

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

The Factors of Service Quality Affecting the Decision Marking to Choose the Service  
of Srisuksamran Subdistrict Health Promoting Hospital  
in Ubolratana District, Khon Kaen Province

เพ็ญญา คนเพียร<sup>1</sup>, ธนาพันธ์ นัยพินิจ<sup>2</sup>, นพดล มั่งมี<sup>3</sup>, ภาณุวีร์ ไชยศรี<sup>4</sup>, พรสุดา ชูช่วย<sup>5</sup>, บุษบา ขุนอยู่<sup>6</sup>

Pennapa Itsarangkul Na Ayutthaya<sup>1</sup>, Thanaphan Naipinit<sup>2</sup>, Noppadol Mungmee<sup>3</sup>, Panuwee Chairisri<sup>4</sup>,

Pornsuda Chuchuy<sup>5</sup>, Busaba Khoonyoo<sup>6</sup>

<sup>1-2</sup>หลักสูตรบริหารมหาบัณฑิต/สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

<sup>3-6</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต/คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

<sup>1-2</sup>Master of Business Administration, College of Asian Scholars, Thailand

<sup>3-6</sup>Bachelor of Business Administration of Business Administration, College of Asian Scholars, Thailand

Corresponding author. Email: noppadol@cas.ac.th

(Received: May 7, 2023; Revised: June 6, 2023; Accepted: June 11, 2023)

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ 3) ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่เคยเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำนวน 391 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า

1. คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านการตัดสินใจบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมภายหลังการบริการ และด้านการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมไม่แตกต่างกันและจำแนกตามสถานภาพ โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 82.50 โดยพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านการตอบสนอง

ต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ )และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ( $X_5$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้ดีที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ( $\beta = 0.428$ ) รองลงมาเป็นความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ( $X_5$ ) ( $\beta = 0.295$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ( $\beta = 0.131$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.054$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ( $\beta = 0.046$ ) ตามลำดับ โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้  $Y = .333 + (0.428X_2) + (0.295X_5) + (0.131X_4) + (0.054X_3) + (0.046X_1)$

**คำสำคัญ:** คุณภาพบริการ; ปัจจัยส่วนบุคคล; การตัดสินใจบริการ

### Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of service quality and the decision to use the services of Srisuksamran Sub-District Health Promoting Hospital 2) compare different personal factors that affect the decision to use the services of Srisuksamran Sub-District Health Promoting Hospital. 3) study Factors of Service Quality Affecting Decision Making Service of Srisuksamran Sub-District Health Promoting Hospital Ubonrat District Khon Kaen Province, the sample group people who have received services from Srisuksamran Sub-District Health Promoting Hospital Ubonrat District Khon Kaen Province, 391 people, used questionnaires to collect data. The reliability value is 0.90. The statistics used in the analysis were percentage, mean, and standard deviation t-test one-way analysis of variance and multiple regression analysis. The research findings were as follows:

1. The service quality of Srisuksamran Sub-District Health Promoting Hospital Ubonrat District Khon Kaen Province at a high level when considering the aspect with the highest average of the 3 rankings, it was found that the aspect of empathy was It had the highest average, followed by the tangibility and giving assurance to customers The deciding on choosing to use the services of Srisuksamran Sub-District Health Promoting Hospital Ubonrat District Khon Kaen Province at a high level when considering the aspect with the highest average of the 3 rankings, it was found that the aspect of service decision-making had the highest average, followed by behavior after service and awareness of problems that occur.

2. The comparison of the decision to choose the services of Srisuksamran Sub-District Health Promoting Hospital Ubonrat District Khon Kaen Province classified by gender, age, education level, occupation, average monthly income were not different overall and classified by overall status were different with statistical significance at the .05 level.

3. The multiple regression analysis found that All 5 independent variables together explain the service quality factors that affect the decision to choose to use the services of Sri Suksamran Subdistrict Health Promoting Hospital. Ubonrat District Khon Kaen Province received 82.50%. It was found that the service quality factors were concreteness of the tangibility ( $X_1$ ), reliability ( $X_2$ ), responsiveness ( $X_3$ ), assurance ( $X_4$ ) and empathy ( $X_5$ ) with statistical significance at the 0.05 level. When considering the independent variables that influence the decision to choose to use the services of Srisuksamran Sub-District Health

Promoting Hospital Ubonrat District Khon Kaen Province. The best is promotion factor by reliability ( $X_2$ ) ( $\beta = 0.428$ ), followed by empathy ( $X_5$ ) ( $\beta = 0.295$ ), assurance ( $X_4$ ) ( $\beta = 0.131$ ), responsiveness ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.056$ ), and tangibility ( $X_1$ ) ( $\beta = 0.046$ ) which can be written as a regression equation as follows.  $Y = .333 + (0.428X_2) + (0.295X_5) + (0.131X_4) + (0.054X_3) + (0.046X_1)$

