



# ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

บุษกร คงอม พย.บ., รพ.ม.<sup>1\*</sup>

วิวัฒน์ชัย อุตถากร รพ.ม., พร.ด.รพ.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

\* ผู้ติดต่อ, อีเมล: pinky\_ctu@hotmail.com

Vajira Med J. 2019; 63(5) : 373-90

<http://dx.doi.org/10.14456/vmj.2019.xx>

## บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** โดยมีวัตถุประสงค์หลักของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์รองคือ 1) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยต่างๆ ด้านผู้มารับบริการและด้านการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

**วิธีดำเนินการวิจัย:** การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย จำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

**ผลการวิจัย:** พบว่าความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.83$  ,  $SD = 0.184$ ) ได้แก่ ความสะดวกในการใช้บริการ ความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ อธิษาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ลักษณะเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการที่พึงพอใจมากที่สุดคือผู้ใช้บริการที่มีอายุ 51-60 ปี และที่มีอายุ 60 ขึ้นไป

**ข้อเสนอแนะ:** มีทั้งต่อกรุงเทพมหานครและเชิงนโยบายต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพให้บริการสาธารณสุขของรัฐต่อไป

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ, คุณภาพการให้บริการ, ผู้รับบริการ



# Satisfaction of service recipients on quality of service of the Public Health Center 50 Buengkum, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration

Butsakorn Kongpom B.N.S, M.P.A<sup>1\*</sup>

Wiwatchai Atthakorn Ph.D. Public Administration <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Graduate School of Public Administration , National Institute of Development Administration (NIDA), Bangkok, Thailand

\* Corresponding author, e-mail address : pinky\_ctu@hotmail.com

Vajira Med J. 2019; 63(5) : 370-90

<http://dx.doi.org/10.14456/vmj.2019.xx>

## Abstract

**Objectives:** The main objective of this research was to study people’s satisfaction of medical services provided by Public Health Center 50, Buengkum, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration. The indirect objectives were 1) to analyze the correlation between people’s satisfaction and other factors 2) to listen to people’s opinions and suggestions on the quality of services provided by the Public Health Center, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration.

**Methods:** This study was a survey research. The population was people who had received the services provided by Public Health Center 50 Buengkum, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration. The size of sampling, 200 people, was calculated by TARO Yamane’s formula using simple random sampling method. The statistics used for data analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation, t - test, one - way Anova (Analysis of Variance) and LSD (Least Significant Difference).

**Results:** The findings revealed that overall, people were very satisfied with quality of services such as the service convenience, worthwhileness, service reliability, service-minded attitude and staff’s morality, with statistically significant at  $\bar{x} = 3.83$ ,  $SD = 0.184$ . The groups of people who were mostly satisfied were people aged 51 – 60 years and older.

**Suggestions:** There were some suggestions for Bangkok Metropolitan Administration and policy suggestions for the relevant government agencies to improve the quality of government’s public health services.

**Keywords:** Satisfaction of service recipients, Quality of service, Users

## บทนำ

ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม เป็นหน่วยงานราชการสังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ และสืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบบริการสุขภาพ เพื่อเกิดการให้บริการสุขภาพที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง ในการให้บริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และตติยภูมิ ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550 ประกอบกับพระราชบัญญัติระบบสุขภาพปฐมภูมิ พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งได้กำหนดกลไกการจัดระบบสุขภาพปฐมภูมิที่มีแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวและคณะผู้ให้บริการสุขภาพปฐมภูมิดูแลประชาชนในสัดส่วนที่เหมาะสม รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสุขภาพปฐมภูมิที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นธรรม มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยโดยที่มาตรา ๔๗ วรรคหนึ่ง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขของรัฐ และมาตรา ๕๕ บัญญัติให้รัฐต้องดำเนินการให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง เสริมสร้างให้ประชาชนมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรค โดยบริการสาธารณสุขดังกล่าวต้องครอบคลุมการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ รวมทั้งรัฐต้องพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพและมีมาตรฐานสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ประกอบกับมาตรา ๒๕๘ ช. ด้านอื่น ๆ (๕) บัญญัติให้ดำเนินการปฏิรูประบบสุขภาพโดยให้มีระบบการแพทย์ปฐมภูมิที่มีแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวดูแลประชาชน ในสัดส่วนที่เหมาะสม ดังนั้น สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีศูนย์บริการสาธารณสุข 68 แห่ง และศูนย์บริการสาธารณสุข สาขา 76 แห่ง และเป็นหน่วยให้บริการปฐมภูมินั้นมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญ ให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ประชาชน ซึ่งกระจายการบริการทางด้านส่งเสริม ป้องกัน รักษา และฟื้นฟูสมรรถภาพ ครอบคลุมประชากรทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร และผู้ใช้บริการ ทุกประเภทสิทธิรักษาพยาบาล

การปฏิรูประบบสุขภาพไปสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 โดยเฉพาะเรื่องสุขภาพของประชาชนนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ดังนั้นคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข ในระบบบริการปฐมภูมิ 4.0 จึงเป็นเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องให้ความสำคัญ

เป็นอันดับแรก เพราะเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการบูรณาการในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชน เพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการมีสุขภาพที่ดี กล่าวคือ หากระบบปฐมภูมิเพื่อสุขภาพมีความเข้มแข็ง ย่อมจะทำให้ระบบบริการสุขภาพมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น และความแออัดของโรงพยาบาลลดลง จึงอาจจะกล่าวได้ว่า ระบบบริการปฐมภูมิ (primary care) เป็นรากฐานสำคัญของระบบสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ และมีความเท่าเทียม โดยในปัจจุบันศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม ได้ดำเนินการตรวจคัดกรองและรักษาผู้ป่วยเบื้องต้นแก่ประชาชน โดยไม่มีผู้ป่วยค้างคืนและทำการส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาต่อตามโรงพยาบาลที่มีสิทธิการรักษา ทั้งนี้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการดังกล่าวที่แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ และเพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ต่อไป จึงต้องมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่พึงประสงค์ แล้วพัฒนา กำหนดให้เป็นเกณฑ์มาตรฐานในการใช้บริการ (customers service standards) และปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานตามความต้องการ ของผู้รับบริการ เพื่อทำการปรับปรุงการใช้บริการ โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก (อักรณี ภักดีวงศ์, 2561:86-87) องค์กรที่ให้บริการด้านสุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชนในเมืองไทยจึงเริ่มต้นตัวในการปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ ซึ่งภาคเอกชนนั้น มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ (ชาญกิจ อ่างทอง, 2558:30) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และสามารถเลือกหรือแสวงหาที่ตน มีความพึงพอใจสูงสุด จากความหมายนี้เป็นการพิจารณาให้บริการ ประกอบด้วย ผู้บริการ (providers) ผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพอใจ

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ

ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

2) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยต่างๆ ด้านผู้มารับบริการและด้านการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

3) เพื่อรับทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

### สมมุติฐานในการวิจัย

**สมมุติฐานที่ 1** ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 3** ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 4** ประชาชนที่มีภูมิลำเนาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 5** ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 6** ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 7** ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 8** ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 9** ประชาชนที่มี กลุ่มโรค ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 10** ประชาชนที่มี ค่าใช้จ่ายในการรักษา ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 11** ประชาชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 12** ประชาชนที่มีรูปแบบการเดินทาง ต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 13** ประชาชนที่มีความสะดวกในการเดินทางต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่แตกต่างกัน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

#### ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งในการรับบริการ กลุ่มโรค ค่าใช้จ่ายในการรักษา สิทธิการรักษาพยาบาล รูปแบบการเดินทาง ความสะดวกในการเดินทางและระยะเวลาในการเดินทาง

ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ความสะดวกในการใช้บริการ 2) อธิยาศัยไมตรี 3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ 4) การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา 5) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ 6) ความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล 7) จริยธรรมของเจ้าหน้าที่และ 8) ความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ

ประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

## ตัวแปรอิสระ Independent Variables

- ตัวแปรด้านภูมิหลัง
- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) สถานภาพสมรส
- (4) ภูมิลำเนา
- (5) ระดับการศึกษา
- (6) อาชีพ
- (7) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- (8) จำนวนครั้งในการรับบริการ
- (9) กลุ่มโรค
- (10) ค่าใช้จ่ายในการรักษา
- (11) สิทธิการรักษาพยาบาล
- (12) รูปแบบการเดินทาง
- (13) ความสะดวกในการเดินทาง



## ตัวแปรตาม Dependent Variables

- ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย จังหวัดกรุงเทพมหานครประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่
- 1) ความสะดวกในการใช้บริการ
- 2) อรรถาภัยไม่ตรี
- 3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ
- 4) การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา
- 5) ความน่าเชื่อถือไว้วาง
- 6) ความพร้อมที่จะให้การรักษายาพยาบาล
- 7) จริยธรรมของเจ้าหน้าที่
- 8) ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ

ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง คือ ใช้ประชากรตัวอย่างแบบเจาะจงจากประชาชนที่มารับบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

วิธีการสุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ศึกษาเลือกใช้ทุกตัวอย่างที่มารับบริการสาธารณสุข ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 1 สัปดาห์

การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการเก็บแบบสอบถามจากประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ ใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) โดยใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด

จากภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัยข้างต้นแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (ตัวแปรด้านภูมิหลัง 13 ข้อ) กับตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50

บึงกุ่ม สำนักอนามัย จังหวัดกรุงเทพมหานครซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน (ปิ่นนวิษฐ์ พัทธราลัย, 2558 : 29-30) โดยกรอบแนวคิดการวิจัยนี้ได้มาจากแนวคิดเรื่องการวัดคุณภาพการบริการใน SERVQUAL ของ Parasuraman, et al. (1988) คุณภาพการให้บริการหรือ “Service Quality” แนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อบกพร่องและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วยของ Crosby (1990) คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการของ Zineldin (1996) คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการตามแนวคิดของ Lewis & Bloom (1983) คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงกับความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับการบริการนั้นตามแนวคิดของ Schmenner (1995)

## วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษาแบบสำรวจ เป็นการศึกษาระบบสำรวจจากตัวอย่าง (sample survey research) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 8 ด้าน ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษากับ ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ และผู้บริหาร ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร โดยมีขอบเขตดังต่อไปนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านประชากร : การวิจัยนี้ได้ศึกษากับประชากร โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม

กลุ่มผู้ให้บริการ คือ ผู้ที่มีมารับบริการศูนย์บริการ 50 บึงกุ่ม สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร

กลุ่มผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์บริการ 50 บึงกุ่ม สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร พนักงาน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่ทั่วไป

กลุ่มผู้บริหาร คือ ผู้อำนวยการศูนย์บริการ 50 บึงกุ่ม สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร และทีมผู้บริหาร

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. ประชากร (population)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร โดยเฉลี่ยจำนวน 1,600 – 2,000 คนต่อเดือน (รายงานประจำเดือนของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักงานมัย กรุงเทพมหานคร โดยได้แก่ ผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการ และผู้บริหาร ปีงบประมาณ 2560) โดยเฉลี่ยมีผู้มาใช้บริการสัปดาห์ละ 400 – 500 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ของทาโร ยามาเน่ ได้จำนวนทั้งสิ้น 200 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 1 สัปดาห์ ในระหว่างวันที่ 18-25 เมษายน 2561

### 2. กลุ่มตัวอย่าง (sample)

กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (simple random sampling) จำนวน 200 คน โดยแจกแบบสอบถามแบบกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่าง ผู้มาใช้บริการ ผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95 % และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ซึ่งขนาดตัวอย่างนี้สามารถคำนวณได้จากสูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานการคำนวณตัวอย่าง ของยามาเน่ (Yamane, n.d. อ้างถึงใน บุญธรรมกิจปริดาภิสุทธิ, 2554 : 53) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง (sample size)

N = จำนวนประชากร (population)

E = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิด (error)

กำหนดค่า e = 5% (0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{400}{1 + 400(0.05)^2}$$

$$n = 200.00$$

$$= 200 \text{ คน}$$

และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (quota sampling) โดยกำหนดจำนวนตัวอย่างจากตำแหน่ง แต่ละกลุ่มที่เป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากร ดังแสดงในตารางที่ 1

## การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้ได้ผ่านการนำเสนอผลงานวิชาการการค้นคว้าอิสระสำหรับนักศึกษาหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชา คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2561 ห้อง 4013 ชั้น 4 อาคาร นวมินทราชูทิศ โดยผ่านการตรวจสอบ จากคณะกรรมการ 3 ท่านได้แก่ (1) รศ.ดร. วิวัฒน์ชัย อัตถากร อธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ปัจจุบันเป็นอาจารย์ประจำคณะ รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) (2) อ.ดร. ถนัด แก้วเจริญไพศาล อาจารย์ประจำหลักสูตร คณะรัฐประศาสนศาสตร์ นิด้า (3) ผศ.ดร. จุฬารัตน์ ขอบใจกลาง อาจารย์และนักวิจัยประจำศูนย์อาเซียนและเอเชียศึกษา นิด้า

## ตารางที่ 1

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ของประชาชนที่มาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ตำแหน่ง	ประชากร (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
ประชาชนที่มารับบริการ	320	177
ผู้ให้บริการระดับปฏิบัติการ	70	20
ผู้ให้บริการระดับบริหาร	10	3
รวม	400	200

## เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

### 1. รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาลักษณะคำถาม แบ่งออกได้เป็น 2 แบบ ได้แก่ คำถามแบบปลายปิด (close ended questions) และคำถามปลายเปิด (open ended questions) โดยแบ่งคำถามเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้ง ในการรับบริการ กลุ่มโรค ค่าใช้จ่ายในการรักษา สิทธิการรักษาพยาบาล รูปแบบการเดินทาง และความสะดวก ในการเดินทาง

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 35 ข้อ ประกอบด้วยทางเลือก 5 ระดับ

แบบสอบถามกำหนดวัดระดับความคิดเห็นในด้านต่างๆ 8 ด้าน ได้แก่

- 1) ความสะดวกในการใช้บริการ จำนวน 6 ข้อ
- 2) อธิยาศัยไมตรี จำนวน 3 ข้อ
- 3) ความเป็นรูปธรรมของบริการ จำนวน 7 ข้อ
- 4) การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา จำนวน 3 ข้อ
- 5) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ จำนวน 6 ข้อ
- 6) ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล จำนวน 6 ข้อ
- 7) จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 ข้อ
- 8) ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ

จำนวน 2 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน สำหรับแบบวัดความความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร กำหนดการให้คะแนน โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (likert rating scales) 5 ระดับ ตามเกณฑ์ จำนวน 35 ข้อ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด  
 คะแนน 4 หมายถึง มีระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยมาก  
 คะแนน 3 หมายถึง มีระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง  
 คะแนน 2 หมายถึง มีระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยน้อย  
 คะแนน 1 หมายถึง มีระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด  
 โดยเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดช่วงของคะแนนเฉลี่ย (อ้างอิงในคุณชลิ เวชสาร, 2545 :122-123) และการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยจะเป็นดังนี้

#### กำหนดเกณฑ์การแปลผล

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม ในการปรับปรุง การให้บริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม

ได้เขียนปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

## 2. การสร้างเครื่องมือ

(1) การศึกษาหนังสือ เอกสาร วารสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดคุณภาพ การให้บริการประชาชนของสถานพยาบาล แล้วนำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยยึดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้

(2) กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

(3) การสร้างแบบสอบถาม โดยแบ่งคุณสมบัติที่ต้องควรวัดออกเป็นด้านต่างๆ หรือเป็นตอนๆ ซึ่งจะทำให้แบบสอบถามทำได้ง่ายขึ้น และครอบคลุมในแต่ละด้านอย่างทั่วถึง กล่าวคือเมื่อแบ่งออกเป็นด้านๆ แล้วก็ดำเนินการสร้างข้อคำถามทีละด้านให้เฉพาะเจาะจงลงไป โดยจะต้องสร้างให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ สมมุติฐานของการวิจัย ตัวแปร และการวัดตัวแปรที่กำหนดไว้

(4) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ผู้ควบคุมและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแนะนำแก้ไข และนำมาปรับปรุงเพื่อให้ถูกต้องมากที่สุด

## การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการแก้ไข ตามคำแนะนำของอาจารย์ผู้ควบคุมการทำวิจัย และตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) แล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข โดยผู้วิจัยทำได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการเก็บข้อมูลวิจัยไปทำการทดสอบความเที่ยงตรงและทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีการดังนี้

การหาความเที่ยงตรงในเนื้อหา (content validity) โดยวิธี Item Objective Congruence Index (IOC) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum R$  = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นแต่ละข้อของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

$N$  = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ทางผู้วิจัยได้นำร่างแบบสอบถามไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิจัย เพื่อขอคำแนะนำ ตลอดจนพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาของคำถาม ความชัดเจนของข้อคำถาม

และประเด็นคำถาม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมทั้งหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ได้ค่า  $IOC = 0.9714$  และนำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

2. การหาความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (reliability) นำแบบสอบถามที่ได้จากการปรับปรุง ไปทดลองใช้ (try out) โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย ด้วยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ในการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

3. ผลการหาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามพบว่า ข้อคำถามวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.922

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ประมวลผลข้อมูลออกเป็นหมวดเพื่อกำหนดรหัส (code) ของข้อมูลและจัดทำคู่มือรหัส
3. กำหนดคะแนนที่จะให้แก่ค่ารหัสต่างๆ ตามข้อ 2
4. ลงเลขประจำแบบสอบถาม และ coding ของข้อคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นถ่าย code ข้อมูลลงในแบบสอบถามลงในแบบถ่ายรหัส (coding sheet)
5. ทำ coding sheet และถ่ายข้อมูลออกมาโดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Science) เพื่อให้ได้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เพื่ออธิบายลักษณะโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่ามัธยฐานเลขคณิต (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (T-test) ซึ่งใช้ในการทดสอบความแตกต่างหรือเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบแบบแจกแจงแบบปกติ (normal distribution) การทดสอบ T-test ในรูปแบบการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระแบบ One Sample T-test ได้แก่ เพศ ภูมิภาค และความสะดวกในการเดินทางกับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F – test : One – Way Analysis of Variance) เป็นการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งในการรับบริการ กลุ่มโรค ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล สิทธิการรักษาพยาบาล และรูปแบบการเดินทาง กับ ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างทางนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ (content analysis) เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ศึกษาจะนำไปประกอบการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และความสำคัญของตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบต่อไป

## นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร หมายถึง สถานพยาบาลของรัฐรูปแบบหนึ่ง

ซึ่งบริหารงานโดยผู้อำนวยการศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม ในสังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผู้บริหาร หมายถึง บุคคลที่รับผิดชอบให้การปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (efficiency) และประสิทธิผล (effectiveness) และเป็นผู้มีตำแหน่งในการบริหารจัดการควบคุมโครงสร้างต่าง ๆ และมีอำนาจในการขับเคลื่อนทรัพยากรภายในศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลผู้ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้มารับบริการ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร พนักงาน ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ นักจิตวิทยา นักกายภาพบำบัด นักสังคมสงเคราะห์ และเจ้าหน้าที่ทั่วไป

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลที่เข้ารับการตรวจวินิจฉัยรักษา ป้องกันโรค โดยบุคลากรทางการแพทย์ ตลอดจนใช้บริการจากสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร หรือใช้บริการสุขภาพในเวลาใดเวลาหนึ่งของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการ หมายถึง คุณลักษณะบางประการของผู้รับบริการ ที่แสดงถึงความต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งมีภูมิหลังที่แตกต่างกันประกอบด้วย

1. เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง อายุเต็มของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
3. สถานภาพสมรส หมายถึง ความสัมพันธ์ของคู่ครองในปัจจุบันของผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็น สถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง/หม้าย
4. ภูมิภาค หมายถึง ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามได้อาศัยอยู่ โดยแบ่งเป็นในเขตบึงกุ่มหรือนอกเขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร
5. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่สำเร็จการศึกษา
6. อาชีพ หมายถึง อาชีพที่ตอบแบบสอบถามประกอบอาชีพและมีรายได้หลัก

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง รายได้หลักและรายรับเฉลี่ยในแต่ละคนของผู้ตอบแบบสอบถามก่อนหักค่าใช้จ่าย

8. จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ หมายถึง จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน 2560 จนถึงปัจจุบัน

9. กลุ่มโรค หมายถึง โรคที่ผู้ใช้บริการเข้ามาใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

10. ค่าใช้จ่ายในการรักษา หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่จ่ายในแต่ละครั้งที่เข้ามาใช้บริการ ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

11. สิทธิการรักษา หมายถึง สิทธิในการรักษาพยาบาล ที่ผู้มาใช้บริการใช้ในการรักษาพยาบาล ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

12. รูปแบบการเดินทาง หมายถึง วิธีการเดินทางจากที่พักอาศัยถึงศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีใด

13. ความสะดวกในการเดินทาง หมายถึง ในการเดินทางมารับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีความสะดวกหรือไม่สะดวก

คุณภาพบริการ (service quality) หมายถึง ระดับความสามารถของบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งเป็นความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง และรับรู้บริการนั้น

คุณภาพบริการ เป็นสิ่งที่ทุกองค์กรให้ความสำคัญ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวชี้วัดคุณภาพบริการพยาบาลที่สำคัญและแสดงถึงความสำเร็จของการดูแลสุขภาพอนามัย (กุศล ญาณะจารี 2546:44)

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ปฏิบัติการสัมพันธ์กับประสบการณ์ที่ผ่านมา การกระทำที่เฉพาะเจาะจงซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีความพึงพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นในขั้นตอนระหว่างการให้บริการหรือหลังการรับบริการหรือพบผู้ให้บริการแล้ว ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ความสะดวกในการใช้บริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการได้รับการอำนวยความสะดวกสามารถเข้าถึงบริการในโรงพยาบาลได้ง่าย ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็วไม่ยุ่งยากซับซ้อน การตรวจรักษาเป็นไปตามลำดับคิวก่อนหลัง มีประชาชนสัมพันธ์

ให้สอบถามมีระบบการส่งต่อผู้มาใช้บริการเพื่อตรวจรักษาอย่างรวดเร็ว

อัยาศัยไตรี หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลทุกระดับ มีอัยาศัยดี ทักทายด้วยหน้าตาสดชื่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดคุยด้วยถ้อยคำที่ไพเราะ สุภาพเรียบร้อย ให้การดูแลช่วยเหลือเป็นอย่างดี

ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ผู้ใช้บริการและญาติเห็นเป็นรูปธรรมชัดเจนที่โรงพยาบาลจัดไว้ให้ ได้แก่ อาคารสถานที่ ห้องน้ำ ที่สะอาด ไม่แออัดคับแคบ อากาศถ่ายเทได้สะดวก ร่มรื่นด้วยต้นไม้ดอกไม้ไม้ประดับ มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เช่น สวนหย่อม มีที่จอดรถที่เพียงพอ มีแผนผัง เครื่องหมาย หรือป้ายชี้บอกสถานที่แนะนำจุดต่างๆ ในศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีบริการน้ำดื่มขณะรอตรวจ และมีโทรทัศน์ให้ดูในแผนกผู้ป่วยนอก มีที่นั่งเพื่อรอตรวจอย่างเพียงพอ

การให้ความรู้ คำแนะนำ และการให้คำปรึกษา หมายถึง บุคลากรของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ให้ความรู้ด้านสุขภาพเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่ อาการของโรค แผนการรักษา ระยะเวลา ที่ใช้ในการรักษา บอกชื่อยา อธิบายสรรพคุณยา ฤทธิ์ข้างเคียง วิธีรับประทานยา การให้คำแนะนำเรื่องการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องมีนิตรรศการวิดีโอ ให้ความรู้ด้านสุขภาพ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง แพทย์ตรวจวินิจฉัยโรค และตรวจรักษาได้ถูกต้องไม่เกิดความผิดพลาด บุคลากรทางการแพทย์มีความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาลให้บริการที่ดี สร้างความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการ ว่าเมื่อรักษาแล้วโรคจะทุเลาจนหายและให้การช่วยเหลือทันทีในกรณีเร่งด่วน

ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล หมายถึง การมีบุคลากรทางการแพทย์จำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการและพร้อมให้บริการ มีอุปกรณ์เครื่องมือทางการแพทย์เพียงพอและพร้อมที่จะใช้ได้ตลอดเวลา

จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ หมายถึง บุคลากรในศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ทุกระดับ รักษาจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้เกียรติให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการในฐานะที่เป็นบุคคลหนึ่งโดยบริการอย่างเสมอภาคกัน ไม่แบ่งชั้นวรรณะ และให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้มาใช้บริการร้องขอ

ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ หมายถึง ค่ารักษาพยาบาล เหมาะสมกับบริการที่จัดให้ผู้มาใช้ บริการและแสดงราคาค่ารักษาพยาบาลให้ผู้มาใช้บริการทราบ ก่อนตัดสินใจเข้ารับบริการ

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ สาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล สรุปได้ดังนี้ ฐานข้อมูลสำคัญจากข้อมูลทั่วไป

**ด้านเพศ** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 และเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00

**ด้านอายุ** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีอายุอยู่ในช่วง 51 – 60 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 รองลงมา คือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 และน้อยสุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.5

**ด้านสถานภาพการสมรส** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส จำนวน 112 คน คิดเป็น ร้อยละ 56.00 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 และน้อยสุด คือ สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

**ด้านภูมิลำเนา** ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ใน เขตบึงกุ่ม จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 รองลงมา คือ มีภูมิลำเนาอยู่นอกเขตบึงกุ่ม จำนวน 73 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.50

**ด้านระดับการศึกษา** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 62 คน คิดเป็น ร้อยละ 31 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และน้อยสุด คือ ไม่ได้รับการศึกษา และอื่นๆ โปรตรระบุ (เรียนทางธรรม) จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.00

**ด้านอาชีพ** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ จำนวน 44 คน คิดเป็น ร้อยละ 22.00 รองลงมาคือ อาชีพรัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 และน้อยสุด คือ อาชีพอื่นๆ โปรตรระบุ (แม่บ้าน) จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

**ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีระดับรายได้ 10,001 - 15,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.50 รองลงมาคือ 20,001 - 25,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 และน้อยสุด คือต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

**ด้านจำนวนครั้งในการรับบริการ** พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่ มีจำนวนครั้งการรับบริการ 2 -5 ครั้ง จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ รับบริการครั้งแรก 35 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และน้อยสุด ใช้บริการมากกว่า 10 ครั้ง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

**ด้านกลุ่มโรค** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีโรคเรื้อรัง 69 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมา คือ กลุ่มส่งเสริมสุขภาพ 48 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และน้อยสุดคือ โรคอื่นๆ (ตาแดง ท้องเสีย) 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50

**ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ไม่เสียค่าใช้จ่าย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ เสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่า 100 บาท จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และน้อยสุด คือ เสียค่าใช้จ่าย มากกว่า 500 บาท จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

**ด้านสิทธิการรักษาพยาบาล** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ เป็นข้าราชการเบิกได้จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 รองลงมาคือ บัตรทอง 30 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และน้อยสุดคือ ประกันสุขภาพ จำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.00

**ด้านรูปแบบการเดินทาง** พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ใช้รถประจำทาง/BTS/MRT จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือ รถส่วนตัว จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยสุดคือ ทางเรือ จำนวน 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.50

**ด้านความสะดวกในการเดินทาง** พบว่า ผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีความสะดวกในการเดินทาง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 และไม่มีความสะดวกในการเดินทาง จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.00 โดยมีสาเหตุหลัก มาจากปัญหาการจราจร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกรายด้าน 8 ด้าน

**ตารางที่ 1:**

แสดง ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการ ทั้ง 8 ด้าน

รายการ	$\bar{x}$	S.D.	การแปลผล
ด้านความสะดวกในการใช้บริการ	4.30	0.163	มาก
ด้านความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ	4.25	0.107	มาก
ด้านอ้อยาศัยไมตรี	4.15	0.081	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจ	4.10	0.016	มาก
ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่	3.51	0.159	มาก
ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา	3.47	0.048	ปานกลาง
ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล	3.43	0.104	ปานกลาง
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.40	0.197	ปานกลาง
รวม	3.83	0.184	มาก

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 200 กลุ่มตัวอย่างสามารถประมวลผล ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพ การให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณา แต่ละด้านพบว่า ด้านความสะดวกในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 รองลงมาคือ ด้านความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 4.25

ด้านอ้อยาศัยไมตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่ว่างใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.240

**ตารางที่ 2:**

แสดงความสัมพันธ์ของสมมติฐานที่มีความสัมพันธ์และไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตัวแปรภูมิหลัง	ตัวแปรตาม	สถิติ	Sig.	ความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ	
				มีความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์
เพศ	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง	t - test	0.215		✓
อายุ	คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ	F - test	0.010	✓	
สถานภาพสมรส	สาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย	F - test	0.759		✓
ภูมิลำเนา	กรุงเทพฯ 8 ด้าน คือ 1) ด้านความ	t - test	0.065		✓
ระดับการศึกษา	สะดวกในการใช้บริการ 2) ด้านอ้อยาศัย	F - test	0.026	✓	
อาชีพ	ไมตรี 3) ด้านความเป็นรูปธรรมของ	F - test	0.195		✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	บริการ 4) ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ	F - test	0.002	✓	
จำนวนครั้งในการรับบริการ	และคำปรึกษา 5) ด้านความน่าเชื่อถือ	F - test	0.666		✓
กลุ่มโรค	ใ่ว่างใจ 6) ด้านความพร้อมที่จะให้	F - test	0.014	✓	
ค่าใช้จ่ายในการรักษา	การรักษาพยาบาล 7) ด้านจริยธรรม	F - test	0.000	✓	
สิทธิการรักษาพยาบาล	ของเจ้าหน้าที่ 8) ด้านความคุ้มค่า	F - test	0.042	✓	
รูปแบบการเดินทาง	ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่	F - test	0.857		✓
ความสะดวกในการเดินทาง	ได้รับ	t - test	0.006	✓	



การวิเคราะห์ดังนี้

ด้านความสะดวกในการใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีกลุ่มโรคเรื้อรังมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มากกว่า ผู้ใช้บริการ อุบัติเหตุฉุกเฉินเท่ากับ 0.52 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการรักษา พบว่าประชาชนที่มีค่าใช้จ่ายในการรักษาต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการรักษา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มากกว่า ผู้ใช้บริการที่มีค่าใช้จ่ายในการรักษา 101 – 500 บาท เท่ากับ 0.65 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่าประชาชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล ข้าราชการเบิกได้ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มากกว่า ผู้ใช้บริการ ที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล จ่ายเงินเอง เท่ากับ 0.53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามรูปแบบการเดินทาง พบว่าประชาชนที่มีรูปแบบการเดินทาง ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข

50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จำแนกตามความสะดวกในการเดินทาง พบว่าประชาชนที่มีความสะดวกในการเดินทาง ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ด้านความสะดวกในการเดินทาง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่จำแนกตามความสะดวกในการเดินทาง ที่มีความสะดวกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านอ้อยาศัยไมตรี ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ และด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ของกลุ่มตัวอย่าง 8 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ ด้านอ้อยาศัยไมตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านความคุ้มค่ายุติธรรม ในราคาของระบบบริการที่ได้รับ ผู้วิจัย ขออภิปรายผลโดยพิจารณาจากภาพรวมทั้ง 8 ด้าน ตามวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมใจ เลขะปราชญ์ (2545 : บทคัดย่อ) เรื่องความ พึงพอใจของผู้มารับบริการคลินิกตรวจโรคทั่วไป ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 24 บางเขน สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ด้านความสะดวก ในการใช้บริการ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 อาจเนื่องมาจาก มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็วและไม่ยุ่งยาก รองลงมา ได้แก่ ด้านความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 อาจเนื่องมาจากผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ เบิกได้และบัตรทอง 30 บาท จึงไม่เสียค่าใช้จ่ายซึ่งสอดคล้องกับ ภัทริน บุรณประภานนท์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) : กรณีศึกษา โรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ระดับสูง ทั้งด้านระบบ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่ และน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 อาจเนื่องจากหน่วยบริการสาธารณสุข 50 เป็นหน่วย บริการปฐมภูมิ มีสถานที่ให้บริการค่อนข้างจะคับแคบ บางครั้ง มีที่นั่งรอรับบริการ ไม่เพียงพอ และจำนวนห้องน้ำน้อย รวมทั้ง มีที่จอดรถไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้มาใช้บริการ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการพบว่า ประชาชนที่มีกลุ่มโรคต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์ บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จินดารัตน์ สุวรรณสุจริต (2544) ศึกษา ความพึงพอใจในงานบริการ ที่คลินิกพิเศษนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่ากลุ่มโรคที่ใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยา ศิริพร (2537:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ในแผนกสูติกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย พบว่าค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อระดับความพึงพอใจในบริการ

ส่วน เพศ สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา อาชีพ จำนวนครั้ง ในการรับบริการ รูปแบบการเดินทาง ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ อันเนื่องมาจากผู้ที่เข้ามา รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นกลุ่มผู้ป่วยเรื้อรัง และส่วนใหญ่บ้านอยู่ใน

เขตบึงกุ่ม และใช้ระยะเวลาในการเดินทางไม่นาน รวมทั้งที่ตั้งศูนย์ฯ อยู่ติดถนนเสรีไทย ซึ่งมีรถประจำทางผ่านหลายสายและใกล้ ทำเรือวัดศรีบุญเรือง จึงมีความสะดวกในการเดินทางมารับยา ที่ศูนย์ตามเวลานัด และมีความคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ อย่างเป็นมิตร

โดยในปัจจุบัน พลตำรวจเอก อัศวิน ขวัญเมือง ผู้ว่าราชการ กรุงเทพมหานครและคณะผู้บริหารได้ร่วมกันจัดทำนโยบาย เพื่อให้การบริหารราชการ การพัฒนาและการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของกรุงเทพมหานครดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยประกาศ 1 ภารกิจพิเศษ 5 นโยบายทันที 19 ภารกิจ ผลักดันทันที ซึ่ง 5 นโยบายทันทีสอดคล้องกับ ความพึงพอใจ ของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 8 ด้าน ของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. สะอาด (clean) : บ้านเมืองสะอาด การบริหาร ราชการใสสะอาด โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในความเป็นระเบียบเรียบร้อยของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

2. สะดวก (convenient): เดินทางสะดวก ใช้ชีวิต สะดวก ข้อมูลสะดวก โดยประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ในการเดินทางมาใช้บริการเนื่องจากการเดินทาง ที่สะดวก ด้วยระบบการขนส่งสาธารณะ

