน้นบทบาทการให้บริการสุขภาพในเชิงรุก เพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการเพิ่มศักยภาพการพึ่งตนเองในการดูแลสุขภาพของประชาชน สามารถให้บริการในทุกๆ ด้านอย่างมีคุณภาพมากขึ้น ตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนที่หลากหลาย เป็นบริการที่คำนึงถึงความต้องการทางด้านจิตใจ มีการพิจารณาปัจจัยทางด้านสังคม เศรษฐกิจ ของประชาชนในความรับผิดชอบในการให้บริการ พร้อมกับการจัดทำระบบข้อมูลของประชาชนตั้งแต่เกิดจนเสียชีวิต และตลอดถึงการทำหน้าที่ประสานกับหน่วยบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการที่ต่อเนื่อง คุณภาพบริการของสถานื่อนามัยจึงเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามกรอบความคิดของ Parasuraman et al.,1988 (อ้างถึงในมุกดาฉาย แสนเมือง, 2549) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) กล่าวว่า จากกรอบแนวคิดดังกล่าวระบุว่าปัจจัยที่บ่งบอกถึงคุณภาพบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Tangible) ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)

อำเภอรัชฎา และอำเภอห้วยยอด ได้รับนโยบายการพัฒนาคุณภาพที่ตอบรับกับยุทธศาสตร์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังสู่การปฏิบัติโดยมุ่งหวังพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดีขึ้นเช่นเดียวกัน การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาคุณภาพบริการและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยทางผู้วิจัยเห็นว่ายังคงมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้กันน้อยมาก จึงน่าจะทำการศึกษาวิจัยเพื่อสามารถที่นำข้อมูลหรือผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบบริการสุขภาพของสถานื่อนามัยต่อไป

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนามัยตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ คือ ประชาชนในพื้นที่บริการของสถานีนามัย ในอำเภออำเภอรัชฎา และ ห้วยยอด จังหวัดตรัง
2. การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลหรือตีความต่อสิ่งเร้าข่าวสาร ที่ผ่านอวัยวะรับสัมผัสทั้งหลาย ในการศึกษาค้นคว้านี้ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถานีนามัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยเพื่อบรรยาย และอธิบายสภาพปัจจุบันของคุณภาพบริการของสถานีนามัย และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตาม การรับรู้ของผู้รับบริการในอำเภอรัชฎา และห้วยยอด จังหวัดตรัง

1. ผู้ให้ข้อมูลเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นตัวแทนประชาชน เลือกจากกลุ่มต่าง ๆ และเป็นผู้ที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน 6 คน จากกลุ่มต่อไปนี้
    - ผู้นำท้องถิ่น 1 คน, อาสาสมัครสาธารณสุข 2 คน,
    - ประชาชนทั่วไป แยกตามกลุ่มอาชีพ คือ รับราชการ 1 คน, เกษตรกร 1 คน, ค้าขาย 1 คน
  2. การรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) โดยมีคำถามหลักในการวิจัย คือ “ปัจจัยอะไรที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีนามัย” นอกจากนี้จะมีคำถามตาม (Probing question) ซึ่งเกิดขึ้นต่อจากประเด็นคำถามหลัก ทั้งนี้จะทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลแต่ละราย จนกระทั่งข้อมูลมีความอิ่มตัวไม่พบข้อมูลใหม่เกิดขึ้นจึงจะยุติการสัมภาษณ์
- การวิเคราะห์ข้อมูล ทำไปพร้อม ๆ กับการรวบรวมข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เชิงวิเคราะห์ เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัย เพื่อหาประเด็นหลัก (Themes) และตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์โดยผู้วิจัยอีก 3 ท่าน

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยลักษณะของผู้ให้ข้อมูลและประเด็นหลัก (Themes) ของข้อมูล ที่ได้จากการศึกษาลักษณะของผู้ให้ข้อมูล

การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิจัยเพื่อบรรยาย และอธิบายสภาพปัจจุบันของคุณภาพบริการของสถานีนามัย และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตาม การรับรู้ของผู้รับบริการ ในอำเภอห้วยยอด และอำเภอรัชฎา จังหวัดตรัง

ผู้ให้ข้อมูลเลือกแบบเฉพาะเจาะจง(Purposive Sampling)โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นตัวแทนประชาชน  
เลือกจากกลุ่มต่างๆ และเป็นผู้ที่ยินดีให้ข้อมูล จำนวน 6 คน (ตาราง 1)