**Keywords:** service quality; Personal factors; service decision

## บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ในประเทศไทยที่ทวีความรุนแรงอย่างต่อเนื่องที่ผ่านมาส่งผลกระทบต่อทุกภาคส่วนโดยรวมทั้งประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ สังคม การเมืองส่งผลให้ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงจากสถานะต่างๆ ปัญหาสำคัญที่ตามมา คือ ปัญหาทางด้านสุขภาพจึงต้องมีการพัฒนาส่งเสริมทางด้านสุขภาพและให้ความสำคัญต่อสุขภาพร่างกายของประชาชนนับว่ามีอิทธิพลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมจากการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้อย่างชัดเจน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงของประชากรโลกทั้งในเชิงโครงสร้าง การพัฒนาอุตสาหกรรมก่อให้เกิดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมลง ส่งผลกระทบต่อสุขภาพร่างกายประชาชนหันมาใส่ใจดูแลสุขภาพมากขึ้นสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) อยู่ภายใต้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 เพื่อการวางฐานรากของระบบสุขภาพในระยะ 5 ปี หมุดหมายที่ 4 ไทยเป็นศูนย์กลางทางการแพทย์และสุขภาพมูลค่าสูงเป็นศูนย์กลางสุขภาพที่มุ่งเน้นการสร้างรายได้และการให้บริการชาวต่างชาติอาจทำให้มีการไหลออกของบุคลากรภาครัฐสู่ภาคเอกชน ส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยหรืออาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกล ถึงแม้ปัจจุบันมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการทางการแพทย์เพิ่มมากขึ้น ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกและลดภาระงานของบุคลากรทั้งด้านภาพลักษณ์และราคา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการมาใช้บริการและการสร้างความเป็นธรรมการลดความเหลื่อมล้ำในระบบบริการสุขภาพ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เป็นหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ (Primary Care Unit: PCU) รูปแบบหนึ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งของกระทรวงสาธารณสุข ย่อมาจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เดิมคือสุขศาลา ต่อมาเป็นสถานีอนามัย ซึ่งให้บริการทางสาธารณสุขที่อยู่ภายใต้กระทรวงสาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และเปลี่ยนชื่ออีกครั้งเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน ถึงปี 2553 ได้ยกระดับสถานีอนามัยหรือศูนย์สุขภาพชุมชนให้เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในปัจจุบันภารกิจของ รพ.สต. ถ้าแบ่งง่ายๆ คือ ปฐมพยาบาลเบื้องต้น หรือระดับปฐมภูมิ (primary care) กับฟื้นฟูสมรรถภาพ จึงเป็นสถานพยาบาลที่ดูแลประชาชนตั้งแตอยู่ในครรภ์ เกิด การดำรงชีพ จนตาย ได้แก่ การตรวจรักษาพยาบาลขั้นต้น การฝากครรภ์ การให้บริการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค (การให้วัคซีนเด็ก) การดูแลโภชนาการ งานอนามัยโรงเรียน การคุ้มครองผู้บริโภค การคัดกรองภาวะผิดปกติต่างๆ การบำบัดรักษาโรคเบาหวาน ความดันโลหิต มะเร็ง เต้านม มะเร็งปากมดลูก การดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุ การฟื้นฟูสมรรถภาพ และบริการอื่นๆ ให้กับชุมชนในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 ที่ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประชาชนทุกกลุ่มวัยมีสุขภาพดี อายุยืนยาวมีหลักประกันสุขภาพ เข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ สร้างเสริมสุขภาพ ได้รับการคุ้มครองทางสุขภาพ อยู่ในสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดี สร้างประเทศไทยให้มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” โดยมียุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การพัฒนาระบบบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มีขีดความสามารถสูงและมีประสิทธิภาพ โดยสร้างรูปแบบบริการใหม่และความเข้มแข็งของบริการระดับปฐมภูมิที่มีพื้นที่เป็นฐาน ประชาชนเป็นศูนย์กลาง เชื่อมโยงผสมผสาน: เมื่อบริการสุขภาพ อีกทั้ง

พัฒนาคุณภาพการบริการ คุณภาพสถานพยาบาล และควบคุมกำกับมาตรฐานสถานบริการสุขภาพ มีความเสมอภาคในด้านมาตรฐาน ครอบคลุมบริการทุกระดับ และเป็นตลาดบริการสุขภาพที่มีความเป็นธรรม นอกจากนี้มีการกระจายอำนาจทางด้านสุขภาพ: โดยการกระจายอำนาจโรงพยาบาลในกำกับของรัฐ(Autonomous hospital) ไปสู่ชุมชนท้องถิ่น และเสริมสร้างขีดความสามารถให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสร้างเสริมสุขภาพ ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ (กระทรวงสาธารณสุข, 2564)

จากรายงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในจังหวัดขอนแก่น มีจำนวน 253 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ 26 อำเภอ จำนวน 199 ตำบล รับผิดชอบดูแลประชากรทั้งหมด 1,767,601 คนโดยมีภารกิจที่มุ่งเน้นในการให้บริการด้านการสาธารณสุขแบบผสมผสานแก่ประชาชนทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ และการรักษาพยาบาลที่เข้าถึงง่าย เพื่อสร้างการยอมรับและให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น, 2566) ดังนั้นจึงเกิดประเด็นคำถามที่ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในจังหวัดขอนแก่น จะต้องดำเนินการอย่างไรถึงจะมีการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งตามแนวคิดของ Parasuraman et al (1998) ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพการบริการ (Quality Service) เป็นการบริการอย่างเต็มที่ตรงกับความต้องการ หรือเกินความต้องการของผู้เข้าใช้บริการ คุณภาพบริการเกิดจากผลลัพธ์ระหว่างความคาดหวัง (Expected) และการรับรู้ (Perceived) ของผู้ใช้บริการ ความต้องการหรือความคาดหวังในคุณลักษณะของการให้บริการที่เป็นสิ่งบ่งชี้คุณภาพบริการ และได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ 5 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่งความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) มิติที่สอง ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) มิติที่สามการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) มิติที่สี่การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) และมิติที่ห้าความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ด้วยเหตุดังกล่าวโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในจังหวัดขอนแก่นจึงจำเป็นต้องมีการวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นผลกระทบโดยตรงต่อความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้งในแง่บวกหรือแง่ลบ จากรายงานการเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น



ภาพที่ 1 แสดงการให้บริการผู้ป่วยของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ

จากรายงานการเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ระหว่างปี 2563 – 2565 พบว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ มีการใช้บริการลดน้อยลง จากข้อมูลเบื้องต้น ระยะเวลาทำการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญให้บริการตั้งแต่เวลา 8:30 น ถึง 20.30 น . ของทุกวัน

(อ้างอิงจากตารางการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญและตารางการให้บริการของโรงพยาบาลอุบลรัตน์) และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญเป็นสถานบริการด้านสุขภาพในระดับปฐมภูมิ ไม่มีแพทย์ประจำ ไม่มีเครื่องมือทางการแพทย์แบบเฉพาะทางในการรักษาผู้ป่วยอาการหนัก หรืออาการรุนแรง เช่น ไม่มีห้องแล็บ ไม่มีห้องเอกซเรย์ ไม่มีห้องคลอด ไม่มีห้องผ่าตัด ไม่มีห้อง ICU เป็นต้น (อ้างอิงจากเวทีระดมสมองผู้ป่วยและโปรแกรมบันทึกประวัติการรักษาพยาบาลของประชาชน ตำบลศรีสุขสำราญที่ไปรับบริการของโรงพยาบาลอุบลรัตน์โปรแกรม Hosp XP ปี 2566) รวมถึงมีบุคลากรให้บริการน้อย จำนวน 6 ท่าน ด้านบุคลากร มีจำนวนไม่สัมพันธ์กับผู้รับบริการ (ผู้ป่วย) ปัญหาเหล่านี้มีมาอย่างยาวนาน การให้บริการ รพ.สต. มีความคุ้นเคยและใกล้ชิดมากกว่าโรงพยาบาลอำเภอ หรือประจำจังหวัด ทำให้ รพ.สต. มีบทบาทสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยของชุมชน ซึ่งจะช่วยลดภาระโรงพยาบาลอำเภอและโรงพยาบาลศูนย์ได้อย่างมาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญและความรับผิดชอบต่อชีวิตและสุขภาพของชุมชนอย่างใกล้ชิด ตลอดถึงการส่งต่อผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาลอำเภอและโรงพยาบาลศูนย์ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้บริการผู้ป่วยได้รับการบำบัดเบื้องต้น

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ทั้งนี้เพื่อแนวทางการพัฒนาการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพพัฒนาให้มีคุณภาพและมีความพร้อมด้านบุคลากร จะทำให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เป็นหลักของการให้บริการด้านสุขภาพอนามัยของชุมชน ซึ่งช่วยลดภาระโรงพยาบาลอำเภอและโรงพยาบาลศูนย์ และการดูแลสุขภาพมิให้เกิดการเจ็บป่วย หรือรักษาพยาบาลเสียแต่แรก ย่อมเป็นประโยชน์ต่อระบบสุขภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ที่มีต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น
2. ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น

### แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพบริการ

เรวัต ศิรินคร (2561) ทั้งนี้ยังค้นพบว่าคุณภาพบริการ เป็นการบริการทั้งหมดที่ผู้รับบริการได้รับ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ซึ่งมีลักษณะในทางบวก เช่น ความรวดเร็ว สะดวกสบายมีความปลอดภัย ผู้ให้บริการมีความสามารถมีประสิทธิภาพและความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการกิจกรรมการบริการตอบสนองต่อความคาดหวัง ของผู้ป่วย

และครอบครัวหรือผู้ใช้บริการความหมายของคุณภาพบริการในลักษณะที่สอง เป็นความหมาย ในแนวทางของการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman et al, (1998) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ ว่าเป็นการรับรู้ของลูกค้าซึ่งวัด จากระดับของความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการประสบจากเหตุการณ์นั้น ๆ

Liu & Lee (2016); Chiu, Liu & Tu (2016) ได้ให้ความหมายของ เป็นการบริการที่มีคุณภาพจะแสดงถึง ความรู้สึกและการรับรู้ที่เกี่ยวกับราคา หากราคาเพิ่มขึ้นคุณภาพบริการจะต้องเพิ่มขึ้น และคุณภาพ การให้บริการมีความสัมพันธ์ กับความตั้งใจในการซื้อสินค้าและบริการที่เพิ่มขึ้น และแสดงให้เห็นถึง คุณภาพบริการที่ตื้นคือการเอาใจใส่ลูกค้า

คุณภาพการบริการ หมายถึง การดำเนินงาน หรือการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานการรักษาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นบริการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังและรับรู้ว่ามีคุณค่าเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้ เป็นที่น่าประทับใจต่อบริการนั้น ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

Philip Kotler and Keller Kevin Lane (2016) แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค รูปแบบกระบวนการตัดสินใจซื้อ 5 ขั้นตอน ได้แก่ การตระหนักถึงปัญหา การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ ได้แก่

1. การตระหนักถึงปัญหา เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงปัญหาหรือความจำเป็นในการใช้สินค้าและบริการที่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก

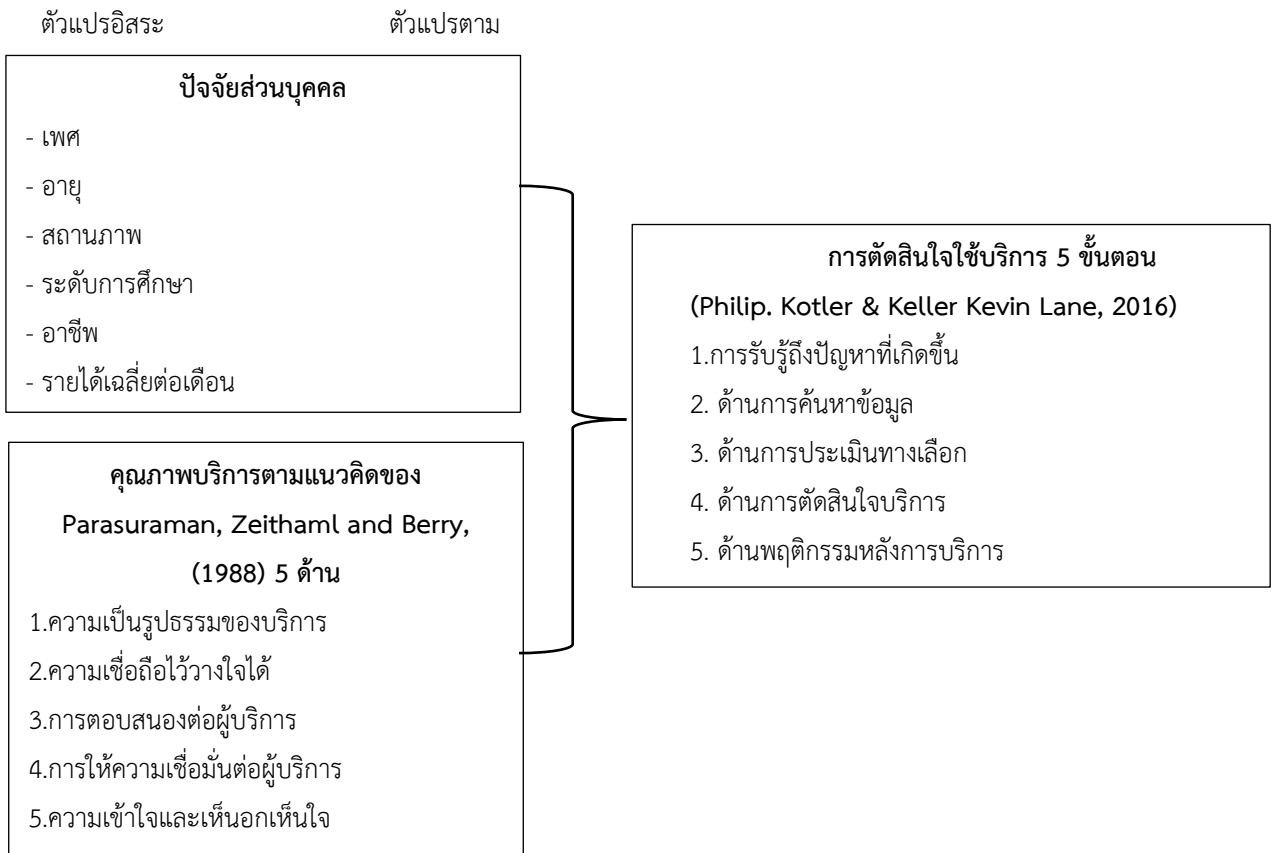
2. การค้นหาข้อมูล (information search) เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการรับรู้ปัญหาว่าต้องการอะไร ขึ้นต่อไป ผู้บริโภคหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นว่าจะซื้อที่ไหน อย่างไร

