

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
Service Quality of Boyai Subdistrict Health Promoting Hospital in Borabue District,
Mahasarakham Province

พระวิทยา อธิธิธำณ (กางเกตุ)¹
พระมหาสม กลยาณ²
โกนิภูฏ ศรีทอง³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมและการพัฒนา คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้การวิจัยเชิงสำรวจประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จาก 17 หมู่บ้าน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ จำนวน 1500 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 316 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยเพื่อบรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบค่าที่เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างน้อยสำคัญน้อยที่สุด และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา

¹ นักศึกษา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

² อาจารย์ ดร. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

³ รองศาสตราจารย์ ดร. คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนมีความคิดเห็นว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน 2. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกาย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การดูแลสุขภาพตนเอง และการออกกำลังกาย ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี อาชีพ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน 3. แนวทางการส่งเสริมและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ (1) ผู้บริหารควรจัดอบรม การส่งเสริมการให้บริการประชาชนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจของหน่วยงาน (2) ควรให้การอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ รวมถึงการมีส่วนร่วมในการรับทราบนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ (3) ต้องเร่งดำเนินการเรื่องการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ โดยจัดคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม (4) เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทุกระดับต้องร่วมกันดำเนินการสำรวจ ปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง และจัดให้มีโครงการที่สามารถประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ได้

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

This objectives of this study were: 1) to study the quality of services provided by Boyai Health Promotion Hospital, Borabue District, Mahasarakham Province, 2) to compare the public opinions on service quality of health promotion hospitals in Boyai Subdistrict, Borabue District, Mahasarakham Province, and 3) to study problems, obstacles, ways to promote and improve the quality of services of health promotion hospitals in Boyai Subdistrict, Borabue District, Maha Sarakham Province.

This study was carried out by a mixed methods research. The sample consisted of 316 drawn from 1,500 population who had used the services of Boyai Health Promotion Hospital, Mahasarakham Province. The instrument used to collect data was a questionnaire. Statistical techniques used for data analysis are frequency, percentage, mean Standard Deviation and test the hypothesis by describing the personal factors. tests the t-values to test the

difference between the two means. and F-test with one-way ANOVA. to test the difference between the average of three groups. The least significant difference was employed. For qualitative data, content analysis technique was conducted.

The research found that

1. The overall quality of service of health promotion hospitals in Boyai subdistrict, Borabue district, Mahasarakham province was found very high with the mean score equal to 4.06.

2. The results of the hypothesis testing showed that the quality of service provided by health promotion clinics in Boyai subdistrict, Borabue district, Mahasarakham province, classified by personal factors such as sex, age, education level, found that sex, age, monthly income, self care health and exercise were significant different at the 0.05 level. While occupation and education level had no significant difference.

3. Problems, obstacles and quality of services provided by health promotion hospitals in Borabue district, Mahasarakham province, were found that: 1) executives should provide training to promote public service as a norm in the management of the unit to achieve the objectives. and they were effective with the vision and mission of the agency, 2) they should give moral training, about the ethics of the staff of Boyai Health Promotion Hospital and adjust people to suit the job to participate in the acknowledgment of policies, rules and regulations, 3) to accelerate the implementation of all forms of public relations by organizing a team or staff, it was responsible for clear and concrete practices, and 4) the staff of the District Health Promotion Hospital at all levels must jointly conduct surveys to improve and develop them self In continuous operation, there should be a project that evaluates the performance of the officers.

