



บทความวิจัย (Research article)

ปัจจัยทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการ

ในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

Factors Predicting of Decision to Receive Services in Subdistrict Health

Promoting Hospitals in Mueang District, Phayao Province

นุชวรา คันธานุรักษ์¹, อาริรัตน์ หงษ์บิน¹, เปรมฤดี ศรีวิชัย^{2*}

Nuchwara Kantanurux¹, Arrirat Hongbin¹, Premrudee Sriwichai^{2*}

*ผู้ให้การติดต่อ (Corresponding e-mail: premrudee5@gmail.com)

(Received: August 18, 2024; Revised: December 11, 2024; Accepted: December 13, 2024)

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบหาความสัมพันธ์เชิงทำนายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการจำนวน 120 คน จากการสุ่มตัวอย่างหลายขั้นตอน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามคุณภาพบริการและแบบสอบถามการตัดสินใจเข้ารับบริการ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค .97 และ .94 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน ผลการวิจัย พบว่า

1. คะแนนเฉลี่ยคุณภาพบริการและการตัดสินใจเข้ารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.27, 4.33; SD = .50, .53$ ตามลำดับ)
2. ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ ($r = .83, .79, .76, .74, .66, .29; p < .01$ ตามลำดับ) ในขณะที่จำนวนปีที่เรียนหนังสือมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับการตัดสินใจเข้ารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = -.23, p < .05$)
3. ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของการตัดสินใจเข้ารับบริการได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ($F = 13.78, p < .01$) ได้ร้อยละ 77.40

¹ นักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข
Nursing Students, Boromarajonani College of Nursing Phayao, Faculty of Nursing, Praborommarajchanok Institute,
Ministry of Public Health

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข
Assistant Professor, Boromarajonani College of Nursing Phayao, Faculty of Nursing, Praborommarajchanok Institute,
Ministry of Public Health

ผู้บริหารโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ควรเสริมสร้างความมั่นใจต่อคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มโอกาสในการตัดสินใจเข้ารับบริการ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, การตัดสินใจเข้ารับบริการ, โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

Abstract

This predictive correlational research aimed to examine the variables predicting the decision to receive services at subdistrict health-promoting hospitals in Mueang District, Phayao Province. The sample consisted of 120 service users who received services in Phayao Province, selected through multi-stage random sampling. Data were collected using a service quality questionnaire and a decision-making questionnaire for using services. The reliability values, measured by Cronbach's alpha coefficient, were .97 and .94, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics, Pearson's correlation, and stepwise multiple regression analysis. The results showed the following:

1. The average scores for service quality and the decision to receive services were at the highest level ($M = 4.27, 4.33$; $SD = .50, .53$, respectively).

2. Service quality dimensions, including empathy, assurance, reliability, responsiveness, tangibility, and age, were positively correlated with the decision to receive services, showing statistical significance ($r = .83, .79, .76, .74, .66, .29, p < .01$, respectively). Years of study had a low-level negative correlation with the decision to receive services, also showing statistical significance ($r = -.23, p < .05$).

2. Regression analysis revealed that empathy towards service users, assurance for service users, and tangibility of the service could jointly predict the decision to receive services at subdistrict health-promoting hospitals with statistical significance ($F = 13.780, p < .01$), accounting for 77.40% of the variance.

The administrators of subdistrict health-promoting hospitals should continuously enhance confidence in service quality to increase the likelihood of service utilization.

Keywords: Service quality, Decision to receive services, Subdistrict health promotion hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การอนามัยโลก ให้ความสำคัญกับระบบบริการปฐมภูมิ (primary care) เนื่องจากเป็นบริการด่านแรกที่ประชาชนในระดับบุคคล ครอบครัว และชุมชน เข้ามาสัมผัสกับระบบบริการสาธารณสุขของประเทศ และให้จุดเน้นของบริการที่กว้างกว่าบริการทางการแพทย์ รวมไปถึงการดูแลสุขภาพโดยรวม