3. การประเมินทางเลือก (evaluation of alternatives) ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รับมาประเมินผล ทางเลือกว่าจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการใด โดยเกณฑ์ในการประเมินผล เช่น คุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ราคา การบริการ การจัดส่ง ภาย เป็น

4. การตัดสินใจซื้อ (purchase decision) เมื่อผู้บริโภคทำการประเมินผลทางเลือก และได้ตราสินค้าที่ดีที่สุด ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการนั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ ในขั้นตอนนี้ ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่าจะซื้อสินค้าอะไร ตราสินค้าใด จากที่ไหน

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (post purchase behavior) เมื่อผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการที่ซื้อไปแล้ว จะเกิดผลสองทาง คือ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำและภาพลักษณ์ของสินค้า

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

## ผลการวิจัย

1. คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.22$ ) รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $\bar{X} = 4.20$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 4.13$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.09$ ) และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 4.07$ ) ส่วนการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการตัดสินใจบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมภายหลังการบริการ ( $\bar{X} = 4.10$ ) ด้านการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ( $\bar{X} = 4.07$ ) ด้านการประเมินทางเลือก ( $\bar{X} = 4.05$ ) และด้านการค้นหาข้อมูล ( $\bar{X} = 4.02$ )

2. ผลการเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามสถานภาพ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สถานภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ด้านการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ด้านการค้นหาข้อมูล ด้านการประเมินทางเลือก ด้านการตัดสินใจบริการ และด้านพฤติกรรมภายหลังการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับความแตกต่าง ได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการ เชฟเฟ (Scheffe') ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- ด้านการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น สถานภาพโสด กับสมรส และสถานภาพโสด กับ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ด้านการค้นหาข้อมูล มีความแตกต่างกัน 1 คู่ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น สถานภาพโสด กับสมรสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ด้านการประเมินทางเลือก พบว่า มีความแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น สถานภาพโสด กับสมรส และสถานภาพโสด กับ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ด้านการตัดสินใจบริการพบว่า มีความแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น สถานภาพโสด กับสมรส และสถานภาพโสด กับ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ด้านพฤติกรรมภายหลังการบริการ มีความแตกต่างกัน 1 คู่ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น สถานภาพโสด กับสมรสแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
- ภาพรวม มีความแตกต่างกัน 2 คู่ ได้แก่ การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น สถานภาพโสด กับสมรส และสถานภาพโสด กับ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 82.50 โดยพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ( $X_5$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้ดีที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ( $\beta = 0.428$ ) รองลงมาเป็น ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ( $X_5$ ) ( $\beta = 0.295$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ( $\beta = 0.131$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.054$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ( $\beta = 0.046$ ) ตามลำดับ โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = .333 + (0.428X_2) + (0.295X_5) + (0.131X_4) + (0.054X_3) + (0.046X_1)$$

### สรุปการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 62.40 และเพศชาย จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 37.60 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุมากกว่า 51 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 รองลงมา 41 - 50 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.50 ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษตรกร จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.80 รองลงมา พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 และลูกจ้าง/พนักงานเอกชน จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ



17.40 ระดับ รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมา 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 และ สถานภาพสมรส จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมา โสด จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

1. คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า

การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านการตัดสินใจบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมภายหลังการบริการ และด้านการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยรวมไม่แตกต่างกันและจำแนกตามสถานภาพ โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 82.50 โดยพบว่า ปัจจัยคุณภาพบริการ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ( $X_5$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้ดีที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $X_2$ ) ( $\beta = 0.428$ ) รองลงมาเป็นความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ( $X_5$ ) ( $\beta = 0.295$ ) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ( $X_4$ ) ( $\beta = 0.131$ ) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ( $X_3$ ) ( $\beta = 0.054$ ) ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ( $X_1$ ) ( $\beta = 0.046$ ) ตามลำดับ โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = .333 + (0.428X_2) + (0.295X_5) + (0.131X_4) + (0.054X_3) + (0.046X_1)$$

### การอภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น สามารถนำผลการศึกษาวินิจฉัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า เนื่องจาก ความต้องการบริการด้านสุขภาพ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามจำนวนและโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในด้านศักยภาพ และกลไกการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพียงพอ ทั้งนี้เพราะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลต้องให้บริการแก่ประชาชนทุกกลุ่มอายุ ในสถานพยาบาล ที่บ้าน และชุมชน งานบริการดูแลผู้ป่วยกลุ่มประชากรตามวัย ซึ่งทำให้ผู้รับบริการมีจำนวนค่อนข้างมาก แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al (1985) และ Reichheldb & Sasser (1990) ที่กล่าวไว้ในทำนองเดียวกันว่า คุณภาพบริการ เกิดจากผู้รับบริการประเมินออกมาเป็นความพึงพอใจ โดยคุณภาพบริการที่ดีจะต้องล่วงรู้ถึงความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง และผู้รับบริการรับรู้

ว่ามีความโดดเด่นหรือเกินกว่าความคาดหวังที่ตั้งไว้สอดคล้องกับงานวิจัยของร้อยโทหญิง พัชรมน เชื้อนาคะ (2560) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า พบว่าคุณภาพการบริการด้านความ น่าเชื่อถือในการให้บริการสูงที่สุดอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ระดับความพึงพอใจในด้านต่างๆและความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยคุณภาพการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุดคือ 'ด้านความ น่าเชื่อถือในการให้บริการ และงานวิจัย สรวรรค์ สดแก้ว (2563) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลวังตาล อำเภอภินทรบุรี จังหวัดปราชญ์บุรี พบว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับ มากและการรับรู้ คุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับรับรู้จริงมากที่สุดผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ให้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้น ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การสร้างความมั่นใจในการบริการ รูปลักษณ์ทางกายภาพ การบริการการดูแลเอาใจใส่และการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2. การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านการตัดสินใจบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมภายหลังการบริการ และด้านการรับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น เนื่องจาก เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตรอีกทั้งมีความรู้ความสามารถในการให้บริการให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการในองค์ประกอบความเป็นรูปธรรมของการบริการมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้ความสำคัญต่อเครื่อง มือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาล และความสุภาพ อ่อนโยนของบุคลากร โดยผู้ใช้สามารถได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว สร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการในแต่ละครั้ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งใดที่ได้มีการปรับภาพลักษณ์ของโรงพยาบาลขึ้น มาจึงทำให้เป็นจุดสนใจของประชาชนที่มาใช้บริการ แต่ในทางกลับกันโรงพยาบาลที่อยู่ในเขตพื้นที่เบางหรือในเขตชนบท ผู้มารับบริการจะให้ความสำคัญในเรื่องการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นอันดับแรกเกี่ยวกับการที่บุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายและบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความพร้อมและช่วยเหลือคนไข้ได้รวดเร็ว และถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย อูระอิต (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของประชาชนในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ด้านการตัดสินใจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การรักษา และบริการทางการแพทย์ส่งผลให้ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน การบริการจากบุคลากร ทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน และความ เชื่อถือได้ไว้วางใจได้มีผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนซึ่งมีความสำคัญเท่ากับการบริการที่สะดวกรวดเร็วมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนกับงานวิจัยธีรพงษ์ นกศิริและจิราพร ระโหฐาน(2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิต และสวัสดิการบริษัท (เครดิตบริษัท) ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทราส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเป็นการตัดสินใจด้วยตัวเอง และภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมยังต้องอาศัยชื่อเสียงเพื่อรักษา ความเชื่อมั่นของลูกค้า รวมไปถึงการสื่อสารในองค์กร กับงานวิจัย ประทีปกาลเขว่า, อุ่นใจ เครือสถิต, เตือนใจสุระแก้ว, อัจฉรา กิตติวงศ์วิสุทธิ์,เบญญาภากาลเขว่า (2566) ได้ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพบริการปฐมภูมิของผู้รับบริการ จังหวัดขอนแก่น พบว่า ระดับการรับรู้ของคุณภาพบริการปฐมภูมิของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากคาดหวังกับการรับรู้พวามิติที่มีคุณภาพบริการดีที่สุดคือด้านการลดความแออัดรองลงมาคือด้านการเข้าถึงบริการ

3. การเปรียบเทียบการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมไม่แตกต่างกันและ จำแนกตามสถานภาพ โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจาก แม้ว่าประชาชนจะมีเพศแตกต่างกันแต่จะ

ได้รับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน การบริการที่มีมาตรฐานของโรงพยาบาลทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าการให้บริการแก่ผู้ป่วยทุกคนไม่มีข้อจำกัดด้านอายุและจะได้รับการใส่ใจให้เกียรติและเห็นความสำคัญให้บริการตรวจรักษาโดยไม่เลือกปฏิบัติในการดูแลรักษาผู้ป่วยอย่างเต็มกำลังความสามารถ ตลอดจนถึงแจ้งค่าใช้จ่ายระหว่างทำการรักษาผู้ป่วยไม่รู้สึกเป็นกังวลผ่อนคลายและให้ความร่วมมือในการรักษาเป็นอย่างดี หากต้องการปรับปรุงหรือพัฒนาคุณภาพการให้บริการควรเน้นไปที่กระบวนการให้บริการในทุกขั้นตอน และเป็นแนวทางสร้างศักยภาพการบริการของโรงพยาบาลสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพงษ์ นกศิริและจิราพร ระโหฐาน(2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิต และสวัสดิการบริษัท (เครดิตบริษัท) ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทราความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทราที่แตกต่างกันมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการไม่แตกต่างกัน

4. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัว ร่วมกันอธิบายปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้ร้อยละ 82.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น ได้ดีที่สุดคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ รองลงมาเป็นความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เนื่องจาก เมื่อคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในระดับสูงเนื่องจากการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ ย่อมต้องการการบริการที่ดี มีคุณภาพ สุขภาพที่ดี และชีวิตที่รุดรุดมของของผู้รับบริการ ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แต่ละโรงพยาบาลใช้ในการแข่งขันการจัดการบริการให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นการตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการคุณภาพการบริการ คุณภาพการบริการที่ดีทำให้ผู้เข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีความต้องการการตัดสินใจเลือกใช้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับความแนวความคิดของของParasuraman, Zeithaml and Berry (1985) ที่กล่าวว่า คุณภาพการบริการ เป็นผลลัพธ์ ที่เกิดขึ้นระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ เพราะบริการนั้นไม่สามารถจับต้องได้จึงทำให้การประเมินคุณภาพการบริการเกิดขึ้นระหว่างการส่งมอบบริการ และผลลัพธ์ของการ บริการซึ่งคุณภาพการบริการ ในการรับรู้ของผู้เข้ารับบริการมาจากกระบวนการบริการโรงพยาบาลสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวรรณ พะสิราข (2562) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตึกงาน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-39 ปี สถานภาพโสด อาชีพพนักงานบริษัท การศึกษาปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 20,000บาท และพบว่า คุณภาพการบริการมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตึกงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วิจัยของพิชญาวรรณ พิรพันธุ์และประสพชัย พสุนนท์ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการบริการสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับประชาชนภายใต้บริบท โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการบริการสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับประชาชนภายใต้บริบทโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง พบว่าปัจจัยทุกด้านส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน กับงานวิจัยธีรพงษ์ นกศิริและจิราพร ระโหฐาน(2565) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิต และสวัสดิการบริษัท (เครดิตบริษัท) ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่าส่วนใหญ่ที่ตัดสินใจเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลเป็นการตัดสินใจด้วยตัวเอง และภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยรวมยังต้องอาศัยชื่อเสียงเพื่อรักษาความเชื่อมั่นของลูกค้า รวมไปถึงการสื่อสารในองค์กร ปัจจัยทางการตลาด การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาสนับสนุนการบริการทางการแพทย์ และปัจจัยด้านราคา ย่อมมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการในโรงพยาบาลเอกชน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการบริการ ควรเพิ่มสถานที่จอดรถหรือพื้นที่รับส่งผู้ป่วยควรปรับปรุงพื้นที่ทางลาดสำหรับรถเข็นของผู้ป่วยและเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำจุดรับส่งผู้ป่วยให้เพียงพอเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัย พบว่า การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ควรส่งเสริมการกระตุ้นความสนใจด้วยการสร้างกระแสการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกคน เพื่อให้เกิดความเป็นรูปธรรมของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่สำคัญคือการทำงานตามมาตรฐานวิชาชีพของแต่ละวิชาชีพ จะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดในภาพรวมของการบริการของระบบบริการสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นเครือข่ายที่มีความสำคัญในการต้องทำความเข้าใจกัน พัฒนาความร่วมมือและระบบการส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการให้ข้อมูลในการทำงานแก่กัน

