

## บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค : กรณีศึกษา ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร 168883

ชื่อผู้เขียน : นางสาวดารารัตน์ ชัดไพบูลย์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2548

---

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค : กรณีศึกษา ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรคต่อบริการทางการแพทย์ คลินิก รักษาโรคทั่วไป ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของ การบริการใน โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค
3. เพื่อนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติในโครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขที่อยู่ในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการทอตอบแบบสอบถาม ให้ผู้ที่มารับบริการได้กรอกแบบสอบถาม และส่งกลับคืน โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2548 ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ F-test , t-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)

### ผลการศึกษา พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค ที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงทุกด้าน แต่เมื่อพิจารณารายด้านจากมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการการให้บริการตามลำดับ

ลบกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ พฤติกรรมการออกกำลังกายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ พฤติกรรมการพักผ่อนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ พฤติกรรมการดื่มเหล้าสูบบุหรี่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ พฤติกรรมการปรึกษาแพทย์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ

3. ส่วนปัจจัยทางด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ และการรับรู้สื่อในการประชาสัมพันธ์ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค

#### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านระบบการให้บริการ : ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ควรปรับปรุงระบบการให้บริการมีความสะดวกมากขึ้น ไม่ยุ่งยากซับซ้อนหลายขั้นตอน และควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้เข้ารับบริการในเรื่องข้อมูลข่าวสารทางด้านการแพทย์อย่างต่อเนื่องครบถ้วน

2. ด้านกระบวนการ การให้บริการ : ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ควรพัฒนากระบวนการในการรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่น ต้องมีการนัดหมายล่วงหน้าและเมื่อมีการเลื่อนนัดในการตรวจรักษาต้องมีการแจ้งให้ผู้เข้ารับบริการทราบล่วงหน้า ซึ่งจะทำให้ผู้เข้ารับบริการ ไม่ต้องเสียเวลา มาพบแพทย์และเกิดความรู้สึกไม่พอใจ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ : ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ผู้บังคับบัญชาควรกระตุ้นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความกระตือรือร้นมากขึ้น ในการช่วยเหลือผู้มารับบริการเมื่อประสบปัญหา เจ้าหน้าที่ควรให้ความสนใจที่จะช่วยเหลือและประสานงานกับฝ่ายหรือหน่วยงานอื่นๆ เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับผู้เข้ารับบริการ

4. แนวทางการปฏิบัติระยะยาว : ศูนย์บริการสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร ควรมีการติดตามผลโดยให้ผู้เข้ารับบริการได้ประเมินผลการบริการ 3 เดือน หรือ 6 เดือนต่อครั้ง เป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปรับตัวอยู่เสมอ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงการทำงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้เข้ารับบริการ

## ABSTRACT

168883

**Title of Research Paper** : People's Satisfaction with the 30-baht Health Care Scheme : A Case Study of Health Service Centers in Bangkok  
**Author** : Miss Dararat Chadpaiboon  
**Degree** : Master of Arts (Social Development)  
**Year** : 2005

---

The purpose of the study was twofold : 1) to measure people's satisfaction with general medical service under the 30-baht health care scheme at health service centers in Bangkok and 2) to identify the factors related to their satisfaction.

A questionnaire was used to gather the data from 200 people who used the services under the 30-baht health care scheme at health service centers in Bangkok. The data were collected during May-June 2005. Percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Pearson's Correlation were used for data analysis.

### **The findings were summed up below**

1. As a whole, the satisfaction with the 30-baht health care scheme of the people who came to use the services at health service centers was found to be high in every aspect. They were most satisfied with the service officers, followed by the service system and the service procedures, respectively.

2. The factors significantly related to their service satisfaction were the knowledge and understanding of the 30-baht health care scheme and health care of oneself. That is, the people who had a poorer knowledge and understanding of the 30-baht health care scheme were more satisfied with the service than those who had a better knowledge and understanding of the scheme. Regarding health care of oneself, food consumption behavior was found to be negatively related to the service satisfaction. Exercise behavior was positively related to the service satisfaction. Relaxation behavior was negatively related to the service satisfaction. Drinking and smoking behavior was negatively related to the service satisfaction. Seeking a doctor's advice was positively related to the service satisfaction.

3. The factors found to have no relationship with the service satisfaction were sex, age, marital status, education, occupation, income, and acknowledgement of related information from public relations media.

### **Recommendations**

1. **Service system** The health service centers in Bangkok should provide more convenience to the service users. Complicated procedures should be reduced. There should be some officers available to give the service users medical information completely and continuously.

2. **Service procedures** The health service centers in Bangkok should continuously develop their service procedures. For example, there should be appointments in advance. If any appointment was postponed, the service user should be informed in advance so that he/she will not waste time coming to see the doctor, which will dissatisfy him/her.

3. **Service officers** The health service centers in Bangkok should urge the service officers to be more enthusiastic in assisting the service users who encounter problems. The service officers should be eager to help them and coordinate with other work units or organization to solve the service users' problems.

4. **Long-term practice** The health service centers should evaluate their own performance at a three - or six-month interval. This will make them alert in improving themselves. The evaluation results can be used as a guideline for them to improve their work to bring about the most satisfaction to the service users.