Keyword quality services, health promoting hospital

บทนำ

นโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) นับเป็นก้าวสำคัญของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ อันเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพระบบบริการปฐมภูมิ ที่มีการกำหนดรูปแบบและระบบการสนับสนุนอย่างจริงจัง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี โดยมีการใช้จ่ายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนให้เกิด รพ.สต. ที่มีคุณภาพ นอกเหนือไปจากเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างที่มีการดำเนินการอยู่ตามแผนงบประมาณแล้ว คือการทำให้เกิดการทำงานหรือให้บริการสำคัญสำหรับประชาชน ตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพ จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้วิถีการดำรงชีวิตของคนไทยภายใต้บริบทแวดล้อมที่เต็มไปด้วยความเสี่ยงต่อสุขภาพ ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพจากโรควิถีชีวิตที่สัมพันธ์เกี่ยวโยงซึ่งกันและกันใน

โรคสำคัญ 5 โรค ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง และโรคมะเร็ง ที่เป็นภาระทางด้านสุขภาพ เศรษฐกิจ สังคม หากไม่สามารถสกัดกั้นปัญหาตั้งแต่ต้นเหตุจนถึงปลายเหตุอย่างเป็นระบบครบวงจร ก็จะทำให้แนวโน้มสถานการณ์ปัญหาทวีความรุนแรงมากขึ้น ประกอบกับยังมีลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดการจัดวางระบบงาน ขาดการพัฒนากระบวนการเฝ้าระวังติดตามควบคุมป้องกันและการใช้ประโยชน์ในลักษณะเครือข่ายเชื่อมโยงในระดับชาติ ขาดความมีทักษะ และความพร้อมของบุคลากรและเครื่องมือ ตลอดจนระบบงานในการดูแลรักษาพยาบาลและการจัดการโรค ส่วนใหญ่ดำเนินการในลักษณะตั้งรับในสถานพยาบาล ขาดการบูรณาการอย่างเป็นองค์รวม รวมทั้งขาดการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน ดังนั้น จำเป็นต้องให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมผลักดันให้เกิดแนวทางการพัฒนาที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืน

การพัฒนาตำบลจัดการสุขภาพจึงถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการปฏิรูประบบสุขภาพ โดยเน้นการส่งเสริมให้มีการสร้างสุขภาพของบุคคลครอบครัวและชุมชน ภายใต้แนวคิด “ชุมชนท้องถิ่นเป็นเจ้าของสุขภาพชุมชน” เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ กลไกการดำเนินงานภาครัฐทุกระดับต้องปรับบทบาทจากผู้ให้บริการแบบตั้งรับ หรือผู้นำด้านสุขภาพของประชาชน มาเป็นผู้ให้ข้อมูลและทำหน้าที่เชื่อมประสานภาคส่วนต่าง ๆ ของชุมชนเพื่อเข้ามาดำเนินงานร่วมกัน ผลักดันให้เกิดการสร้างเสริมสุขภาพให้มากขึ้น มีการจัดการระบบเฝ้าระวังภัยพิบัติคุกคามด้านสุขภาพ ลดภาวะการเจ็บป่วย ควบคุมสิ่งแวดล้อมรอบตัวให้เกิดสมดุลแห่งสุขภาพชุมชน โดยประชาชน ชุมชน ภาคเครือข่าย ทั้งภาครัฐและท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานพัฒนา และขับเคลื่อนพลังชุมชนร่วมกันอย่างต่อเนื่อง เกิดเป็นระบบสุขภาพชุมชนที่ครอบคลุมถึงสุขภาวะและความมั่นคงในชีวิตได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้การพัฒนาตำบลจัดการสุขภาพมีการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมตลอดจนมีพัฒนาการจัดการสุขภาพรูปแบบใหม่ด้วยภูมิปัญญาและการรวมพลังของชุมชนในท้องถิ่น จึงต้องอาศัยการสร้างและสนับสนุนเครือข่ายกลไกตำบลจัดการสุขภาพที่สะท้อนการทำงานเชิงพัฒนาสังคม ในรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Network) อัน ได้แก่ เครือข่ายพี่เลี้ยง ตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอาสาสมัครสาธารณสุข เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนตำบลจัดการสุขภาพที่เข้มแข็งที่เป็นเป้าหมายสูงสุดของการดำเนินงานโดยอาศัยแผนสุขภาพตำบล กองทุนหลักประกันสุขภาพตำบลและอื่น ๆ เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนภาคีเครือข่ายในพื้นที่ พัฒนาโครงการริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ที่นำไปสู่นวัตกรรมการส่งเสริม ป้องกัน และจัดการสุขภาพของประชาชนในชุมชน ให้เกิดเป็นต้นแบบตำบล การมีสุขภาพที่ดี มีระบบเฝ้าระวังภัยพิบัติคุกคามด้านสุขภาพและที่สำคัญมีการพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมสุขภาพภายในชุมชนเอง และบุคคลภายนอกที่ทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ระบบสุขภาพชุมชนโดยเกิดประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนตลอดไป

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เป็นอีกแห่งหนึ่งของการให้บริการด้านสาธารณสุขปฐมภูมิแก่ประชาชนตามนโยบายของภาครัฐ ที่รัฐบาลได้กระจายส่วนงานด้านสาธารณสุขเพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่ชนบทได้เข้าถึง และได้รับบริการด้านสาธารณสุขอย่างถ้วนหน้าที่ผ่านมา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้มีการดำเนินการบริการด้านสุขภาพและสาธารณสุข มีการจัดทำโครงการด้านกิจกรรมการให้บริการ การออกบริการพี่น้องประชาชน โดยจัดเป็นหน่วยบริการเคลื่อนที่

นอกสถานที่ มีการกระจายข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับด้านสุขภาพและสาธารณสุขให้แก่พี่น้องประชาชนอย่างต่อเนื่องเรื่อยมา แต่เท่าที่ผ่านมา การดำเนินการด้านการบริการสาธารณสุขในส่วนพื้นที่ท้องถิ่นชนบท ยังมีปัญหาอยู่อีกมาก ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานยังไม่ดีพอ และเพียงพอสำหรับความต้องการของประชาชน คูได้จากรายงานด้านสุขภาพอนามัยจะพบว่า ปัจจุบันหน่วยบริการปฐมภูมิ มีแนวโน้มในด้านการสนับสนุนงบประมาณเพื่อการดำเนินการจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้แนวโน้มเงินบำรุงของหน่วยบริการเพิ่มมากขึ้น แต่ก็ยังพบว่าการจัดการสนับสนุนนี้ไม่สม่ำเสมอในแต่ละเครือข่าย และแตกต่างกันในแต่ละจังหวัด แต่ละภูมิภาค รวมทั้งยังขาดความคล่องตัวในการจัดการด้านงบประมาณ ส่วนที่ยังมีการเปลี่ยนแปลงน้อยและเป็นข้อจำกัดในด้านการพัฒนาคุณภาพของหน่วยบริการปฐมภูมิคือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิยังมีน้อย ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานประมาณครึ่งหนึ่ง แต่ก็มีแนวโน้มที่มีพยาบาลปฏิบัติงานในหน่วยบริการระดับนี้เพิ่มมากขึ้น ด้านผลลัพธ์การให้บริการพบว่า ประชาชนมีแนวโน้มเชื่อมั่นและใช้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิเพิ่มมากขึ้น แต่ในด้านคุณภาพบริการเพื่อการจัดการโรคเรื้อรังยังพบว่ามีข้อจำกัด ยังไม่สามารถลดภาวะแทรกซ้อนระยะสั้นของกลุ่มผู้ป่วยเหล่านี้ได้ ซึ่งยังเป็นประเด็นที่ต้องมีการพัฒนาต่อเนื่องในด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ และการจัดการเครือข่ายสนับสนุนบริการให้เกิดความต่อเนื่อง เชื่อมโยงที่ดีร่วมกับโรงพยาบาลแม่ข่าย ส่วนในด้านการบริหารจัดการเครือข่ายบริการ และการจัดการบริการในแต่ละบริบททั้งเมืองและชนบท และพื้นที่ทุรกันดารนั้น พบว่ามีความแตกต่างกันเช่นกัน จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยได้สังเกตเห็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล กรณีศึกษาตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามซึ่งต้องการทราบว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้ความสำคัญในด้านการบริการประชาชนอย่างไร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

ตำบลในตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

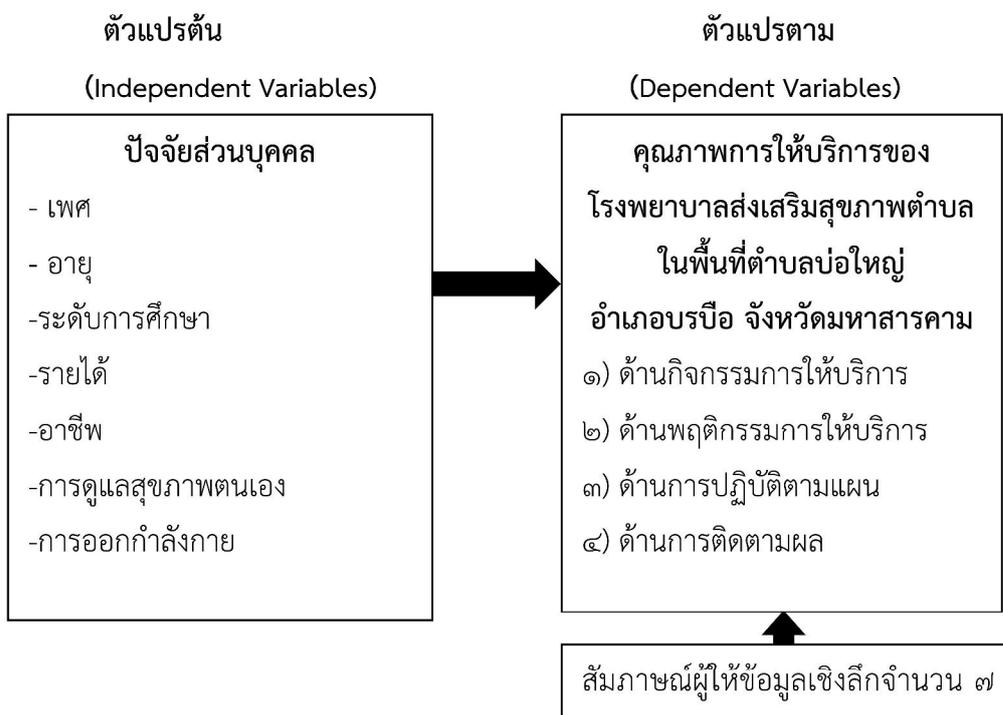
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพตนเองต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 ประชาชนที่มีพฤติกรรมออกกำลังกายต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” เป็นการศึกษาโดยการ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research)

โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structrue Interview) โดยมีโครงสร้างในการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย กิจกรรมการให้บริการ พฤติกรรมการให้บริการ การปฏิบัติตามแผน การติดตามผล ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้เคยใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไปเป็นประชากรในการศึกษาโดยเลือกประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ส่วนงานรับผิดชอบด้านการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จาก 17 หมู่บ้าน จำนวน 1500 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูป ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 316 คน ดังนี้

1. แบ่งประชากรออกเป็นกลุ่มตามแต่ละหมู่บ้าน ได้จำนวนประชากรทั้งหมด 17 หมู่บ้าน
2. กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามขนาดของประชากรในแต่ละหมู่บ้าน
3. ทำการสุ่มในแต่ละกลุ่มหมู่บ้านตามที่กำหนดไว้ใน ข้อที่ 2

ตาราง 1 สัดส่วนของประชากร

ลำดับ	หมู่บ้านที่เข้ารับบริการ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.	บ้านบ่อใหญ่ หมู่ 1, 2, 3, 5, 12, 16	550	116
2.	บ้านเก่าใหม่ หมู่ที่ 10, 13	200	42
3.	บ้านหนองหญ้าปล้อง หมู่ที่ 4, 14	100	21
4.	บ้านหนองหว้า หมู่ที่ 9, 15	200	42
5.	บ้านโนนทอง หมู่ที่ 8	100	21
6.	บ้านดงเค็ง หมู่ที่ 6, 7, 17	250	53
7.	บ้านโนนสะอาด หมู่ที่ 11	100	21
รวม		1,500	316