3. จากผลการวิจัย พบว่า ควรส่งเสริมช่วยในระบบบริการสุขภาพ เช่น ศูนย์สุขภาพชุมชน สาธารณสุขอำเภอ หรือสาธารณสุขจังหวัด เป็นเครือข่ายที่มีความสำคัญในการต้องทำความเข้าใจกัน พัฒนาความร่วมมือและระบบการส่งต่อที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการให้ข้อมูลในการทำงานแก่กันและสร้างแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้วยการเผยแพร่ผลงาน การให้รางวัล เป็นต้น เพื่อให้เกิดการกระตุ้นขวัญกำลังใจในการทำงาน

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาถึงคุณภาพการให้บริการที่เป็นเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดมุมมองในหลายมิติสามารถนำผลการศึกษามาปรับปรุงระบบการบริการของแผนกต่างๆของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น

2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการ ความพึงพอใจ และการแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น การบอกต่อ การรับบริการซ้ำ การกล่าวถึงในทางบวกเสมอ เป็นต้น เพื่อที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ การพัฒนาและเป็นแนวปฏิบัติให้การบริการมีคุณภาพที่เป็นเลิศ

3. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบันและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในอนาคต และตัวแปรที่ศึกษาเพิ่มขึ้น เช่น ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วม การรับรู้และความคาดหวังการบริการ เป็นต้น

## เอกสารอ้างอิง

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2564). รายงานยุทธศาสตร์โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชน. (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ วัชรินทร์ พี พี.

กิตติศักดิ์ แสงทอง จินตนา เลิศสกุล ศิริลักษณ์ หนูทอง พุทธิวิมล คชรัตน์และอรณุชา อยู่สกุล. (2561). ปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช. คณะเทคโนโลยีการจัดการ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย.

ธีรพงษ์ นกศิริและจิราพร ระโหฐาน. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนของกลุ่มผู้ถือกรรมธรรม์ประกันชีวิต และสวัสดิการบริษัท (เครดิตบริษัท) ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ร้อยโทหญิง พัชรมน เชื้อนาคะ. (2560). **คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า**. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. วิทยาลัยการจัดการ. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พิชญาพร พิรพันธุ์และประสพชัย พสุนนท์. (2564). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการบริการสุขภาพที่เหมาะสมสำหรับประชาชนภายใต้บริบท โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแห่งหนึ่ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**. วารสารการจัดการและการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 8(1), มกราคม - มิถุนายน 2564.
- พระวิทยา อธิธิญาโณ (ทางเกตุ) พระมหาสม กลยาโณ โคนิภูฏ์ ศรีทอง. (2561). **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลป่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม**. วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรีรับใช้สังคม. สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 4(2), กรกฎาคม - ธันวาคม 2561.
- มนัสชญาน์ โรมินทร์. (2561). **คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระป๋องครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล**. วารสารวิชาการสาธารณสุขสุขชุมชน. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ.
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ. (2566). **จากรายงานส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ**. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลศรีสุขสำราญ. สืบค้นเมื่อ 1 มิถุนายน 2566 เข้าถึง <http://gishealth.moph.go.th/healthmap/info.php?maincode=04344>.
- เรวดี ศิรินคร. (2561). **การพัฒนาภาพลักษณ์โรงพยาบาลโดยเน้นคุณภาพ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สภาการพยาบาล.
- ศิตาภา สามเสียง. (2560). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐของประชาชนในอำเภอน้ำสนิม จังหวัดชลบุรี**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศิริรักษ์ ภูทธิธัญและกฤษฎา มุ้ยหมัด. (2563). **ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทรายอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี**. การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 15, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- โสธยา พูลเกษ. (2560). **ความคาดหวังของผู้ป่วยนอก ต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร**. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สรวิชัย สุดแก้ว. (2563). **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังตาล อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี**. หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วัฒน์ ศิรินิรันดร์, และภาวนา สนวนพญ. (2552). **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ พฤติกรรมผู้บริโภค**. [ออนไลน์] สืบค้น 30 มิถุนายน 2566 จาก <https://doctemple.wordpress.com/2017/01/23/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88-2>.
- สุวรรณา พะลีราช. (2562). **คุณภาพการบริการและการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลตึก**. วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2(2), พฤษภาคม - สิงหาคม 2562.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น. (2566). **จากรายงานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล**. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น. สืบค้นเมื่อ 2 มิถุนายน 2566 เข้าถึง <https://www.kkpho.go.th/wirehealth.php>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา. (2565). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566—2570)**. ราชกิจจานุเบกษา. [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/258/T\\_0001.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/E/258/T_0001.PDF).