**คุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ
ตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ**

**Quality of Public Services in Bang Chalong Thambon Health Promoting Hospital Samut Prakan Province**

สุเมศ กาญจนพาสน์

 นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

 สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการสมัยใหม่

 ปีการศึกษา 2558

 มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง 2) ศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง 3) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง 4) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง และ 5) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางเสาธง จำนวน 380 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ และ แบบสอบถามให้เลือกตอบ 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

* + 1. การให้บริการสาธารณะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก
		2. ระดับของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก
		3. ปัจจัยด้านอาชีพที่แตกต่างกันประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลงแตกต่างกัน
		4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการในภาพรวม มีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ระยะเวลาในการตรวจรักษา มีความเหมาะสมสูงสุด ในระดับมาก
		5. ปัญหาและอุปสรรคได้แก่ การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้บริการ เครื่องมือที่ใช้ในสถานบริการไม่ทันสมัยและไม่สะดวกการเดินทางไปใช้บริการ

**คำสำคัญ** : คุณภาพการให้บริการ การให้บริการสาธารณะ

**ABSTRACT**

The purposes of this research were 1) to study level of quality of public services in bang chalong thambon health promoting hospital. 2) to study level of factors effect on quality of public services in bang chalong thambon health promoting hospital.3) to compare quality of public services of patients at bang chalong thambon health promoting hospital.4) to study relationship between factors effect on quality of public services in bang chalong thambon health promoting hospital.5) to study problems and obstacles in public services of bang chalong thambon health promoting hospital. Samples were 380 patients in responsibiliity of bang chalong thambon health promoting hospital. Data was collected using questionnaire. Data was statistically analyzed in frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, one-way anova and multiple regression analysis.

 The finding revealed as follows:

1. Quality of public services in bang chalong thambon health promoting hospital was in high level.
2. Level of factors affected on quality of public services in bang chalong thambon health promoting hospital was in highly appropriated.
3. Differential factors on career has different comment to quality of public services in bang chalong thambon health promoting hospital.
4. Factors on convenient, accountability and information could be explained changing of dependent variable.
5. Problems and obstacles are good relationship with patients, outdated medical

equipment and inconvenient to commute.

 **Keywords:** Quality of Services, Public Services

**1. บทนำ**

การพัฒนาคุณภาพหน่วยบริการปฐมภูมิเกิดจากการกระแส การปฏิรูประบบสุขภาพไทย เนื่องจากมีเหตุผลหลายประการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของคนไทยสูงขึ้นมากถึงปีละ 2-3 แสนล้านบาท และมีอัตราเพิ่มสูงขึ้นมากกว่า ร้อยละ 10 ต่อปี การดำเนินงานด้านสุขภาพส่วนใหญ่มุ่งไปที่การจัดการบริการสาธารณสุข เพื่อการรักษาพยาบาล แม้ตัวระบบบริการสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชนจะมีการพัฒนามาโดยตลอด ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพแต่ยังมีคงมีปัญหาทั้งในแง่ความเป็นไม่ธรรมในการเข้าถึงบริการคุณภาพบริการที่แตกต่างกันมากและมีการใช้ทรัพยากรอย่างขาดประสิทธิภาพในขณะเดียวกัน มีประชาชนราว 20 ล้านคน ขาดหลักประกันในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข (ทวีเกียรติ บุณยไพศาลเจริญ, 2546)