ทั้งนี้ในการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) จำนวน 7 ท่าน ประกอบด้วย

1. นายบุญธรรม ยศกาญจน์ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่
2. นางสุมาลี กิจพฤษ์ พยาบาลวิชาชีพปฏิบัติการ

3. นายนิธี วงษ์จำปา พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ
4. นางอุมาพร มุลโพธิ์ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุขชำนาญงาน
5. นายวิวัฒน์ ศรีบุญจันทร์ เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงานแพทย์แผนไทย
6. นางดอกไม้ เกตุดี นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
7. นางราวดี ทินเต พนักงานธุรการ

เครื่องมือการวิจัย

ในส่วนการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนด และในส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับประชาชนที่มาติดต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการบันทึกเทป ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือไปยังโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จากนั้นดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ผู้วิจัยกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการแจกสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) กับกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและมีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป เป็นประชากรในการศึกษาโดยเลือกประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ส่วนงานรับผิดชอบด้านการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่ตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 17 หมู่บ้าน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 316 คน ซึ่งในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปแจก และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. การรวบรวมเอกสาร ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความ งานวิจัย และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ข้าราชการตำรวจ และหลักสังคมวิทยา
2. การขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ และขอหนังสืออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้อำนวยการหลักสูตร ผศ.ดร.โกนิฐ์ ศรีทอง ถึง นายบุญธรรม ยศกาญจน์ ผู้อำนวยการ

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์ที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ด้วยตนเอง จำนวน 7 ท่าน

การสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้บริหาร พยาบาลนักวิชาการ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม รวมทั้งสิ้น 7 ท่าน ช่วงวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 ถึง 10 สิงหาคม พ.ศ.2555 รวมเป็นระยะเวลา 21 วัน โดยการใช้เครื่องบันทึกเสียงบันทึกการให้สัมภาษณ์และจดบันทึกประเด็นสำคัญของผู้ให้สัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และพรรณนา ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม และสถิติพรรณนาที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency), ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัย เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffé) เกณฑ์การพิจารณา ค่าเฉลี่ย

สรุปผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีพฤติกรรมดูแลสุขภาพปีละครั้ง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 พฤติกรรมการออกกำลังกาย 1 ครั้งต่อเดือน จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3

คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1. ด้านกิจกรรมการให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม ประชาชนคิดเห็นว่า คุณภาพ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

2. ด้านพฤติกรรมกรการให้บริการ ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม เห็นว่าคุณภาพ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.14 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อพฤติกรรมกรการให้บริการ ต่อประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

3. ด้านการปฏิบัติตามแผน ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม เห็นว่าคุณภาพ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติตามแผน ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับมากทุกข้อ

4. ด้านการติดตามผล ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวม เห็นว่าคุณภาพ อยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการติดตามผลของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับมากทุกข้อ

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ประชาชนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่าคุณภาพในการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งน่าจะสอดคล้องกับความเป็นจริง ทั้งนี้เนื่องจากหน่วยงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ได้ดำเนินการตามนโยบายของภาครัฐที่มีความประสงค์และความมุ่งหวังที่จะพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิอันเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพระบบบริการปฐมภูมิที่มีการกำหนดรูปแบบและระบบการสนับสนุนที่จริงจัง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี โดยมีการใช้จ่ายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกเหนือไปจากเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างที่มีการดำเนินการอยู่ตามแผนงบประมาณแล้ว ยังได้ดำเนินงานด้านการให้บริการแก่ประชาชนตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพ โดยเน้นการส่งเสริมให้มีการสร้างสุขภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชน ภายใต้แนวคิด “ชุมชนท้องถิ่นเป็นเจ้าของสุขภาพชุมชน” และการใช้หลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องและเหมาะสม ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ปิยวรรณ หอมจันทร์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจทางหลวง” ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการตำรวจทางหลวง ประชาชนมี

ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และกัญชัย ประยูรคง (2556) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลสามพราน” ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลสามพราน จำนวน 91 คน ส่วนมากเป็นเพศหญิง มีสถานภาพสมรส มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไปมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล สามพราน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอันดับที่หนึ่งคือ ด้านบุคลากร อันดับที่สอง คือ ด้านอาคารสถานที่ อันดับที่สาม คือด้านขั้นตอนกระบวนการให้บริการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี ตามลำดับ และทิพย์สุนันท์ ศรีลาธรรม (2560) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี” ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ คุณภาพบริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลในภาพรวม ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66.8 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.2 ส่วนปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} < 0.05$) ได้แก่ ความคาดหวังต่อการให้บริการ การรับรู้ต่อการให้บริการ อาชีพและรายได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปประยุกต์ใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

1. ผู้อำนวยการ ควรจัดอบรม การให้บริการประชาชน เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. ควรให้การอบรมด้านคุณธรรม จริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ปรับเปลี่ยนคนให้เหมาะสมกับงาน การมีส่วนร่วมในการรับทราบนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ
3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ต้องเร่งดำเนินการ เรื่องการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ โดยจัดคณะทำงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ทุกระดับ ต้องร่วมกันดำเนินการสำรวจ ปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง มีโครงการหรือกิจกรรมที่เป็นการชีวิต และสามารถประเมินการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ่อใหญ่ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัยถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
2. ควรทำการศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
3. ควรทำการศึกษาวิจัยวิเคราะห์เหตุการณ์การให้บริการของคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
4. ควรทำการศึกษาวิจัยในการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาในหัวข้อธรรม มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
5. ควรทำการศึกษาวิจัยผลสัมฤทธิ์หลังจากมีการนำหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาใช้กับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

เอกสารอ้างอิง

กุ๊ซัย ประยูรคง. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

สามพราน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยทองสุข.

เกษม พิพัฒน์ปัญญาคุณ. (2541). การควบคุมคุณภาพ : Quality control. พิมพ์ครั้งที่ 9.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ประกอบเมโทร.

จินตนา บุญงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการปรับปรุงการบริการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์ฟอร์แมทพริ้นติ้ง.

ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ. (2552). คู่มือการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกมูลนิธิสาธารณสุขแห่งชาติ.

ทิพย์สุคนธ์ ศรีลาธรรม. (2560). คุณภาพบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในเขตอำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานสาธารณสุข

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). การตลาดสำหรับการบริการแนวคิดและกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นิตย์ สัมมาพันธ์. (2535). การบริหารคุณภาพแบบญี่ปุ่น. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภา.

ปิยวรรณ หอมจันทร์. (2555). คุณภาพการให้บริการโดยประยุกต์ใช้หลักสังคหวัตถุธรรมของข้าราชการ

ตำรวจทางหลวง. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ

ราชวิทยาลัย.

สุพัตรา ศรีวณิชชากร และคณะ. (2554). สถานการณ์ระบบบริการปฐมภูมิ ในประเทศไทย ปีพ.ศ. ๒๕๕๓.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัดสหพัฒนพิบูล.

สุรเชษฐ์ สถิตนิรามัย และคณะ. (2555). แผนการตรวจราชการและนิเทศงานระดับกระทรวง กระทรวง
สาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555, การดำเนินงานเพื่อสนองนโยบายและแก้ไขปัญหา
เร่งด่วน. ค้นเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2560, จากแหล่งที่มา <http://phmahidolbhusita.blogspot.com/2010/02/blog-post.html>