ตาราง 1 ลักษณะของผู้รับบริการที่ได้สัมภาษณ์ จำนวนรวมทั้งหมด 6 ราย

คุณลักษณะ	Proportion (n)
เพศ	ชาย 5 คน หญิง 1 คน
ศาสนา	พุทธ 6 คน
สถานภาพสมรส	คู่ 6 คน
อายุ	ต่ำสุด 38 ปี สูงสุด 64 ปี
ระดับการศึกษา	ประถม 3 คน, มัธยมปลาย 2 คน, ปริญญาตรี 1 คน
อาชีพบทบาทผู้นำ	ผู้นำท้องถิ่น 1 คน, อาสาสมัครสาธารณสุข 2 คน, รับราชการ 1 คน, เกษตรกรรม 1 คน, ค้าขาย 1 คน

### ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ

ผู้ให้สัมภาษณ์ ได้ให้ความเห็นต่อประเด็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานีอนามัยในพื้นที่  
อำเภอรัชฎา และอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง พอจำแนกประเด็นออกเป็น 4 ประเด็นใหญ่ ๆ คือ

1. ปัจจัยทางด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเวชภัณฑ์ เป็นประเด็นที่ผู้ให้สัมภาษณ์  
ได้ให้ความเห็นตามการรับรู้กับสิ่งที่ได้พบเห็นในปัจจัยภายนอก ทั้งในเรื่องของความพร้อมของอาคาร  
สถานที่ ความสะอาด ความสะดวกสบาย ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ เวชภัณฑ์

1) ปัจจัยทางด้านอาคารสถานที่ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันคือ  
สถานีอนามัยจะให้บริการที่มีคุณภาพได้ได้นั้น ปัจจัยหนึ่งที่สำคัญได้ก็คืออาคารสถานที่ต้องมีความ  
สะอาด ดุติ ปลอดภัย มีความสะดวกสบาย อากาศถ่ายเทได้สะดวก ผู้ที่มาใช้บริการสามารถรับบริการ  
ได้สะดวก ไม่แออัด บางรายยังเห็นว่า ควรให้มีการตรวจรักษาผู้ป่วยที่ชั้นล่างไม่ต้องขึ้นชั้นบน เพราะ  
จะสร้างความลำบากสำหรับผู้รับบริการที่เป็นผู้สูงอายุ ผู้พิการ รวมทั้งผู้ป่วยและผู้ที่มีอาการบาดเจ็บ ซึ่ง  
สอดคล้องกับผู้ให้ความเห็นในบางรายที่อยากให้ปรับปรุงต่อห้องที่ชั้นล่างและยังมีบางรายให้ความเห็นว่า  
สถานีอนามัยจะต้องมีบ้านพัก เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการในตอนกลางคืน และถ้ามีเจ้าหน้าที่  
อยู่ประจำจะอย่างไรก็จะมีผู้มาใช้บริการ ดังตัวอย่างคำกล่าว

"ถ้าเป็นชั้นล่างดีกว่า ผู้สูงอายุจะลำบากสักนิดถ้าขึ้นข้างบน ถ้าเหมือนเราคงไม่เป็นไร"

"ถ้ามีบ้านพักมีหมอเวร พันปรี๊ดคนก็มาใช้บริการ ความใช้คนไม่ได้จำกัดเวลา"

"พอเห็นความสะอาด สะดวกสบายมันมีความเชื่อถือเข้าไปเลย มีความมั่นคงมั่นใจ"

"ให้สะอาด ปลอดภัย รวดเร็ว ก็เราคุยกันอยู่เสมอ"

"สถานีสะอาดดุติ ปลอดภัย ก็มีสวนนะ"

2) ปัจจัยทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และเวชภัณฑ์ ผู้ให้สัมภาษณ์ มีความเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานือนามัย อีกประการหนึ่งคือ ปัจจัยทางด้านเครื่องมืออุปกรณ์และเวชภัณฑ์ สำหรับที่จะให้ บริการ เครื่องมือเครื่องมือจะต้องอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสะอาด สามารถให้บริการได้ทันทีเวชภัณฑ์ต่างๆ ที่มีอย่างเพียงพอ จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมั่นใจและรู้สึกปลอดภัยจากการมารับบริการดังกล่าว

*"เครื่องมือและครุฑ เป็นสิ่งที่สำคัญ"*

*"เหมือนเรื่องเครื่องมือ อยากให้มีสมบูรณ์มากกว่านี้"*

*"เรามาดูเราได้ยาตามที่ขอถือว่าพอ แต่ไม่รู้ว่ามีใครบ้างคนที่มาโรคอื่นก็ควรจะมียาให้ครบทุกโรค"*

