

**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข
อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**
**Guidelines for Improving the Quality of Public Service Delivery of the
Public Health Office Mueang Nakhon Pathom District,
Nakhon Pathom Province**

พิสินันท์ สุสวัสดิ์ทองคำ¹ วิจิตรา ศรีสอน²
Pisinan Susawatthongkam, Wijittra Srisorn

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 398 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษวิจัย พบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับ และด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

คำสำคัญ (Keywords): แนวทางการพัฒนา; คุณภาพการให้บริการ; การให้บริการประชาชน

Abstract

The purpose of this research was to study the guidelines for improving the quality of public service. of the Public Health Office Mueang Nakhon Pathom

Received: 2021-06-23 **Revised:** 2021-07-27 **Accepted:** 2021-07-27

¹ วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University. Corresponding Author e-mail: pipat6156@gmail.com

² วิทยาลัยการเมืองและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา College of Politics and Government, Suan Sunandha Rajabhat University

District Nakhon Pathom Province Samples used in research People who use the services of the Public Health Office Mueang Nakhon Pathom District The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance. The statistical significance was determined at the 0.05 level. of the Public Health Office Mueang Nakhon Pathom District Nakhon Pathom Province overall, all aspects were at a high level. When considering each aspect, it was found that the concern for the service users At a high level, followed by reliability. at a high level The intention to provide service with speed at a high level Physical characteristics were at the level and in terms of ensuring the service recipients had confidence. at a high level, respectively.

Keywords: Development Guidelines; Service Quality; Public Service

บทนำ (Introduction)

ปัจจุบันในยุคเศรษฐกิจมีการแข่งขันทุก ๆ ด้าน การดำเนินงานธุรกิจใดก็ตามสิ่งที่สำคัญที่สุดของการประกอบธุรกิจในภาคเอกชน คือการแสวงหาผลกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร เพื่อนำไปสู่ผลตอบแทนคืนให้กับผู้ประกอบการทั้งเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น และในส่วนของภาครัฐ สิ่งที่สำคัญที่สุดไม่ใช่กำไรสูงสุด หรือมีผลประกอบการที่ดีที่สุด แต่สิ่งที่จะต้องเป็นตัวชี้วัดของผลประกอบการของภาครัฐก็คือ การบริการที่ดีที่สุด หรือเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า “การบริการเป็นเลิศ” (Service Excellence) การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องเน้นงานด้านการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการโดยถ้าการบริการนั้น เป็นการบริการที่มากกว่าการบริการโดยปกติ หรืออย่างที่เรียกว่า “การบริการที่เป็นเลิศ” นั้น ก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความประทับใจอย่างมาก และในส่วนของงานบริการภาครัฐจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจอย่างมาก จะมีผลทำให้เป็นตัวกระตุ้นความเจริญเติบโตทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม และทำให้บรรลุเป้าหมายตาม ดังนั้นเพื่อให้เป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาจะบรรลุเป้าหมาย สิ่งสำคัญก็คือการทำให้ประชาชนมีความสุข อยู่ดีมีสุข มีความเข้มแข็งพึ่งตนเองได้ การบริการของภาครัฐนับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่ง ในส่วนของการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน และยังเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งที่รัฐต้องดำเนินการตามนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน อีกทั้งความสำคัญในด้านการบริการในหน่วยงานของภาครัฐเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพราะจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ และการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ จะสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการ

นั้น และผู้ที่มารับบริการนั้นก็คือ ประชาชน หรือผู้ที่เสียภาษีให้กับหน่วยงานภาครัฐ ทำให้เกิดการเจริญเติบโตในงานของภาครัฐนั้น ๆ อีกด้วย (เสรี วรพงษ์, 2558)

ระบบสุขภาพ (Health System) ในพระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ จึงมีความหมายครอบคลุมตั้งแต่ สุขภาพเฉพาะบุคคล กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสุขภาพ และกิจกรรมใดก็ตามที่ส่งผลต่อสุขภาพ กล่าวได้ว่า ระบบสุขภาพอาจนิยามจากบทบาทหน้าที่หรือองค์ประกอบรวมไปถึงการ มีกลไกกระบวนการ ความเชื่อมโยงขององค์ประกอบต่าง ๆ ระบบสาธารณสุข (Public Health System) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบสุขภาพ หมายถึง การจัดการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพและการฟื้นฟูสมรรถภาพ และระบบบริการสาธารณสุข มีความหมายว่าการบริการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค และปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ การตรวจวินิจฉัย และบำบัดสภาวะความเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสมรรถภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน และระบบบริการสาธารณสุข มีความหมายว่าการบริการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค และปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ การตรวจวินิจฉัย และบำบัดสภาวะความเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสมรรถภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน (พัฒน์ สุจ้านงค์, 2531)

ปัญหาด้านสาธารณสุขและอนามัย มีสาเหตุจากประชาชนขาดความเข้าใจด้านการดูแลสุขภาพ ทำให้สูญเสียค่ารักษาพยาบาลและการเดินทาง นอกจากนี้จำนวนแพทย์ พยาบาล และอุปกรณ์ทางการแพทย์ไม่เพียงพอ ส่งผลให้การดูแลผู้ป่วย การบริการทางการแพทย์ไม่ทั่วถึง และการให้บริการรักษาไม่มีคุณภาพ รวมทั้งสังคมเริ่มก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ โดยผู้สูงอายุที่มีเพิ่มขึ้นทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการดูแล และสวัสดิการ ต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งควรดำเนินการแก้ไขโดยประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ประชาชนเกี่ยวกับโรคพื้นฐาน และ สุขอนามัย ควรหันมาใส่ใจในเรื่องของสุขภาพ อบรมเพิ่มศักยภาพให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่น และประชาชนในชุมชน ตลอดจนส่งเสริมกิจกรรมด้านสุขภาพให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง (กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดนครปฐม. 2561-2564) ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์การวิจัย (Purpose or Objective)

1. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ วิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ช่วงตั้งแต่เดือน กันยายน - ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 792 คน

2. กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ช่วงตั้งแต่เดือน กันยายน-ธันวาคม พ.ศ. 2563 จำนวน 398 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

3.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อความคำถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากการประกอบธุรกิจ

3.1.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน 1. ด้านลักษณะทางกายภาพ 2. ด้านความน่าเชื่อถือ 3. ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น 4. ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ

3.1.3 ปัญหาและอุปสรรค

3.2 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางในการกำหนดรูปแบบของแบบสอบถามและข้อความคำถาม

3.2.2 สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยจากการสังเคราะห์เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากการประกอบธุรกิจ มากำหนดเป็นตัวแปรต้น และองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านการจัดการ 2. ด้านสถานที่ให้บริการ 3. ด้านช่องทางในการให้บริการ 4. ด้านกลุ่มผู้รับบริการ เป็นตัวแปรตาม เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างทำการประเมินค่าตามความคิดเห็น

3.2.3 นำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ เรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ

ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้มาวิเคราะห์หาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การเรียนรู้ โดยใช้สูตร IOC (Item Objective Congruence) ตามวิธีของ Rovinelli & Hambleton (สมนึก ภัททิยธนี, 2546) แล้วคัดเลือกข้อสอบที่อยู่ในเกณฑ์ความเที่ยงตรงตามสาระ การเรียนรู้ที่ใช้ได้ โดยใช้ค่า IOC ตั้งแต่ .50 ถึง 1.00 ผลปรากฏว่า ข้อสอบอยู่ในเกณฑ์ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาที่ใช้ได้ ซึ่งมีค่าตั้งแต่ .69-1.00

3.3.4 นำแบบทดสอบไปทดลองใช้กับนักเรียนที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย และนำผลการทดสอบมาวิเคราะห์หาค่าความยากง่าย (p) และค่าอำนาจการจำแนก (r) เป็นรายข้อ จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป คัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยากง่าย ระหว่าง .35 - .75 และค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .22 - .61 เก็บไว้จำนวน 30 ข้อ โดยครอบคลุมเนื้อหา และวัตถุประสงค์การเรียนรู้ที่ตั้งไว้ จากนั้นได้นำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับโดยใช้สูตร KR20 ของ Kuder-Richardson (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 159-162) ค่าความเชื่อมั่นจากผลการวิเคราะห์เท่ากับ .78

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม โดยผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 398 คน และได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถามโดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญ โดยมีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้า คือ ประชาชนที่มาใช้บริการของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากตำราเอกสาร และค้นคว้าจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

5.1 สถิติที่ใช้หาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

5.1.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

5.1.1.1 เพื่อบรรยายข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากการประกอบธุรกิจ โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percentages)

5.1.1.2 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัด ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว

ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้คู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายข้อมูล

5.2 สถิติเชิงอ้างอิง (Inferential Statistics)

5.2.1 T-test ใช้สำหรับทดสอบความแตกต่างด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่มีตัวแปรแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ

5.2.2 F-test ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากการประกอบธุรกิจ เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ (Least Significant Different: LSD)

ผลการวิจัย (Research Results)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานสาธารณสุข มีดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.08	0.85	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือ	4.20	0.84	มาก
ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น	3.86	0.807	มาก
ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว	4.19	0.79	มาก
ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ	4.34	0.85	มาก
รวม	4.13	0.827	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า พบว่า ระดับความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.34) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.20) ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19) ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.08) และ ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.86) ตามลำดับ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการที่ดียิ่งขึ้น ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ควรทำตามนโยบายของรัฐและอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกด้าน โดยให้ประชาชนประเมินและถามประชาชนว่าต้องการการบริการใดเพิ่มเติมและให้ปรับปรุงการบริการตามที่ประชาชนให้ข้อเสนอแนะ

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ในด้านลักษณะทางกายภาพสำนักงานสาธารณสุขควรมี one stop service สถานที่ทางกายภาพ ควร สะอาด สว่าง ที่นั่งเพียงพอ เจ้าหน้าที่เพียงพอ บริการประชาชนได้ทั่วถึง

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเชื่อมั่น ควรมีแบบประเมินตามตัวชี้วัดเพื่อให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการประเมินคุณภาพให้การบริการประชาชน และ อะไรที่ประชาชนติชมก็ให้ปรับปรุงให้ดีขึ้น

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ในด้านความตั้งใจและความรวดเร็ว ควรบริการประชาชนแบบ เขตหรือ ที่ว่าการอำเภอที่มี one stop service พร้อมบอกขั้นตอนและเวลาในการดำเนินงานให้กับประชาชน

แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชน ในด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ควรมีการติดตามอาการของประชาชนผู้เข้ารับบริการ รวมถึงการโทรถามต้องการเพิ่มเติมและความพึงพอใจในการให้บริการ

และในส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม และควรมี App ให้การบริการประชาชน เช่น การลงนัด การประชาสัมพันธ์ข่าว การร้องเรียน การบริการอื่นๆ ที่ประชาชนควรได้รับ เพื่อประชาชนจะได้สะดวกสบายมากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีประเด็นที่น่าสนใจที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้ ระดับความคิดเห็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นใจ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการด้วยความรวดเร็ว และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้เพราะผู้ให้บริการรับฟังความคิดเห็น/การร้องเรียน/การร้องทุกข์ของท่านในการบริการได้ดี ผู้ให้บริการรับฟังปัญหา และข้อเสนอแนะ และพร้อมที่จะปรับปรุงตามความต้องการของท่าน มีการเปิดช่องบริการเพิ่มเติม เมื่อมีผู้รับ บริการ เป็นจำนวนมากขึ้นเพียงพอต่อความต้องการของท่าน ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยิ้มแย้ม อ่อนโยน มีความเป็น

ตนเอง สามารถให้คำแนะนำหรือแก้ปัญหาเกี่ยวกับสาธารณสุขต่าง ๆ แก่ท่านได้อย่างถูกต้อง มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการให้บริการมีความทันสมัยและมีระบบความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สิน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา ธรรมพรสิริ (2552) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี วัดคุณสมบัติเพื่อการศึกษา การได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี และเพื่อศึกษาการได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า การได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม ในภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ ด้านความตั้งใจที่จะให้บริการ เกิดความรวดเร็ว และด้านความน่าเชื่อถือของธนาคาร อยู่ในระดับดี ด้านการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และช่วงเวลาในการใช้บริการกับการได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน และพบว่าประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่อเนื่องกับการได้รับคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ อ่อนละม้าย (2551) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พทยา) ตามความคาดหวัง และการรับรู้จริงของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพในการให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พทยา) พร้อมทั้งเปรียบเทียบคุณภาพในการให้บริการตามความคาดหวัง และการรับรู้จริงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ใช้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พทยา) จำนวน 383 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และทำการทดสอบด้วยสถิติที่แบบจับคู่ (Paired t-test) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทั่วไปของผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลเมืองบ้านบึง ส่วนมาก เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือเจ้าของกิจการ มีรายได้ 20,001-30,000 บาท ซึ่งการศึกษา ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังทั้ง 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ใน ระดับความคาดหวังสูงค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับหนึ่งคือ ด้านการตอบสนอง รองลงมาคือ ด้านความมั่นใจ และ

อันดับสุดท้ายคือด้านลักษณะทางกายภาพ และการศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณภาพการให้บริการรับรู้จริงทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับรับรู้จริงสูง ค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับ หนึ่งคือด้านความมั่นใจได้ รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือได้ และอันดับสุดท้ายคือด้านลักษณะทางกายภาพ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงต่อคุณภาพใน การให้บริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พทยา) ในภาพรวมพบว่า การรับรู้จริงสูงกว่าความคาดหวัง แสดงว่า ลูกค้าพอใจในคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน ในด้านการตอบสนอง พบว่าการรับรู้จริงต่ำกว่าความคาดหวัง แสดงว่าลูกค้ายังไม่พอใจ ในคุณภาพการให้บริการในด้านนี้ของธนาคาร

สำหรับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ ที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วยด้านการจัดการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านช่องทางให้บริการ และด้านกลุ่มผู้รับบริการ ทั้งนี้ด้านการจัดการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐมอยู่ในระดับที่ดี มีการจัดการวางแผนในปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐมมีความสะดวกของสถานที่ในการเดินทางมาใช้บริการและมีความสะอาด ห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐมอย่างดี ด้านช่องทางในการให้บริการ มีช่องทางในการให้บริการมากและมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการของประชาชน ด้านกลุ่มผู้รับบริการ มีการบริการอย่างสุภาพ เป็นมิตร ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจและมีการดูแล ติดตาม แก้ไขปัญหา

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐศรินทร์ สติฉะนันท (2554) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรีมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขา นิคมอุตสาหกรรมอมตะนครชลบุรีโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 389 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรีที่ออกแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับ ปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-25,000 บาท และประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพ การบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี ในภาพรวมอยู่ใน ระดับดีเพื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการเห็นว่าคุณภาพการ

ให้บริการด้านการรับประกัน มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ส่วนด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็น รายบุคคลมีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรีไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทยสาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรีที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.50 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีคุณภาพการบริการของธนาคาร กสิกรไทยในภาพรวม พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 ควรมีการปรับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงาน สาธารณสุข อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ให้พร้อมรับการพัฒนายู่เสมอ เพื่อให้มีการพัฒนาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

1.2 การจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อจะได้มองเห็นประโยชน์ของการนำ เทคโนโลยี นวัตกรรมอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการทำงาน

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเปรียบเทียบในเรื่องลักษณะเดียวกันในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบ ผลการวิจัยที่เกิดขึ้น และเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของ สำนักงานสาธารณสุข อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

2.2 ควรวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลแนวทางการพัฒนา คุณภาพการให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม แนวทางการแก้ไขปัญหาและการพัฒนา รวมทั้งปัจจัยที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการประชาชน ของสำนักงานสาธารณสุข อำเภอมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม เพิ่ม แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาข้อมูลในเชิงลึก ทำให้ทราบถึงรายละเอียดที่เพิ่มมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดนครปฐม. (2561). แผนปฏิบัติราชการกลุ่ม จังหวัดนครปฐม ประจำปี 2561-2564. นครปฐม: ศูนย์ราชการจังหวัดนครปฐม.
- ณัฐศรีนทร์ สถิตวราทร. (2554). คุณภาพการบริการของธนาคารกสิกรไทย สาขานิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร ชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาลัยการบริหาร รัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปาริชาติ อ่อนละม้าย. (2551). *คุณภาพบริการของธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สาขานาเกลือ (พัทลุง) ตามความคาดหวัง และการรับรู้จริงของผู้รับบริการ*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒน์ สุจันงค์. (2531). *สารานุกรมสาธารณสุข*. กรุงเทพฯ: แพรวพิทยา.
- ภัทรา ธรรมพรสิริ. (2552). *คุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาอ่าวอุดม อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์.
- สมนึก ภัททิยธนี. (2546). *วัดผลการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กทม. : ประสานการพิมพ์.
- เสรี วรพงษ์. (2558). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครอ้อมน้อยอำเภอกะทู้ม้าน จังหวัดสมุทรสาคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหิดล.