ทั้งปัจจัยทางด้านสังคม การดูแลทั้งครอบครัว และชุมชน มิใช่เฉพาะรายบุคคล แต่เป็นการดูแลในทุกด้านที่ส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดสภาวะสุขภาพดีของประชาชน (World Health Organization, 1978)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) เดิมเคยอยู่ภายใต้การดูแลของกระทรวงสาธารณสุข แต่ในปี 2564 ได้มีบางแห่งถ่ายโอนภารกิจไปยังองค์การบริหารส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนจังหวัด รพ.สต. เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ ซึ่งประชาชนในทุกพื้นที่ของประเทศมีโอกาเข้าถึงการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและอยู่ใกล้บ้านมากที่สุด เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานได้อย่างทั่วถึงเท่าเทียม และได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของตนเอง รพ.สต. มีภารกิจ 4 ด้าน ได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยมุ่งให้ประชาชนสามารถดูแลสุขภาพของตนเองได้อย่างเหมาะสม โดยจัดบริการสุขภาพ 2 ส่วน คือ 1) การบริการเชิงรุกด้วยการทำงานร่วมกับชุมชน และภาคประชาชน มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนกลุ่มปกติมีการส่งเสริมสุขภาพตนเองให้ดียิ่งขึ้น และกลุ่มเสี่ยงมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคร้ายสุขภาพ และ 2) การบริการเชิงรับ โดยการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยและญาติหรือผู้ดูแล มุ่งส่งเสริมให้กลุ่มผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาที่เหมาะสมและสามารถดูแลสุขภาพของตนเองได้ (Health Education Department, Ministry of Public Health, 2022)

สืบเนื่องจากปัญหาความแออัดของโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ประชาชนรอรับบริการเป็นเวลานาน และเกิดข้อร้องเรียน เพื่อลดความแออัดในโรงพยาบาล จึงมีการยกระดับระบบบริการปฐมภูมิ ให้สามารถดูแลต่อเนื่องทดแทนโรงพยาบาล และประชาชนเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ โดยแบ่งกลุ่ม รพ.สต. เป็น 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดใหญ่ (L) ขนาดกลาง (M) ขนาดเล็ก (S) ตามจำนวนประชาชนที่รับผิดชอบดูแล จากข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2565 ทั่วประเทศไทยมี รพ.สต.ทั้งสิ้น 9,836 แห่ง จังหวัดพะเยาเป็นจังหวัดที่อยู่ในเขตสุขภาพที่ 1 มี รพ.สต. 95 แห่ง ในปี 2565 - 2566 มีผู้เข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทั้งหมด 292,986 คน และ 269,552 คน คิดเป็นร้อยละ 63.49 และ 58.41 ตามลำดับ (Official statistics registration systems, 2023) ซึ่งเกินกว่าครึ่งหนึ่งของประชากรทั้งหมด ชี้ให้เห็นว่า รพ.สต. เป็นแหล่งบริการที่จำเป็นสำหรับประชาชน

คุณภาพบริการ เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการใน รพ.สต. จากการการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการสุขภาพของผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มารับบริการที่ รพ.สต. ได้แก่ อายุ พฤติกรรมบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และความสะดวกของสถานที่ในการให้บริการ (Srisompoch, 2014) ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยคุณภาพบริการตามแนวคิดของ Parasuraman et al (1988) โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) ความเชื่อถือในการให้บริการ (reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (empathy) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการของผู้ป่วยในด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ อาชีพ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นต้น ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ จัดเตรียมความพร้อมด้วยการจัดลำดับก่อนและหลังตามบัตรคิว และมีป้ายแสดงขั้นตอนการเข้ารับบริการตั้งแต่บริเวณทางเข้า และ

อธิบายขั้นตอนในระหว่างที่มีผู้เข้ารับบริการรอเข้ารับบริการ ทำให้การบริการมีความคล่องตัว เป็นต้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อาคาร สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เทคโนโลยี (Panngam et al., 2018; Widayati et al., 2017)

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ส่วนใหญ่ได้ถ่ายโอนภารกิจไปยัง องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จากผลการศึกษาการพัฒนาระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ ภายหลังจากถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลไปยัง อบจ. พบว่า ทีมสุขภาพปฐมภูมิตอบสนองต่อความต้องการ และแก้ไขปัญหาของประชาชน การดำเนินงานทีมสุขภาพปฐมภูมิในพื้นที่ มีความสอดคล้อง โดยตรงกับนโยบายของรัฐบาล กระทรวงสาธารณสุข และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้ง มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังการถ่ายโอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการให้ความเป็นกันเอง เป็นมิตร เต็มใจ ความสะดวกในการให้บริการ การดูแลด้วยยา/อุปกรณ์ที่เหมาะสม (Thongkam, 2024) ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

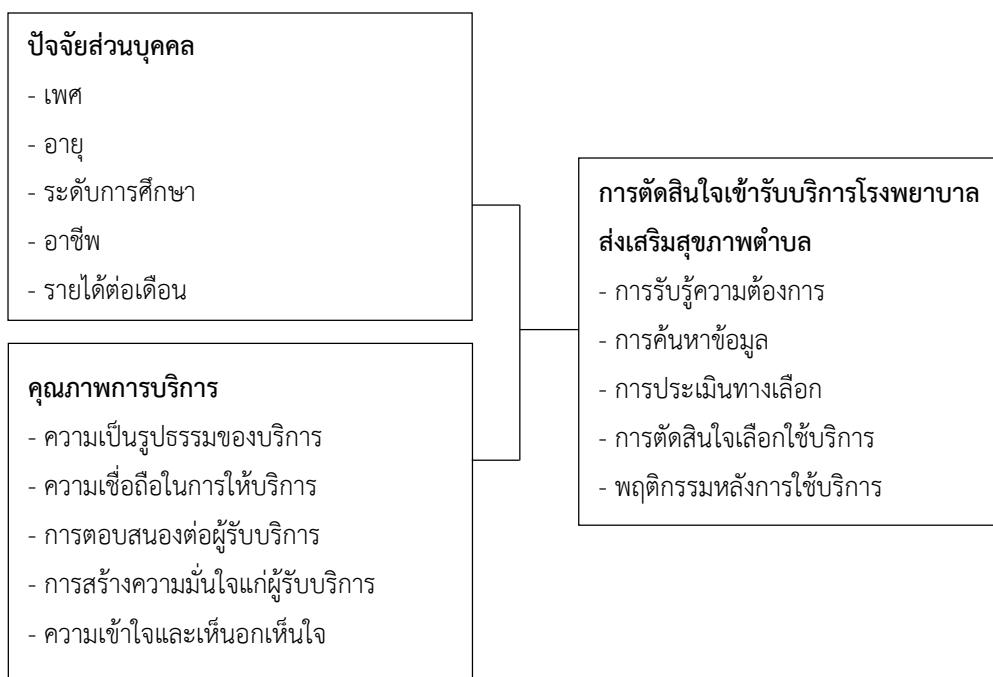
1. ศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ระดับคุณภาพบริการ และระดับการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
2. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพบริการและการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา
3. ศึกษาปัจจัยทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

สมมติฐานการวิจัย

คุณภาพบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ใช้แนวคิดคุณภาพบริการของ Parasuraman et al (1988) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการ ตามแนวคิดของ Kotler & Keller (2006) ในด้านการรับรู้ความต้องการ การค้นหาข้อมูล การประเมินทางเลือกการตัดสินใจเข้ารับบริการ และพฤติกรรมหลังการใช้บริการ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพ



ภาพ กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง ปัจจัยทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยแบบหาความสัมพันธ์เชิงทำนาย (predictive correlational research) มีวิธีดำเนินการวิจัย รายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ประชาชนที่มารับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ทั้งที่ถ่ายโอนถ่ายโอนภารกิจไปสู่องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพะเยา กระทรวงสาธารณสุข ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2567

กลุ่มตัวอย่าง เป็นประชาชนที่มารับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามกฎตายตัวขนาดของกลุ่มตัวอย่างน้อยที่สุดสำหรับสถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (rule of thumb for minimum sample size for multiple regression) ของ Tabachnick and Fidell (2007) โดยใช้สูตร $n \geq 50 + 8m$ เมื่อ n คือจำนวนตัวอย่าง และ m คือ จำนวนตัวแปรทำนาย ซึ่งในการวิจัยนี้มีจำนวน 10 ตัว ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 130 คน

คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้น (multi-stage random sampling) ในขั้นที่ 1 เป็นการสุ่มเลือกตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 7 ตำบล จาก 14 ตำบล โดยการสุ่มอย่างง่ายตามขนาดของ รพ.สต. ขนาดใหญ่ (L) จำนวน 3 แห่ง ขนาดกลาง (M) จำนวน 3 แห่ง และขนาดเล็ก (S) จำนวน 1 แห่ง ในขั้นที่ 2 เป็นการสุ่มเลือกหมู่บ้าน เป็นการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับฉลากได้ 14 หมู่บ้าน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากแต่ละหมู่บ้านตามสัดส่วนของประชากร หมู่บ้านละ 7 – 10 คน

โดยมีเกณฑ์การคัดเข้า ได้แก่ 1) อายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป 2) อาศัยอยู่ในพื้นที่ของ รพ.สต. อย่างน้อย 6 เดือน 3) เคยเข้ารับบริการใน รพ.สต. อย่างน้อย 1 ครั้ง และ 4) อ่านหนังสือออก และเขียนได้ และมีเกณฑ์การคัดออก คือ ให้ข้อมูลการวิจัยโดยการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อาชีพ ระดับการศึกษา อายุ และรายได้ต่อเดือน ซึ่งเป็นแบบเลือกตอบและเติมคำตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพบริการ พัฒนามาจากแบบสอบถามของ Sangthong and Chotchara (2020) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Parasuraman et al (1988) จำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ๆ ละ 5 ข้อ ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือในการให้บริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พัฒนามาจากแบบสอบถามของ Sangthong and Chotchara (2020) ซึ่งสร้างตามแนวคิดของ Kotler and Keller (2006) รวม 11 ข้อ จำแนกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความต้องการ จำนวน 3 ข้อ การค้นหาข้อมูล จำนวน 2 ข้อ การประเมินทางเลือก จำนวน 2 ข้อ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ จำนวน 2 ข้อ และพฤติกรรมหลังการใช้บริการ จำนวน 2 ข้อ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 เป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ ระหว่างน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน ถึงมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน คิดคะแนนเฉลี่ยรายด้านและโดยรวม โดยมีเกณฑ์จำแนกคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1981) ดังนี้

- ระหว่าง 1.00-1.80 คะแนน หมายถึง ระดับน้อยที่สุด
- ระหว่าง 1.81-2.60 คะแนน หมายถึง ระดับน้อย
- ระหว่าง 2.61-3.40 คะแนน หมายถึง ระดับปานกลาง
- ระหว่าง 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง ระดับมาก
- ระหว่าง 4.21-5.00 คะแนน หมายถึง ระดับมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ได้แก่ อาจารย์พยาบาลเชี่ยวชาญการพยาบาลชุมชน จำนวน 2 คน และพยาบาลเชี่ยวชาญด้านการพยาบาลชุมชน จำนวน 1 คน มีค่าดัชนีความตรง (content validity index: CVI) ของแบบสอบถามคุณภาพบริการ เท่ากับ .97 และแบบสอบถามการตัดสินใจเข้ารับบริการ เท่ากับ 1.0 นำไปทดลองใช้กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในชุมชน จำนวน 30 คน วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) เท่ากับ .97 และ .94 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

หลังจากโครงการวิจัยได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนี พะเยา คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก คณะผู้วิจัยได้ทำ

หนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการเก็บข้อมูล และประสานงานกับกลุ่มตัวอย่างในการเข้าร่วมการวิจัย คณะผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองและนำกลับทันที โดยผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามคืนได้ 120 ฉบับ และแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ คิดเป็นร้อยละ 92.31

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล คำนวณจากแบบสอบถามคุณภาพบริการ และแบบสอบถามการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (mean: M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: SD)

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพบริการ และการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โดยปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรแรงนับ ได้แก่ อายุ (ปี) จำนวนปีที่เรียนหนังสือ และรายได้ต่อเดือน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่เป็นตัวแปรนามบัญญัติ ได้แก่ เพศ และอาชีพ แปลงเป็นตัวแปรหุ่นก่อนจึงทำการวิเคราะห์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson correlation coefficient) โดยทำการทดสอบพบว่า ข้อมูลมีการกระจายเป็นปกติ (normality)

3. การวิเคราะห์ปัจจัยทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโดยสถิติการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นในการใช้สถิติ ได้แก่ ความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระจากกัน ได้ค่า Durbin Watson เท่ากับ 2.06 การตรวจสอบความสัมพันธ์กันเองภายในตัวแปรพบค่า VIF อยู่ระหว่าง 1.57-2.83 ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง .35-.63

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้ ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา คณะพยาบาลศาสตร์ สถาบันพระบรมราชชนก รับรองเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2566 หมายเลข COA No. 015/66 ผู้วิจัยชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการให้ทราบถึงสิทธิการตอบรับหรือปฏิเสธในการเข้าร่วมในโครงการวิจัย การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลและการทำลายข้อมูลเมื่อสิ้นสุดการวิจัย เผยแพร่ผลการวิจัยในภาพรวม และการนำเสนอในเชิงวิชาการเท่านั้น

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 82.70 มีอายุเฉลี่ย 59.65 ปี ($SD = 11.13$) มีอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 47.10 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 40.40 อายุ 41 – 50 ปี และอายุ 20 – 30 ปี เท่ากัน ร้อยละ 2.90 ตามลำดับ มีค่าเฉลี่ยจำนวนปีการศึกษา 7.86 ปี ($SD = 3.61$) จบการศึกษาระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 61.50 มัธยมศึกษา ร้อยละ 27.90 ไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 4.80 ปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 3.90 และอนุปริญญา ร้อยละ 1.90 ตามลำดับ ประกอบอาชีพแม่บ้าน ร้อยละ 27.90 รองลงมา อาชีพ เกษตรกร และรับจ้าง เท่ากัน ร้อยละ 26 อาชีพรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 26.00 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 8.70 และอาชีพรับราชการ ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ รายได้เฉลี่ย

4,184.62 บาท ($SD = 5,361.53$) มีรายได้ 1,001-5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 46.20 รองลงมา รายได้ต่ำกว่า 1,000 บาท ร้อยละ 31.70 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 16.30 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 2.90 รายได้ มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 1.90 และรายได้ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 1.00 ตามลำดับ

2. ระดับคุณภาพบริการ และการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา

ผลการวิจัยพบว่า มีค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.27$, $SD = .50$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ ($M = 4.34$, $SD = .66$) รองลงมา คือ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($M = 4.32$, $SD = .67$) และต่ำสุดในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($M = 4.21$, $SD = .74$) การตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($M = 4.33$, $SD = .53$)) มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านพฤติกรรมหลังการใช้บริการ ($M = 4.45$, $SD = .64$) รองลงมาคือ การรับรู้ความต้องการ ($M = 4.44$, $SD = .66$) และต่ำสุดในด้านการประเมินทางเลือก ($M = 4.21$, $SD = .74$) ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และระดับของคุณภาพบริการ และการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ($n = 120$)

ตัวแปร	M	SD	ระดับ
คุณภาพบริการ	4.27	.50	มากที่สุด
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.24	.75	มากที่สุด
ความเชื่อถือในการให้บริการ	4.23	.72	มากที่สุด
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.21	.74	มากที่สุด
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.32	.67	มากที่สุด
ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ	4.34	.66	มากที่สุด
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.33	.53	มากที่สุด
การรับรู้ความต้องการ	4.44	.66	มากที่สุด
การค้นหาข้อมูล	4.32	.65	มากที่สุด
การประเมินทางเลือก	4.19	.75	มาก
การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.31	.69	มากที่สุด
พฤติกรรมหลังการใช้บริการ	4.45	.64	มากที่สุด

3. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพบริการ และการตัดสินใจเข้ารับบริการ

ผลการวิจัยพบว่า พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ส่วนอายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับการตัดสินใจเข้ารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .29$, $-.23$)

ตามลำดับ) คุณภาพบริการในด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเชื่อถือในการให้บริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับการตัดสินใจเข้ารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .83, .79, .76, .74$ ตามลำดับ) สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับการตัดสินใจเข้ารับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .66$) ดังตาราง 3

ตาราง 3 การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปร	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Y
อายุ (X1)	1										
เพศ (X2)	-.01	1									
จำนวนปีที่เรียนหนังสือ (X3)	-.47**	.16	1								
อาชีพ (X4)	.47	.17	.61	1							
รายได้ต่อเดือน (X5)	.44**	.29**	.41**	.59	1						
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X6)	.16	.09	-.05	.60	.12	1					
ความเชื่อถือในการให้บริการ (X7)	.28**	-.07	-.15	.08	-.06	.72**	1				
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (X8)	.33**	-.16	-.22*	.22	-.07	.70**	.83**	1			
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ(X9)	.27**	.06	-.28**	.17	-.07	.54**	.80**	.77**	1		
ความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ(X10)	.28**	-.08	.20*	.05	.08	.59**	.75**	.81**	.78**	1	
การตัดสินใจเข้ารับบริการ (Y)	.29**	-.05	-.23*	.02	-.09	.66**	.76**	.74**	.79**	.83**	1

* $p < .05$, ** $p < .01$

4. ปัจจัยคุณภาพบริการสามารถทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน พบว่า คุณภาพบริการด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($Beta = .44, .33, .22$) สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 13.78, p < .01$) โดยร่วมกันทำนายได้ ร้อยละ 77.70 ($R^2_{Adj} = .777, SEE = 2.77$) รายละเอียด ดังตาราง 4

ตาราง 4 สัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยคุณภาพบริการทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

ปัจจัย	b	S.E.	Beta	t	p-value
ค่าคงที่ (Constant)	2.20	2.59			
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1)	.51	.14	.22	3.71**	<.01
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_2)	.69	.16	.33	4.23**	<.01
ความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ (X_3)	.90	.17	.44	5.44**	<.01
$R = .88, R^2 = .777, R^2_{Adj} = .770$ และ $F = 13.78$					

** $p < .01$

การอภิปรายผล

1. คุณภาพบริการและการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่าโดยรวมตัวแปรคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และในรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ Srisompoch (2014) พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านพฤติกรรมบริการโดยรวมในระดับมาก อธิบายได้ว่า พฤติกรรมบริการ ซึ่งรวมถึง มีความพึงพอใจในเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และมีท่าทียิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจ และเกิดไว้วางใจต่อการให้บริการ และการศึกษาของ Sangthong and Chotchara (2020) ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ มีการรับรู้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman et al. (1998) และ Gronroos (2001) ได้อธิบายองค์ประกอบความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการว่า เป็นความสามารถในการดูแลเข้าใจถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ รวมถึง การแก้ปัญหาให้อย่างมีความเข้าใจในผู้ป่วยแต่ละคน ทำให้ประชาชนมารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลอยู่ในระดับมากที่สุด จึงส่งผลให้ประชาชนตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (Panngam et al., 2018; Phonsamrong et al., 2018)

2. ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล คุณภาพบริการ และการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อธิบายได้ว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป อายุเฉลี่ย 59.65 ปี โดยเข้าใกล้วัยผู้สูงอายุ เป็นวัยที่มีภาวะเจ็บป่วยที่ต้องการดูแลสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Irurita (1999) พบว่า ผู้สูงอายุมีความต้องการการดูแลจากพยาบาล และผู้ดูแลมากกว่าวัยอื่น สำหรับระดับการศึกษา จำนวนปีที่เรียนมีความสัมพันธ์ทางลบในระดับต่ำกับการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อธิบายได้ว่า ระยะเวลาที่เรียนหนังสือที่มากขึ้น ทำให้บุคคลได้เรียนรู้การมีปฏิสัมพันธ์และช่องทางในการสื่อสารกับบุคคล การเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพได้มากขึ้น ทำให้มีการตัดสินใจที่ดีและปฏิบัติตัวได้ถูกต้องเหมาะสม (Nutbeam, 2008; Chandanasotthi et al., 2023) จึงทำให้มีการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลน้อยลง ในขณะที่เพศ และรายได้ต่อเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มวัยทำงาน โดยสังคมชนบทเพศไม่เป็นปัญหาอุปสรรคต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และส่วนใหญ่มีรายได้ ประมาณ 1,001 – 5,000 บาท จึงจะให้ความสนใจในการทำงานหาเลี้ยงชีพมากกว่า เมื่อมีการเจ็บป่วยเล็กน้อย มักจะใช้วิธีซื้อยามารับประทานเอง มากกว่าที่จะไปรับการรักษาในโรงพยาบาลส่งเสริม

สุขภาพ เนื่องจากสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกและการเจ็บป่วยที่เป็นอยู่ไม่ได้มีความซับซ้อน ค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก จึงยอมจ่ายเอง เพื่อไม่ต้องเสียเวลาในการทำงาน (Sripirom et al., 2017)

สำหรับคุณภาพบริการด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ความเชื่อถือในการให้บริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจเข้ารับบริการอยู่ในระดับสูง อธิบายได้ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้ความสำคัญกับการสร้างความเห็นอกเห็นใจแก่ผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้ตอบคำถามและเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องแสดงความสามารถ ทักษะและความรู้ สร้างความเชื่อถือในการให้บริการ ให้การบริการทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการอย่างเหมาะสมและรวดเร็ว เข้าถึงการได้รับบริการโดยง่าย (Tupho, 2014) สำหรับด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการตัดสินใจเข้ารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่า การบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมืออยู่ในระดับต่ำ รวมถึงระบบการบันทึกยังคงใช้เอกสาร อาจทำให้ไม่มีความพร้อมเท่าที่ควร ส่งผลให้ประชาชนได้รับการบริการที่ล่าช้า การได้รับสนับสนุนจากองค์กรด้านงบประมาณกับด้านวัสดุอุปกรณ์มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (Sangthong & Chotchara, 2020)

3. ปัจจัยทำนายคุณภาพบริการต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ สามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลได้ ร้อยละ 77.40 คุณภาพบริการด้านความเห็นอกเห็นใจต่อผู้รับบริการมีอำนาจทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการสูงสุด ($Beta = .44$) สอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่า ปัจจัยคุณภาพทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือในการให้บริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ร่วมกันทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เนื่องจาก ความเห็นอกเห็นใจ คือ การที่บุคลากรเข้าถึงความรู้สึก อารมณ์ พฤติกรรม และมีความเข้าใจผู้รับบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (Itsarangkul Na Ayutthaya et al., 2024) สอดคล้องกับการศึกษาที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านเหมืองหัวทะเล อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า การที่เจ้าหน้าที่มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจใส่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสนใจต่อข้อซักถามของผู้มารับบริการ และให้คำอธิบายตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น จึงทำให้ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (Panngam et al., 2018) ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อธิบายได้ว่า ผู้รับบริการย่อมต้องการความมั่นใจ ได้แก่ บริการที่ดี มีคุณภาพ และมีชีวิตที่ปลอดภัยเมื่อไปรับบริการ จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจ รวมทั้ง ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ซึ่งในการศึกษานี้ เป็นการให้ความสำคัญต่อเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย สิ่งแวดล้อม

ภายในโรงพยาบาล และความสุภาพ อ่อนโยนของบุคลากร โดยผู้รับบริการได้รับการตอบสนองที่รวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการตัดสินใจเข้ารับบริการมากขึ้น (Itsarangkul Na Ayutthaya et al., 2024)

ข้อจำกัดการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาการมารับบริการโดยทั่วไปของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมือง จังหวัดพะเยา โดยไม่ได้จำแนกตามประเภทหรือกลุ่มวัยของผู้รับบริการ ซึ่งอาจมีความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

องค์การปกครองส่วนจังหวัดและผู้บริหารของ รพ.สต. ควรให้ความสำคัญกับการคงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการของบุคลากร ในด้านความเห็นอกเห็นใจ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ สามารถนำไปใช้ในการออกแบบการพัฒนาเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ (excellent service behavior: ESB)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรทำการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยทำนายการตัดสินใจเข้ารับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เปรียบเทียบตามกลุ่มวัย ตามขนาดของโรงพยาบาล หรือตามรูปแบบการให้บริการ ทั้งเชิงรับและเชิงรุก

รายการอ้างอิง

- Best, J. W. (1981). *Research in education*. Prentice-Hall.
- Chandanasotthi, P., Waelveerakup, W., Chowsilpa, N., Pasuwan, D., Jantacumma, N., Namarak, R., Tepsuwan, J., & Jongchaipuk, K. (2023). Predicting factors of health literacy among persons with diabetes in Nakhon Pathom province. *Journal of Prachomklao College of Nursing, Phetchaburi Province*, 6(3), 18–31. (in Thai)
- Gronroos, C. (2001). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. Willey.
- Health Education Department, Ministry of Public Health. (2022). *Implementation manual for health education standards at Tambon Health Promotion Hospital*. Health Education Department, Ministry of Public Health. (in Thai)
- Irurita, V. (1999). Factors affecting the quality of nursing care: The patient's perspective. *International Journal of Nursing Practice*, 5(2), 86-94. <https://doi.org/10.1046/j.1440-172x.1999.00156.x>

- Itsarangkul Na Ayutthaya, P., Naipinit, T., Mungmee, N., Chaisri, P., & Khoonyoo, B. (2023). The factors of service quality affecting the decision making to choose the service of Srisuksamran Subdistrict Health Promoting Hospital in Ubolratana District, Khon Kaen Province. *College of Asian Scholars Journal*, 2(2), 132-144. (in Thai)
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2006). *Marketing management* (12th ed.). Pearson.
- Nutbeam, D. (2000). Health literacy as a public health goal: A challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, 15(3), 259-267. <https://doi.org/10.1093/heapro/15.3.259>
- Official statistics registration systems. (2023, November 20). *Registration statistics system*. <https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMenu/newStat/home.php>
- Panngam, C., Namkhot, T., & Rachabuanoi, S. (2018). Satisfaction of service recipient's health at Health Promotion Hospital Hua Thale Mueang District, Nakhon Si Thammarat Province. *Chalermkanchana Academic Journal*, 5(1), 69-79. (in Thai)
- 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(1), 44-59. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Phonsamrong, W., Khammun, P., & Kabbourloy, C. (2018). *People's satisfaction to the service of health provision hospital Nongmek Subdistrict, Nongsonghong District, Khon Kaen Province* [Unpublished master's thesis]. Mahamakut Buddhist University. (in Thai)
- Sangthong, K., & Chotchara, P. (2020). Factors of service quality affecting the decision making to use service of Nabon Hospital in Nakhon Si Thammarat. *Local Administration Journal*, 13(2), 171-184. (in Thai)
- Sripirom, R., Rattanachodpanich, T., Phumas, P., Sakolchai, S., Chantapasa, K., Limwattananon. S., Tisayaticom, K., Patcharanarumol, W. & Tangcharoensathien, V. (2017). Self medication among Thai people by buying medicines from community pharmacy. *Journal of Health Systems Research*, 11(3), 369-377. (in Thai)
- Srisompoch, W. (2014). Factors related to health service quality satisfaction of chronic patients attending Tambon Health Promoting Hospital, Bangkheaw District, Phattalung Province. *The Southern College Network Journal of Nursing and Public Health*, 14(1), 1-14. (in Thai)
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. (5th ed.). Allyn and Bacon.

- Thongkam, P. (2024). Development of the primary health care system after the transferring of the sub-district health promoting hospital to the provincial administrative organization: A case study of the sub-district health promoting hospital in Nakhon Ratchasima. *Journal of Health Research and Development Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office*, 10(1), 176-198. (in Thai)
- Tupho, P. (2014). Factors affecting the participation of personnel in improving the quality of sub-district health promoting hospital, Nakhon Pathom province. *Veridian E-Journal Science and Technology Silpakorn University*, 7(2), 475-491. (in Thai)
- Widayati, M. Y., Tamtomo, D., & Adriani, R. B. (2017). Factors affecting quality of health service and patient satisfaction in community health centers in North Lampung, Sumatera. *Journal of Health Policy and Management*, 2(2), 165-175. (in Thai)
- World Health Organization. (1978). *Report of the international conference on primary health care, Alma Ata, 6-12 September 1978*.
<https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/39228/9241800011.pdf?sequence=1>