2. ปัจจัยทางด้านบุคลากร บางรายเห็นว่าควรจะมีเจ้าหน้าที่มากกว่านี้และต้องการเจ้าหน้าที่เพิ่ม เนื่องจากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำสถานือนามัยมีภาระงานมาก มีภารกิจที่หลากหลาย บางรายให้ความเห็นว่าควรจะมีแพทย์มาให้บริการที่สถานือนามัย และยังมีบางรายเห็นว่าควรมีบุคลากรทางทันตกรรมด้วย เนื่องจากไปใช้บริการที่โรงพยาบาลต้องรอนาน บางครั้งจำเป็นต้องไปรับบริการคลินิกเอกชน ต้องเสียค่าใช้จ่ายแพง บางคนยังเห็นว่าถึงจะพัฒนาสถานือนามัยให้หุรหาก็ไม่เกิดประโยชน์ ถ้าไม่เพิ่ม เจ้าหน้าที่ เพราะถ้ายังมีเจ้าหน้าที่จำนวนเท่าเดิมก็ไม่สามารถที่จะให้บริการที่มีคุณภาพได้มีเพียงบางรายเท่านั้น ที่ให้ความเห็นว่า จำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพออยู่แล้ว ดังตัวอย่างคำกล่าว

*"หุรหาก็เปล่า ถ้าไม่เพิ่มคน เพราะมันเอาไม่ทัน"*

*"มีผลครุฑ หากเจ้าหน้าที่น้อย การบริการอาจไม่ทั่วถึง หากได้ 3 คน น่าจะพอดี"*

*"ต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่ แต่ถ้าเพิ่มจริง ๆ มันต้องเพิ่มหมอมาคนหนึ่ง จะได้คุณภาพชัดเจน"*

*"ถ้าเป็นไปได้อยากให้หมอพินมาบริการ โรงพยาบาลคนแน่นไปที่คอยนาน นี่ต้องไปคลินิก"*

3. ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมบริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่า เจ้าหน้าที่ต้องนิสัยดีต้อนรับขับสู้ ผู้มารับบริการ มีความเป็นกันเอง อธิบายดี พูดเพราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับ บริการ ประสงค์จะรับบริการทางด้านไหนก็ได้ อย่างนั้น บางรายเห็นว่าต้องให้บริการด้วยความเสมอภาค ในขณะที่บางรายให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรมาทำงานให้เร็วขึ้นไม่มาสาย อีกทั้งบางรายยังให้ความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ปฏิเสธการบริการในบริการที่สามารถให้บริการได้ ดังตัวอย่างคำกล่าว

*"ถ้ามาหาหมอ เขาก็ได้ให้บริการดี นิสัยดี เช่นบอกว่าเจ็บฟันเขาก็ลงบันทึก จ่ายยา เราก็กสบายใจ"*

*"ความรู้สึกของเรา เขาก็ให้บริการดี ตอนรับขับสู้เรา ต้องการอะไรเราก็ได้รับตามอรรถภาพของอนามัย สมมุติว่าเจ็บแผลเล็กน้อยรักษาไปตามเบื้องต้น รักษาที่ได้รับรักษา ปรีกษาก็ได้ปรีกษา"*

*"สำหรับผมคิดว่าถ้าเป็นกันเองก็พอแล้ว เสมอภาคกันทั้งเจ้าหน้าที่และชาวบ้าน"*

*"เจ้าหน้าที่อนามัยในความรู้สึกของผมเป็นคนมีอริยาตัย ถือว่าหมออนามัยขยันใจคนจน ชาวบ้านพอใจแหละ"*

*"เหมือนบางคนเขาก็บอกว่า อยากได้... ไปถึงหมอยิ้ม พูดเพราะ ๆ"*

*"เจ้าหน้าที่ทันสมัย.....พูดจาดีกับคน ยิ้มแย้มแจ่มใส"*

*"อยากให้หัวหน้าสถานือนามัยมาเร็วกว่านี้ถูกชาวบ้านเขาติติงมาพอสมควร เพราะแกมาสาย"*

“การให้บริการคือ รวดเร็ว ถูกต้อง ไม่ตุงตึก อาจจะทำให้ใช้บริการได้ แต่ว่า ปฏิเสธไม่ยอมทำ”

“มีหมอมอบให้บริการตลอดเวลา บริการได้หลาย ๆ อย่าง ทำให้เขาพอใจ คนเชื่อถือ สามารถให้บริการในเบื้องต้นได้”

4. ปัจจัยทางด้านการจัดบริการ ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็น อยากให้มีเจ้าหน้าที่อยู่บริการที่สถานีนอนามัยได้ตลอดเวลา ให้มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำสถานีนอนามัย เพราะถ้าไปแล้วไม่เจอเจ้าหน้าที่ จะเสียความรู้สึก บางรายเห็นว่าแม้ไปรับบริการเลยเวลาราชการเพียงเล็กน้อย ถ้าเจ้าหน้าที่ยังอยู่ก็ควรให้บริการได้ไม่ควรปฏิเสธ ยังมีบางรายให้ความเห็นว่าหากมีบางครั้งผู้รับบริการลืมเวลานัดหรือติดภารกิจ ถ้าไม่สามารถให้บริการได้ก็ควรมีคำอธิบายให้เข้าใจถึงเหตุผล บางรายเห็นว่าอยากให้หมอบ้านพัก เพื่อจะได้มีเจ้าหน้าที่บริการให้ตลอด และมีบางรายอยากให้มีการด้านทันตกรรม ทั้งยังเห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความเสียสละ ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นที่อยากให้มีเจ้าหน้าที่อยู่เวรให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าการเจ็บไข้ได้ป่วยไม่สามารถกำหนดเวลาได้ ดังตัวอย่างคำกล่าว

“อยากให้หมอ (เจ้าหน้าที่ประจำสถานีนอนามัย) อยู่ที่อนามัย ถ้าว่าหมอมองไม่อยู่อนามัยนี้ ไม่ค่อยสบายใจ

“วันนี้ตัดยางเทียนนอนหลับล้ม ไม่ได้มา สภาวะชุมชนมันเป็นพันนั้นเลยทำให้เขาล้ม บางทีนึกขึ้นได้เห็นคนพาลูกไป เอ..หมดเวลาแล้ว ค่อยไปต่อเช้า ก็มีบ่อย ถ้าจัดบริการเวลาอื่นด้วยก็ดี”

“ถ้ามีบ้านพักมีหมอมเวร พันปรี๊ดคนก็มาใช้บริการ ความใช้คนไม่ได้จำกัดเวลา”

“ถ้ามีเจ้าหน้าที่อยู่เวรได้ พี่ว่ามันก็ดีนะ คือทุกคนต้องเสียสละมาตรงนั้น สำหรับพี่มอง ยังขาดส่วนนี้อยู่”

“ถ้าเป็นไปได้อยากให้หมอมพินมาบริการ โรงพยาบาลคนแน่นไปที่คอยนาน นี่ต้องไปคลินิกบางที่เป็นพัน (หมายถึงจ่ายเงิน 1,000 บาท หรือมากกว่า)”

## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา ในประเด็นความหมายคุณภาพบริการของสถานีนอนามัย ได้สะท้อนความต้องการจากการให้ความเห็นในความหมายคุณภาพบริการที่เกิดจากการรับรู้ของผู้รับบริการ โดยพบว่า

การมีความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์และบุคลากร ความเห็นตามการรับรู้ของผู้รับบริการ คือ ให้มีห้องสำหรับบริการอยู่ที่ชั้นล่างของอาคาร เนื่องจากไม่สะดวกที่ต้องขึ้นไปรับบริการที่ชั้นบน สถานีนอนามัยจะต้องมีความสะอาด สะดวกสบาย ปลอดภัย ดูดี เพื่อจะได้เป็นหน้าเป็นตาของท้องถิ่นด้วย คนที่มาใช้บริการก็จะมี ความประทับใจ ให้มีเครื่องมือทางการแพทย์ เวชภัณฑ์ที่เพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าถ้าเจ้าหน้าที่น้อย ภาระงานมากการบริการอาจไม่ทั่วถึง และถ้าพิจารณาจากสภาพความพร้อมของสภาพความพร้อมของสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากรของสถานีนอนามัยในอำเภอรัชฎา และห้วยยอดในปัจจุบัน อาคารสถานที่สำหรับให้ บริการ มีเพียงแห่งเดียวที่เป็นอาคารชั้นเดียว บางแหล่งเป็นอาคารสองชั้นให้บริการที่ชั้นล่างแต่มีพื้นที่คับแคบ และส่วนใหญ่เป็นอาคาร 2 ชั้น (แปลน 150 ตร.ม.) แต่ยังไม่ให้บริการชั้นบน ซึ่งจำเป็นจะต้องพัฒนาปรับปรุงต่อไป แต่ไม่สามารถที่จะดำเนินการได้ในระยะเวลาอันสั้นได้ ในด้านเครื่องมืออุปกรณ์นับว่าสถานีนอนามัย สามารถ

จัดให้มีได้อย่างเพียงพอสำหรับการจัดบริการ แต่ในด้านบุคลากร ส่วนใหญ่จะมีเจ้าหน้าที่ประจำสถานื่อนามัย 2- 3 คน ซึ่งไม่สัมพันธ์กับภาระหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบ

ประเด็น ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการของสถานื่อนามัย จากความเห็นตามการรับรู้ของผู้รับบริการ พบว่า ปัจจัยทางด้านอาคารสถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเวชภัณฑ์ ผู้รับบริการมีความเห็นในเรื่องของความพร้อมของอาคารสถานที่ ความสะอาด ความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ดี ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือ เวชภัณฑ์ ผู้รับบริการย่อมต้องการมารับบริการจากสถานื่อนามัยที่มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และได้รับความสะดวกสบาย มีความพร้อมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์และเวชภัณฑ์ ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้ในส่วนนี้ได้มากเนื่องจากรูปธรรมของสถานื่อนามัยสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

ปัจจัยทางด้านบุคลากร ในด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ บุคลากรที่มีศักยภาพเฉพาะด้าน เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการอย่างชัดเจนทั้งด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ และศักยภาพเฉพาะทาง เนื่องจากเป็นผู้ที่ให้บริการโดยตรง

ปัจจัยทางด้านพฤติกรรมบริการ ให้ความเห็นในเรื่องอุปนิสัยของเจ้าหน้าที่ การต้อนรับขับสู้ การแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้ความเสมอภาค อธิบายของเจ้าหน้าที่ การพูดจาดี ไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส การมาทำงานตรงเวลา การตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

ปัจจัยทางการจัดบริการ ผู้รับบริการมีความเห็นในเรื่องเวลาการให้บริการที่สถานื่อนามัย การอยู่เวรนอกเวลาราชการ การจัดบริการเฉพาะด้าน เช่น คลินิกทันตกรรม

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วง ด้วยความช่วยเหลือจากหลาย ๆ ฝ่ายด้วยกัน ขอขอบคุณทางมหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง ที่สนับสนุนงบประมาณ สาธารณสุขอำเภอรัษฎา และหน่วยยอด เจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยทุกท่าน และที่ขาดมิได้คือผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนที่ยินดีให้ข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข.(2550). แผน ๑๐ ยุทธศาสตร์สุขภาพพอเพียง. [serial online]. สืบค้น 10 กันยายน 2550. แหล่ง ข้อมูล: URL: <http://www.moph.go.th/other/inform/10/index.htm>
- นกุลยา ส่งสวัสดิ์. (2544). ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการแผนกโรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า กรมแพทย์ทหารเรือ. รายงานปัญหาพิเศษ.[serial online]. สืบค้น 28 ตุลาคม 2550. แหล่งข้อมูล: URL: <http://www.gspa-buu.net/DigitalLibrary/data/4421027.pdf>
- บุญใจ ศรีสถิตนรากร.(2544).คุณภาพบริการพยาบาลในยุคแข่งขัน.วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.ปีที่ 13 ฉบับที่ 2
- มุกดาฉาย แสนเมือง. (2549). การศึกษาเพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการทางการศึกษา 9 ตามมุมมองของผู้เรียนและผู้สอน:กรณีศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการเทคโนโลยี และการจัดการอุตสาหกรรม.รายงานวิจัย [serial online]. สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2550. แหล่งข้อมูล: URL:<http://dllibrary.spu.ac.th:8080/dspace/handle/123456789/464>

- ยุทธนา ชันติยะ. (2545). คุณภาพบริการของสถานบริการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. (2547). คู่มือการประเมินตนเองของหน่วยบริการปฐมภูมิตามโครงการส่งเสริมคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิภายใต้ระบบหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. นนทบุรี:สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- อดิชาติ สายัณห์ธรรษา. (2544). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์เครื่องยนต์ดีเซลเล็ก มิตรชุบิชี.รายงานปัญหาพิเศษ. [serial online]. สืบค้น 28 ตุลาคม 2550. แหล่งข้อมูล: URL: <http://www.gspa-buu.net/digitallibrary/data/4422062.pdf>
- อารี ชิวเกษมสุข, จินตนา ยูนิพันธ์. (2548). การพัฒนาแบบวัดความพึงพอใจต่อคุณภาพการพยาบาลของผู้ป่วย.เวชศาสตร์ร่วมสมัย. [serial online]. สืบค้น 28 ตุลาคม 2550. แหล่งข้อมูล: URL: <http://www.md.chula.ac.th/rcat/htdocs/previous/200549617.pdf>
- 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, pp 41–50.