 การบริการที่ดีนั้นแตกต่างไปจากความเข้าใจแต่เดิมในอดีตจากเดิมที่คุณภาพจะถูกกำหนด โดยผู้ให้บริการเป็นหลักโดยการพยายามทำให้บริการเป็นไปตามที่ผู้ให้บริการต้องการ แต่ในปัจจุบัน การตัดสินระดับคุณภาพได้ถูกเปลี่ยนมาเป็นความถูกต้องที่ผู้รับบริการเป็นผู้กำหนดและผู้รับบริการต้องการ ซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับบริการได้สัมผัส ได้ใช้สินค้าหรือ บริการนั้น หากผู้รับบริการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับ เท่ากับหรือสูงกว่าสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง จะเกิดความพึงพอใจ และอยากใช้สินค้าและบริการนั้น แต่ในทางกลับกันหากได้รับสินค้าหรือการบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังผู้รับบริการจะไม่เกิดความพึงพอใจและปฏิเสธที่จะใช้สินค้าและบริการนั้น (กฤษฎี ชายสวัสดิ์, 2547) จากมุมมอง ที่เปลี่ยนไปของการให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการกลายเป็นศูนย์กลาง เลือกที่จะซื้อหรือไม่ซื้อ ใช้หรือไม่ใช้สินค้าหรือบริการนั้น เป็นเหตุให้หน่วยงาน องค์กร ต่างตื่นตัวกับการรับรู้คุณภาพของสินค้า หรือบริการของตนในมุมมองของผู้รับบริการ (วิลาสิณีย์ จาปาดะ, 2551)

 การยกระดับสถานีอนามัยเป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นการเปลี่ยนภาพลักษณ์ก้าวสำคัญของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างระบบหลักประกันสุขภาพ ระบบบริการปฐมภูมิที่มีการกำหนดรูปแบบและระบบการสนับสนุนที่จริงจังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี โดยมีการใช้จ่ายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนให้เกิด รพ.สต. ที่มีคุณภาพ นอกเหนือไปจากเรื่องการปรับปรุงโครงสร้างที่มีการดำเนินการอยู่ตามแผนงบประมาณแล้วคือ การทำให้เกิดการทำงานให้บริการสำคัญสำหรับประชาชน ตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพโดยภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมีทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการควบคุมป้องกันโรค ด้านการฟื้นฟูสภาพ และด้านการคุ้มครองผู้บริโภครวมทั้งการเป็นส่วนหนึ่งในโครงการโรงพยาบาลสาธารณสุขยุคใหม่เพื่อคนไทยสุขภาพดีมีรอยยิ้ม (ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ, 2552)

**2.วัตถุประสงค์ของงานวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

 2. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

 3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะตามความคิดเห็นของผู้รับบริการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

 4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

 5. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการจัดบริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

**3.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

 ธิดารัตน์ คำภามูล (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ให้บริการ ได้แก่ ช่วงเวลาที่ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนเพศ อายุ ตำแหน่งงานที่ให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลตำบลบางไทร อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

 ชวน โทอึ้ง (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีอนามัยบ้านหลวงจังหวัดสกลนคร ผลการศึกษา พบว่า (1) ความพึงพอใจโดยรวม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (2) เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกตามพื้นที่พบว่าการบริการของสถานีอนามัยใน 8 หมู่บ้าน ทุกด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

 ชัยภัทร ทั่งทอง (2552) ศึกษาเรื่องการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่น โดยองค์การบริหารกิจการท้องถิ่นเฉพาะอย่าง จากการศึกษาพบว่าภารกิจต่าง ๆ ที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นดำเนินการนั้น กิจกรรมส่วนใหญ่ได้ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ซึ่งมีองค์กรรูปแบบส่วนราชการเป็นแกนหลักรับผิดชอบในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นเหล่านั้น แต่การจัดทำภารกิจในรูปแบบส่วนราชการนั้นมีข้อจำกัด ไม่เหมาะสมกับภารกิจลำดับรองในบางเรื่อง ที่ต้องอาศัยความคล่องตัว ความเป็นอิสระ และรวดเร็ว ปัญหาที่เกิดขึ้นของการบริหารงานในรูปแบบส่วนราชการในระดับรัฐ เป็นเช่นใด ในระดับท้องถิ่นก็มีปัญหาในทำนองเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อความเป็นเอกภาพในการจัดทำบริการสาธารณะทุกระดับของรัฐในขณะเดียวกัน การจัดระบบองค์การบริหารกิจการท้องถิ่นเฉพาะอย่าง อาจช่วยให้การมองปัญหาของการจัดทำภารกิจเฉพาะอย่างของท้องถิ่นเป็นไปอย่างเป็นองค์รวมขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถแสวงหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นต่อไป