3. ปลอดภัย (community) : ชีวิตปลอดภัย ทรัพย์สินปลอดภัย ชุมชนและสังคมปลอดภัย โดยประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมในความรู้ความสามารถ ของบุคลากรด้านการแพทย์ พยาบาลและสหวิชาชีพ รวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ได้มาตรฐานสากล

4. คุณภาพชีวิตดี (care) : ดูแลคุณภาพชีวิต ประชาชน สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ โดยประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในภาพรวมในทัศนียภาพของศูนย์สาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีสภาพร่มรื่น

5. วิถีพอเพียง (common way of living) : ภูมิใจ ในรากฐานไทย พอใจในความเป็นอยู่ โดยประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์สาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งเสียค่าใช้จ่ายน้อย มากหรือไม่เสียค่าใช้จ่ายเลย ทำให้ลดภาระค่าใช้จ่ายและ ได้คุณภาพในการรักษาในระดับปฐมภูมิอย่างมีมาตรฐานสากล

## ข้อเสนอแนะ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เติมนโยบายต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในอนาคต

**ด้านความสะดวกในการใช้บริการ** ควรมีเก้าอี้พักรอตรวจให้เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ

**ด้านอรรถาศัยไมตรี** เจ้าหน้าที่บางท่าน ไม่ค่อยมีอรรถาศัยที่ดีในการให้บริการไม่ค่อยยิ้มแย้ม และให้ข้อมูลในการรักษาพยาบาลไม่ค่อยชัดเจน

**ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ** ห้องน้ำมีปริมาณน้อยและไม่ค่อยสะอาดในบางห้อง เนื่องมาจากผู้ใช้บริการเยอะ ควรปรับปรุงเพิ่มจำนวนห้องน้ำให้มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการ และกวดขันให้เจ้าหน้าที่รักษาความสะอาด หมั่นใส่ใจดูแลทำความสะอาดอย่างเหมาะสม

**ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา** เจ้าหน้าที่ส่วนมากมีการให้คำปรึกษา ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการ แต่มีบุคลากรบางท่านไม่ค่อยให้คำปรึกษาดีเท่าที่ควร ควรให้ผู้บริหารแก้ไขตามความเหมาะสม เช่น จัดอบรม ว่ากล่าวตักเตือน

**ด้านความน่าเชื่อถือ ใ่วางใจ** ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการทำงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องปิดประกาศให้ทราบตามความเหมาะสมและจำเป็น เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการ

**ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล** เจ้าหน้าที่บุคลากรบางท่าน ไม่ค่อยมีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ บางท่านยังทำภารกิจส่วนตัวที่ไม่จำเป็นมากกว่าที่จะให้บริการ

**ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่** ควรจัดอบรมด้านคุณธรรม และจริยธรรมให้กับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกในการให้บริการอย่างเป็นธรรม

**ด้านความคุ้มค่า ยุติธรรมในราคาของระบบบริการที่ได้รับ** ในการให้บริการต่างๆ และการทำหัตถการต่างๆ แก่ผู้ป่วย ควรมีการแจ้งค่าใช้จ่ายหรือปิดป้ายประกาศแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบอย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

**ด้านบุคลากรที่ให้บริการ** ของศูนย์บริการสาธารณสุขของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยในปัจจุบันมีอัตราเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในแต่ละศูนย์ฯ มีไม่เพียงพอ

ต่อผู้มาใช้บริการ โดยควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่รวมทั้งปรับปรุงสวัสดิการ ให้สอดคล้องกับสภาวะทางเศรษฐกิจเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเข้ามารับราชการของบุคลากรรุ่นใหม่ และสร้างขวัญกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดี โดยให้โอกาสทางการศึกษา อบรมเพิ่มความรู้ ปรึบวุฒิ เลื่อนระดับ ปรับตำแหน่ง เป็นต้น

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐาน** ควรจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้กับศูนย์ฯ ที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอต่อความต้องการ เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการ เพิ่มจำนวนห้องน้ำ สื่อประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม เป็นต้น

**ด้านงบประมาณ** ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ให้มีความทันสมัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการ เพื่อการให้บริการอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งผู้ป่วยจะได้ลดความแออัดในการที่จะต้องไปพบแพทย์ที่โรงพยาบาลในโรคที่สามารถรักษาได้ในระดับผู้ป่วยนอก

**ด้านแรงงานต่างด้าว** รัฐควรมีนโยบายหรือมาตรการที่ชัดเจนในเรื่องการจัดสรรงบประมาณให้กับสถานพยาบาลของรัฐในการรองรับการให้บริการกับผู้ใช้บริการที่เป็นแรงงานต่างด้าว ทั้งนี้เพื่อเป็นการป้องกันโรคระบาดที่มาจากแรงงานต่างด้าวมิให้แพร่กระจายมายังประชาชนไทย และภาครัฐควรสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ได้มีโอกาสได้เรียนรู้และพัฒนาทักษะ ด้านภาษาต่างประเทศ เพื่อให้การสื่อสารกับแรงงานต่างด้าวหรือนักท่องเที่ยวต่างชาติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์กับการรักษาทางการแพทย์ โดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องอาจทำข้อตกลงร่วมกับหน่วยงานของต่างประเทศ (MOU) ในการแลกเปลี่ยนด้านบุคลากรทางสาธารณสุข เพื่อเพิ่มพูนประสบการณ์และยกระดับขีดความสามารถในการทำงานและพัฒนาทักษะด้านภาษา

**ด้านนโยบายทางสังคม** เนื่องจากในปัจจุบันสังคมไทยเป็นสังคมผู้สูงอายุ ภาครัฐควรจัดสวัสดิการ ในด้านการรักษาพยาบาล โดยการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสม (งบกตัญญู) เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงการรักษาพยาบาลโดยเสียค่าใช้จ่ายน้อยที่สุดหรือไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับผู้สูงอายุทั้งหลายที่ได้ทำประโยชน์ให้กับประเทศชาติมา

อย่างยาวนาน เมื่อเข้าสู่วัยผู้สูงอายุจึงสมควรอย่างยิ่งที่ภาครัฐต้องดูแลอย่างเต็มความสามารถ

**ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางด้านสาธารณสุข** ควรปรับปรุงกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อเป็นธรรมทั้งต่อผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการ และควรสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้เข้าอบรมเรียนรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแพทย์หรือสาธารณสุข หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ขัดต่อกฎหมาย

### งานวิจัยในอนาคต

ควรมีงานวิจัยเชิงนโยบายในอนาคตว่าด้วยการใช้บริการของแรงงานต่างด้าวในศูนย์บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร ซึ่งนับวันจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ อาจส่งผลต่อขีดจำกัดการให้บริการคนไทยหรือไม่อย่างไร ภาครัฐควรมีนโยบายชัดเจนต่อความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทั้งในเชิงมนุษยธรรมและในเชิงขีดจำกัดของงบประมาณของรัฐ อีกประการหนึ่งโครงสร้างประชากรไทยจะมีการเปลี่ยนแปลงคนสูงวัยจะมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นซึ่งจะเป็นผลต่อการเพิ่มขึ้นของการขอรับและการให้บริการสาธารณสุขของกรุงเทพมหานครและภาครัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงจำเป็นต้องมีนโยบายรองรับกับอนาคตทั้งในเชิงงบประมาณและคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ฉบับนี้ สำเร็จเรียบร้อยได้เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์อย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วิวัฒน์ชัย อุตถากร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์เสียสละเวลาให้ความรู้ และแนะนำแนวทางในการศึกษา ตลอดจนปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของเนื้อหา ก่อนการนำเสนอและตรวจสอบแก้ไขจนผลงานวิจัยฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คณาจารย์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์ ที่ได้ให้โอกาส ผู้วิจัยเข้ามาทำการศึกษาจนสำเร็จการศึกษา ตลอดจนเจ้าของ ผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่านที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษา จนเกิดผลประโยชน์ ต่อการศึกษา ค้นคว้า อีสรณฉบับนี้

ขอบพระคุณ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และผู้ที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่ได้กรุณาอนุเคราะห์และสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างมาก ในการการศึกษาค้นคว้า อีสรณฉบับนี้

### เอกสารอ้างอิง

1. Phakdiwong A. Satisfaction survey Of service recipients per service Ban Phaeo Hospital (Public organization) Outpatient service Inpatient services And community service work Budget year 2018 [Internet], Bangkok: Bachelor of Science in Statistics, Silpakorn University, 2018 [cited 2018 Feb 05]. Available from: <https://www.bphosp.or.th/PPC62/016.pdf>
2. Kitpridaborrisuit B, Editor. Techniques for creating data collection tools for research, 7th edition, Bangkok: Printing house Chamchuri Product; 2011.
3. Siriporn Ch. Service satisfaction of clients in obstetric department King Chulalongkorn Memorial Hospital; Master of Science in Development Administration Social Development Branch Faculty of Social Development National Institute of Development Administration, Bangkok: 1994.
4. Anghong Ch. Satisfaction study in using private hospital services of working people in Bangkok and the counties [Internet], Bangkok: Faculty of Commerce and Accountancy Business Administration Branch Thammasat University ; 2015 [cited 2018 Nov 12]. Available from : [http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU\\_2015\\_5602031741\\_2609\\_1617.pdf](http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5602031741_2609_1617.pdf)
5. Chanchon Ch. Vancouver reference writing. Faculty of Medicine Library Chulalongkorn University [Internet], Bangkok : 2011 [cited 2019 Mar 02]. Available from : <http://library.md.chula.ac.th/guide/vancouver2011.pdf>

6. Crosby, L. A., Evans, K. R., & Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: An interpersonal influence perspective. *Journal of Marketing Research*, 54(3), 68–81.
7. Suwansucharit J. Service satisfaction of service recipients at special clinics outside office hours Of King Chulalongkorn Memorial Hospital; Master of Arts Degree Social Development Faculty of Social Development National Institute of Development Administration , Bangkok ; 2001.
8. YanaJaree K. Relationship between personal factors Service atmosphere in the organization and perceived nursing service quality of insured public hospitals, *Journal of Nursing*. Chulalongkorn University, Bangkok : 2003; 54: 44-45.
9. Vejsarn K, Editor. *Marketing Research*, 3rd edition, Bangkok: Chulalongkorn University Printing House; 2002
10. Lewis, R. C., & Booms, B. H. (1983). *The marketing aspects of service quality*. Chicago: American Marketing Association.
11. Phatcharawalai P. Satisfaction with service quality and image recognition Specialized bank That affects loyalty In using the services of people in Bangkok [Internet], Bangkok : Faculty of Business Administration Bangkok University; 2015 [cited 2018 Nov 02]. Available from : [http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1960/1/panawat\\_phat.pdf](http://dspace.bu.ac.th/jspui/bitstream/123456789/1960/1/panawat_phat.pdf)
12. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
13. Buranaprapaon Ph. Satisfaction of service users in the universal health coverage project A case study of Bang Bo Hospital ; Master's thesis National Institute of Development Administration, Bangkok; 2003
14. Primary Health System Act 2019. Ministry of Public Health Bangkok [Internet], Bangkok : 2019 [cited 2020 Jan 02]. Available from : [https://library2.parliament.go.th/giventake/content\\_nla2557/law136-300462-165.pdf](https://library2.parliament.go.th/giventake/content_nla2557/law136-300462-165.pdf)
15. Lekapraph S. Satisfaction of Service Providers at General Disease Testing Clinic Health Center 24 Bangkokhen, Health Department, Bangkok Metropolitan Administration [Internet], Bangkok : Faculty of Science Hospital Administration Mahidol University; 2002 [cited 2018 Dem 12]. Available from : <http://www.thaitheis.org/detail.php?id=47081>
16. Schmenner, R. W. (1995). *Service operations management*. Englewood Cliff, NJ: Prentice–Hall.
17. Zineldin, M. (1996). Bank strategic positioning and some determinants of bank Selection. *International Journal of Bank Marketing*, 14(6), 12–22.