 พูนรัตน์ กัปตัน (2552) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต : กรณีศึกษาสำนักงานสรรพสามิตพื้นที่อุบลราชธานี สาขาตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับประสิทธิผลการให้บริผลการสาธารณะของข้าราชการสำนักงาน ในภาพรวมทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความตรงต่อเวลา และความพึงพอใจ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ประเมินประสิทธิผลการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานภูมิหลังของบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลการให้บริการต่างกัน จากการศึกษาวิจัย พบว่า เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ เขตพื้นที่บริการ ความถี่ และประเภทงานบริการ จะประเมินประสิทธิผลการให้บริการไม่ต่างกัน ส่วนอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันจะประเมินการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการของข้าราชการสำนักงานสรรพสามิต มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ และด้านความรู้ ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในงานบริการ ผลการศึกษาวิจัย พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

 นรินทร์ สีงาม (2553) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า 1. ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 162 คน มีอายุ ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 65 คน มีระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษา จำนวน 174 คน มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท จำนวน 123 คน ประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาลบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (แบบมี ท.) และบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (แบบไม่มี ท.) จำนวน 123 คน 2. ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านรักษาพยาบาล รองลงมา ด้านส่งเสริมสุขภาพ ด้านควบคุมและป้องกันโรค และด้านสนับสนุนบริการด้านอื่น โดยด้านฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้พิการ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เป็นลำดับสุดท้าย 3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมและด้านส่งเสริมสุขภาพ ด้านควบคุมและป้องกันโรค ด้านฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้พิการ ด้านสนับสนุนบริการด้านอื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขสาธารณสุขของสถานีอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และจากการเปรียบเทียบรายคู่โดยเชฟเฟ ไม่พบความแตกต่างกันในรายคู่ 3.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการเปรียบเทียบรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่ามีความแตกต่างกันในรายคู่มากกว่า 1 คู่ 3.4 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านสนับสนุนบริการด้านอื่น ด้านรักษาพยาบาล ด้านควบคุมและป้องกันโรค ด้านฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้พิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการเปรียบเทียบรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่า มีความแตกต่างกันในรายคู่มากกว่า 1 คู่ 3.5 ประชาชนที่มีประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของสถานีอนามัยบ้านหนองหญ้าปล้อง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้พิการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และจากการเปรียบเทียบรายคู่โดยเชฟเฟ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันในรายคู่

**4.วิธีการดำเนินการวิจัย**

 **4.1 ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง**

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนทั้งสิ้น 7,519 คน (โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง,2558)

 2. กลุ่มตัวอย่าง

 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในการคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการวิจัยโดยใช้หลักการคำนวณของ ยามาเน่ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ฉวีวรรณ บุญสุยา, 2543)

 **4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

 การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยได้รับการตรวจสอบจาก 1. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

 ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list)

 ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะประกอบด้วย ปัจจัยด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเต็มใจในการบริการด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง ด้านมารยาทของผู้ให้บริการด้านความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ การตอบสนองความต้องการ การสร้างความมั่นใจ และการบริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ของ Likert Scale ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ

 **4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล**

การวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

 1. ขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

 2. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งทำความเข้าใจในข้อคำถาม ก่อนแจกแบบสอบถาม เพื่อเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกประเด็น

 3. ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มจากเดือน มิถุนายน 2558-สิงหาคม 2558 รวม 2 เดือน

 4. นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ

 **4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล**

 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ แบ่งการวิเคราะห์ได้ดังนี้

 1. สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยวิธีแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) สัมประสิทธิ์ของการกระจาย (coefficient of variation) เพื่อใช้อธิบายหลักทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและอธิบายหลักทั่วไปของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

 2. สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics)

 - ค่า t-distribution เพื่อใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตามที่จำแนกเป็น 2 กลุ่ม

 - ค่า F-distribution ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way Analysis of Variance)

 - สถิติหาความสัมพันธ์การถดถอยพหุ (multiple regression)

 3. การกำหนดค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**อภิปรายผล**

 จากสมมติฐานที่ 1 ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางเสาธง เพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางเสาธง เพศ อายุ อายุราชการ ตำแหน่ง ที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรบางเสาธง ไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

 จากสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และด้านการยอมรับนับถือ มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางเสาธงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยพบว่ามีตัวแปรอิสระ 3 ตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เรียงตามค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยจากมากไปหาน้อย คือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรบางเสาธงให้ความสำคัญเรื่องผลสำเร็จของงานที่ทำให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและความรับผิดชอบข้าราชการตำรวจเป็นเรื่องสำคัญเพราะเป็นเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน

**ข้อเสนอแนะ**

**ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปฏิบัติ**

 ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการสาธารณะโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ มีดังนี้

 1. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วเป็นอีกแนวทางในการให้บริการที่จะช่วยตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นจึงควรจัดระบบการทำงานให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น ปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่าย ไม่ซับซ้อน เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้รับบริการสามารถทำตามได้อย่างถูกต้องและไม่สับสน และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพื่อให้เกิดทักษะการบริการที่ดีเพื่อนำไปปรับใช้กับส่วนที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่

 2. ความเต็มใจในการบริการ ควรมีการให้ความรู้ อบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีทักษะ และมีความพร้อมในการให้บริการเพื่อให้มีศักยภาพเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งความเต็มใจในการบริการเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรตระหนักอยู่เสมอว่า ผู้มารับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุด

 3. การให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนและถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรมีการเพิ่มประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงขีดความสามารถในการจัดบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง การประชาสัมพันธ์จะมีผลต่อการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้รับบริการ ซึ่งบริการที่ได้รับนั้นอาจแตกต่างไปจากความคาดหวังของผู้รับบริการเนื่องจากความเข้าใจไม่ตรงกัน ทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการในเรื่องการบริการคลาดเคลื่อนไปจากบริการที่ได้รับจริง ผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวังและประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้นไม่มีคุณภาพ ดังนั้นจึงควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ผู้มารับบริการ

 4. ด้านมารยาทของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการควรมีมารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติกับผู้รับบริการ การพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในด้านนี้ ควรให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการที่เน้นให้เกิดความสุภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ

 5. ความรับผิดชอบต่องานที่ให้บริการ ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการประชาชนได้มีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน ร่วมคิด แก้ปัญหาการให้บริการต่าง ๆ และมีการประชุมชี้แจง เพื่อทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ให้สำนึกถึงบทบาทของการเป็นผู้ให้บริการสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง ตลอดจนผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ควรการมีชื่นชมเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอย่างมีจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการกับประชาชนอย่างแท้จริง และควรมีการกำหนดบทลงโทษเจ้าหน้าที่ ที่มีความประพฤติไม่เหมาะสม เพื่อทำให้เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในงานบริการของตนเองมากขึ้น

 **ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป**

 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะประเด็นที่น่าสนใจศึกษาต่อไปนี้

 1. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะคุณภาพการให้บริการสาธารณะของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางโฉลง ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน

 2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำรวจและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ดังนั้นจึงควรเพิ่มวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสังเกตการณ์ และสัมภาษณ์ควบคู่ไปกับการใช้แบบสอบถาม จะทำให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

 3. ควรมีการวิจัยเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในแห่งอื่น ๆ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาว่ามีความคล้ายคลึงกันหรือไม่ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

----------------------------------------------------

**บรรณานุกรม**

เกษร แสงจันทร์. (2554). **ความพึงพอใจของครอบครัวต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านสระตลุง ตำบลตลุกกลางทุ่ง อำเภอเมือง จังหวัดตาก.** การศึกษาค้นคว้า อิสระคหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

แก้วมณี กิ้งเงิน. (2549). **คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

กฤษฎี ชายสวัสดิ์.(2547). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งทุ่งเขา หลวง จังหวัดร้อยเอ็ด.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). **หลักการให้บริการ.** นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จันจิรา รังรองรัตน์. (2541). **ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการของลูกค้าที่มีต่อความ ตั้งใจเชิงพฤติกรรม ภายหลังการเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณีศูนย์บริการรถยนต์เชิง พาณิชย์.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จินตนา บุญเดิม.(2549). **คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลอรัญประเทศ.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาราชภัฏวไลยอลงกรณ์.