

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่

อรสุรางค์ นวลวิจิตร*

ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่



วันรับ 10 มิถุนายน 2568



วันแก้ไข 6 กุมภาพันธ์ 2569




วันตอบรับ 19 มีนาคม 2569

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการบริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดย เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 275 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัยระหว่าง เดือนมกราคม 2568 ถึง เดือนพฤษภาคม 2568 โดยใช้ระยะเวลาทำการ วิจัยทั้งสิ้น 5 เดือน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยรวมเท่ากับ 0.79 วิเคราะห์ ข้อมูลด้วย การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.50 มีอายุเฉลี่ย 41-50 ปี และมากกว่า 51 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 29.80 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีสูงสุด คิดเป็น ร้อยละ 44.70 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 28.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 10,001 - 15,000 บาท (บาท/เดือน) คิดเป็น ร้อยละ 57.80 สิทธิการรักษาสูงสุด คือ สิทธิประกันสังคม คิดเป็น ร้อยละ 37.10 มีจำนวน ครั้งในการรับบริการ/ปีสูงสุด 1 - 5 ครั้ง/ปี คิดเป็น ร้อยละ 68.00 ปัจจัยการบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง (M=4.10,SD=0.50) และความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง (M=4.11,SD=0.60) ปัจจัย การบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาล เมืองกระบี่ อยู่ในระดับสูงมาก ($r = 0.807^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ : ปัจจัยการบริการ ความพึงพอใจ สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่

*ผู้รับผิดชอบหลัก,  : sohanna24@gmail.com

Factors related to satisfaction of public health service center recipients Krabi Municipality Office

Onsurang Nualvijit*

Public health service center recipients Krabi Municipality Office

Abstract

This descriptive study aimed to investigate personal factors, service levels, and satisfaction among patients at the Krabi Municipality Public Health Center, and to examine the relationship between service factors and patient satisfaction. Data were collected from a sample of 275 individuals using accidental sampling. The research was conducted from January 2025 to May 2025, a total of five months. The research instrument was a questionnaire with an overall reliability of 0.79. Data were analyzed using frequency, percentage, mean (M), standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient. The significance level was set at 0.05.

The research results found that the majority of the sample were female, 172 people, accounting for 52.50 percent. The average age was 41-50 years and over 51 years, accounting for 29.80 percent. The highest level of education was bachelor's degree, accounting for 44.70 percent. They worked as government officials/state enterprises, accounting for 28.40 percent. The highest average monthly income was 10,001 - 15,000 baht (baht/month), accounting for 57.80 percent. The highest treatment right was social security, accounting for 37.10 percent. The highest number of service times/year was 1 - 5 times/year, accounting for 68.00 percent. Overall service factors were at a high level (M=4.10, SD=0.50) and overall satisfaction of service recipients was at a high level (M=4.11, SD=0.60). Service factors were positively related to the satisfaction of service recipients at the Krabi Municipality Public Health Service Center. It is at a very high level ($r = 0.807^{**}$) with statistical significance at the 0.01 level.

Keywords : Service factors, Satisfaction, Krabi Municipality Office

*Corresponding Author,  : sohanna24@gmail.com

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 กำหนดให้รัฐกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น และในปี พ.ศ. 2542 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ฉบับที่ 1 ในปี พ.ศ. 2543 และฉบับที่ 2 ในปี พ.ศ. 2551 ซึ่งตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบูรณาการสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพโดยตรง ได้แก่ แผนภารกิจด้านการสาธารณสุข และการรักษาพยาบาล รวมทั้งแผนภารกิจที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ เช่น แผนภารกิจด้านสาธารณสุขปโรคและสาธารณสุขการ แผนภารกิจด้านสวัสดิการสังคม แผนภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค แผนภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และแผนภารกิจด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้น⁽¹⁻²⁾

การจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจ โดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้ปฏิบัติตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไก และขั้นตอนในการกระจายอำนาจและหน้าที่ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ในการจัดทำบริการสาธารณสุข หรือกิจกรรมสาธารณสุขใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการจะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้⁽²⁾

เทศบาลเมืองกระบี่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งตามประกาศในราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 53 หน้า 802 เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2479 เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลกลางกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินการให้บริการและการอำนวยความสะดวก ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และเป็นส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย และตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ได้กำหนดให้หลักเกณฑ์และวิธีในการปฏิบัติราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน และประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ โดยเทศบาลเมืองกระบี่ ได้ดำเนินการให้บริการประชาชน ในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านรายได้และด้านภาษี ด้านการศึกษา ด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ด้านสาธารณสุข ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ ด้านการทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ด้านการท่องเที่ยว และงานศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่^(3,8)

ซึ่งในปัจจุบันการบริการสาธารณสุขจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับมอบหมายการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาล จึงมีหน้าที่หลักสำคัญ คือ การให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนในท้องถิ่น ลักษณะสำคัญที่สุดของการบริการสาธารณสุข คือ

ต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นพึงปฏิบัติและละเลยไม่ได้ เพราะบริการสาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิต รวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุดในการจัด ทำบริการสาธารณะของรัฐ⁽²⁻³⁾

ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการ สาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ เพื่อเป็น ประโยชน์ต่อบุคลากรสาธารณสุข ที่จะนำไปใช้เป็น แนวทางในการส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งให้บริการครอบคลุมใน

ด้านการรักษาพยาบาลระดับปฐมภูมิ การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพในระดับปฐมภูมิ ซึ่ง การวัดความพึงพอใจของประชาชนนั้นเป็นเครื่องมือที่สามารถวัดประสิทธิภาพในการจัดทำกิจการบริการ สาธารณะพร้อมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของการให้ บริการและเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผน ปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการบริหารราชการ และการบริการ ประชาชนสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง ขึ้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ อย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับของการบริการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการ สาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการ กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการ สาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่

สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงาน เทศบาลเมืองกระบี่

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ความรู้สึกที่เป็น ปฏิกริยาทางอารมณ์กับประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มี ต่อผู้ให้บริการ ผ่านกระบวนการประเมินระดับการรับรู้ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการว่าได้รับตรงความต้องการ หรือเกินมาตรฐานที่ต้องการ/คาดหวังหรือไม่⁽⁴⁾

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำโดยเอกชน แต่อยู่ใน ความควบคุมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนอง ต่อต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อ ประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์⁽²⁾

ปัจจัยการบริการ หมายถึง ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองผู้รับ บริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และการรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ^(4,9)

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คือ พฤติกรรม ทักษะ และความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการส่งมอบ การบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ ซึ่งรวมถึงการยิ้มแย้มแจ่มใส, การต้อนรับอย่างเป็นมิตร, การรับฟังและเข้าใจความ ต้องการของผู้รับบริการ, การให้ข้อมูลที่ถูกต้อง, การแก้ไข ปัญหาอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ, การบริการด้วย

ความเต็มใจ, และการสร้างความประทับใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร (10-11)

ด้านการประสานงานการบริการ คือ การจัดระเบียบการทำงานและกิจกรรม ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อให้เกิดการร่วมมืออย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน เป็นการสื่อสารระหว่างผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับเป้าหมาย และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้มากที่สุด (10-11)

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ คือ ข้อมูลที่ถูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับจากการใช้บริการต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพการบริการโดยรวม โดยข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินได้ว่า ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความคาดหวังหรือไม่ (10-11)

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก คือ ทรัพยากรและบริการทางกายภาพที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิต การทำงานหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้เกิดความสะดวกสบายปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมทั้งในแง่ของสิ่งปลูกสร้าง (เช่น อาคาร เครื่องจักร ระบบต่าง ๆ) และบริการ (เช่น การทำความสะอาด การบำรุงรักษา การรักษาความปลอดภัย) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น (10-11)

คุณภาพการบริการ คือ ผลลัพธ์ทั้งหมดที่มาจากประสบการณ์ที่รับรู้และประเมินออกมาได้ ซึ่งจะเทียบบริการที่รับรู้หลังใช้บริการของผู้รับบริการ รวมทั้งใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมินความพึงพอใจ โดยจะนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้เพื่อเสนอบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการ คุณภาพการบริการจำแนกเป็น 5 ด้าน (5-6,23) ได้แก่

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัสและการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความ

สามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่จะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพมีกริยาท่าทางและมารยาทดีในการให้บริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจและเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการในแต่ละคน (5-6)

เทศบาล หมายถึง หน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เมื่อท้องถิ่นมีสภาพอันควรยกฐานะเป็นเทศบาล โดยกำหนดหลักเกณฑ์แบ่ง เทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร โดยใช้เกณฑ์รายได้ และจำนวนประชากรเป็นหลักพิจารณา (2,7)

เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นที่ประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อ และเขตเทศบาลไว้ด้วย (2,7)

เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไปทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย (2,7)

เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติ

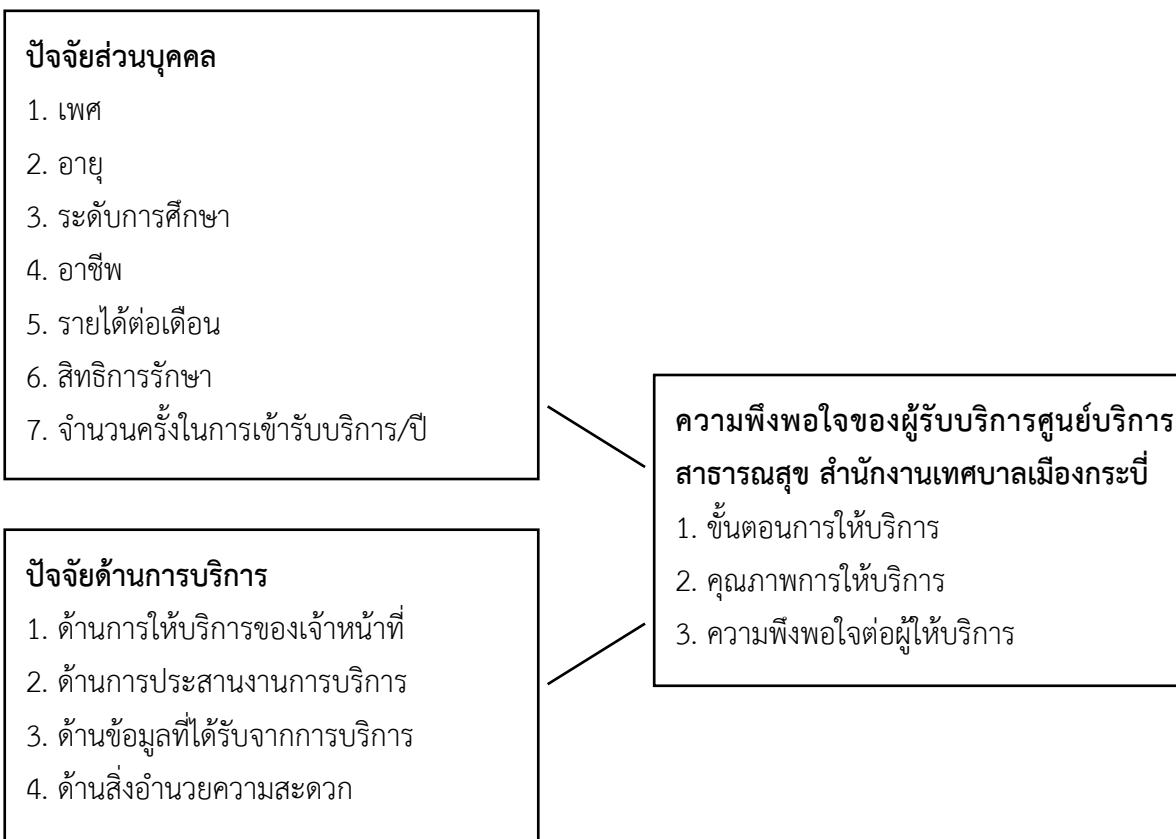
หน้าที่ ซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกเป็นฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นได้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย^(2,7)

ระบบบริการสุขภาพปฐมภูมิ คือ บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่มุ่งหมายดูแลสุขภาพของบุคคลในเขตพื้นที่รับผิดชอบในลักษณะองค์รวม ตั้งแต่แรก ต่อเนื่อง และผสมผสาน ครอบคลุม ทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยหน่วยบริการปฐมภูมิหรือเครือข่ายหน่วยบริการปฐมภูมิที่ประกอบด้วย แพทย์เวชศาสตร์ครอบครัวและคณะผู้ให้บริการสุขภาพปฐมภูมิ รวมทั้งเชื่อมโยงกับครอบครัว ชุมชน และบริการ

ทางการแพทย์และสาธารณสุขระดับทุติยภูมิ และ ตติยภูมิ⁽²⁾

งานศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ (PCU : Primary Care Unit) ที่รับผิดชอบดูแลประชากรให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด ทั้งนี้หน่วยบริการแต่ละแห่งจะรับผิดชอบประชากรไม่เกิน 10,000 คนต่อหน่วยบริการ (หนึ่งหน่วยคู่สัญญา หรือ CUP มาจาก contracting unit of primary care) อาจจัดให้มีหลายหน่วยบริการปฐมภูมิได้ สำหรับหน่วยบริการปฐมภูมิที่มีขนาดเล็กอาจรับผิดชอบประชากรน้อยกว่า 10,000 คนได้⁽³⁾

กรอบแนวคิดการศึกษา



วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Study) ⁽¹⁴⁾ โดยทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ระดับการบริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่

• ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองกระบี่ ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ปี 2567 จำนวน 880 คน ⁽³⁾

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลเมืองกระบี่ ในเขตเทศบาลเมืองกระบี่ ทั้งหมด 275 คน ซึ่งได้จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane ⁽¹²⁾ กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 หรือความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) ^(13,14) กับผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ จำนวน 32 ข้อ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 7 ข้อ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษา จำนวนครั้งในการเข้ารับบริการ/ปี ข้อคำถามเป็นลักษณะการตรวจรายการ(Checklist) ^(14,18)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่

จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน ด้านที่ 1 คือ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ ด้านที่ 2 คือ ด้านการประสานงานการบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านที่ 3 คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ จำนวน 5 ข้อ ด้านที่ 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ ลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีระดับ 5, 4, 3, 2 และ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ ^(14,16)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำนวน 12 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ จำนวน 4 ข้อ ลักษณะข้อคำถาม เป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยมีระดับ 5, 4, 3, 2 และ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ แปลความหมายของระดับความพึงพอใจตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด ^(14,16)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะปัญหา และอุปสรรค ของท่านต่อการบริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ให้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระเมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ

ไปตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) และตรวจสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ซึ่งแต่ละข้อคำถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ^(14,21) โดยการตรวจสอบเครื่องมือในครั้งนี้พบว่า แบบสอบถามมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67 - 1.00 และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) ⁽¹⁴⁾ กับตัวแทนผู้รับบริการที่มารับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ ศูนย์แพทย์ชุมชน โรงพยาบาลกระบี่ จำนวน 30 คน ในช่วงเวลา ก่อนที่จะเริ่มเก็บข้อมูล หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ⁽²²⁾ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ⁽¹⁴⁾ แบบสอบถามทั้งฉบับ 32 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79 เมื่อได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์แล้วผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุขโดยไม่ระบุชื่อ-สกุล และตอบแบบสมัครใจ

• การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ปัจจัยการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ⁽¹⁴⁾

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 เป็นเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 มีอายุ 41-50 ปี และ > 51 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 29.80 รองลงมาคือ อายุ 34-40 ปี คิดเป็น ร้อยละ 20.40 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แปลความหมายของความสัมพันธ์และแปลผลค่า r ตามเกณฑ์ของ Davis's Descriptors ^(14,17) โดยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.70 หรือสูงกว่า หมายถึง ระดับความสัมพันธ์กันสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.50 - 0.69 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์กันสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.30 - 0.49 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.10 - 0.29 หมายถึง ระดับความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.01 - 0.09 หมายถึง ระดับไม่มีความสัมพันธ์กันเลย ⁽¹⁴⁾

• การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการ การจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์โรงพยาบาลชุมพร เขตอุดมศักดิ์ ที่ CPH-EC-021/2568 ลงวันที่ 20 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2568

คิดเป็น ร้อยละ 44.70 ประกอบอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็น ร้อยละ 28.40 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็น ร้อยละ 28.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็น ร้อยละ 57.80 สิทธิการรักษา เป็นสิทธิประกันสังคม คิดเป็น ร้อยละ 37.10 รองลงมาคือ สปสช. (30 บาท/บัตรทอง) คิดเป็นร้อยละ 30.90 จำนวนครั้งในการรับบริการ/ปี คือ 1 - 5 ครั้ง/ปี

คิดเป็น ร้อยละ 68.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการบริการและข้อมูลความพึงพอใจของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ปัจจัยการบริการ ผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ทั้ง 4 ด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับสูง ($M=4.10, SD=0.50$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับสูง คือ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($M=4.30, SD=0.80$) รองลงมา คือ ด้านการประสานงานการบริการ ($M=4.29, SD=0.51$) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($M=4.28, SD=0.52$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($M=3.87, SD=0.72$) (ดังแสดงในตารางที่ 1)

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ทั้ง 3 ด้าน โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับสูง ($M=4.11, SD=0.60$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับสูง คือ ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ($M=4.14, SD=0.63$) รองลงมา คือ ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ($M=4.10, SD=0.63$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ($M=4.07, SD=0.67$) (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ส่วนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ในระดับสูงมาก ($r=0.807^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ปัจจัยการบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r=0.713^{**}$) ในระดับสูง ปัจจัยการบริการ ด้านสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ในระดับสูงมาก ($r=0.807^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ปัจจัยการบริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r=0.713^{**}$) ในระดับสูง ปัจจัยการบริการ

ด้านการประสานงานบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r=0.732^{**}$) ในระดับสูง ปัจจัยการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r=0.419^{**}$) ในระดับปานกลาง และปัจจัยการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์เชิงบวก ($r=0.730^{**}$) ในระดับสูง ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ดังแสดงในตารางที่ 3)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ปัญหา และอุปสรรคในการบริการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ คือ ประเด็นตำแหน่งที่ตั้งจัดทำป้ายบอกให้เห็นชัดเจนแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ผู้บริหารควรปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ตามมาตรฐานสถานพยาบาล และเพิ่มจำนวนบุคลากรผู้ให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพและมีความต่อเนื่องของการให้บริการมากขึ้น

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการบริการของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม (n = 275)

ปัจจัยการบริการ	M	SD	ระดับ
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.28	0.52	สูง
ด้านการประสานงานการบริการ	4.29	0.51	สูง
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	4.30	0.80	สูง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.87	0.72	สูง
รวม	4.10	0.50	สูง

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม (n = 275 คน)

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	M	SD	ระดับ
ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.14	0.63	สูง
ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4.10	0.63	สูง
ด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ	4.07	0.67	สูง
รวม	4.11	0.60	สูง

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างปัจจัยการบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ โดยภาพรวม

ปัจจัยด้านการบริการ	ความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่		
	R	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	0.713**	0.001	สูง
ด้านการประสานงานบริการ	0.732**	0.001	สูง
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	0.419**	0.001	ปานกลาง
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.730**	0.001	สูง
รวม	0.807**	0.001	สูงมาก

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ อยู่ในระดับสูงมาก ($r=0.807^{**}$, $p=0.001$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นไปตามระบบขั้นตอน มีความชำนาญและมีความคล่องแคล่วในการให้บริการ ส่วนในด้าน การประสานงานการบริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ประสานงานการบริการเป็นไปตามลำดับและมีการบริการที่ตรงตามความต้องการเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่า ผู้รับบริการได้มีการแจ้งให้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการและอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการได้อย่างชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า การจัดสถานที่ที่มีความสะดวก มีความสะอาดอากาศถ่ายเทและเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ คู่มือและเอกสารให้ความรู้เพียงพอในการอำนวยความสะดวก⁽⁹⁾ ซึ่งปัจจัยการบริการโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ในระดับสูง ($M=4.10$, $SD=0.50$) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการ

ศึกษาที่ผ่านมา⁽⁴⁾ ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับการศึกษาก่อนหน้านี้⁽⁵⁾ ได้ศึกษาคุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าคุณภาพการบริการด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันระดับสูงในทิศทางเดียวกัน ส่วนคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการและด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะ

• ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่ามีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงจัดทำป้ายบอกตำแหน่งให้เห็นชัดเจน ไม่ซับซ้อน และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอให้กับผู้มารับบริการ

2. ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากการศึกษาพบว่า ด้านความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ต่อการได้รับการบริการตรงตามความต้องการ ถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้น ควรมีการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือให้มีการตั้งกล่องรับความคิดเห็นของ

ผู้มารับบริการเพื่อนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการ เกิดความพึงพอใจสูงสุด⁽¹⁵⁾

• ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ และในพื้นที่อื่นทุกปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง
2. ควรศึกษาการพัฒนานวัตกรรมบริการ หรืออาจจะ

นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาพัฒนาแอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการงานต่างๆ ผ่านแพลตฟอร์ม (platform) ต่างๆ

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ ตามภาระหน้าที่ของตนเองและเพื่อให้มีองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ

4. ควรศึกษาการพัฒนาระบบบริหารจัดการ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลอย่างต่อเนื่อง โดยให้ทุกภาคส่วนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น (19-20)

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากคณาจารย์และผู้เกี่ยวข้องหลายท่าน ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.จันทร์จารี เกตุมาโร อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำแนะนำ ติดตามตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง และชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดีตลอด

มาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และขอขอบคุณคณะผู้บริหารสำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ รวมถึงเพื่อนร่วมงานที่ศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ ทุกท่านที่ให้การสนับสนุน และให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้าน

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กองยุทธศาสตร์และแผนงาน. คู่มือแนวทางปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขในระดับพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกระทรวงสาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. 2562 [เข้าถึงเมื่อ 13 พ.ย. 2567]. เข้าถึงได้จาก: <http://bps.moph.go.th>.
2. อำนวย บุญรัตน์ไมตรี. แนวคิดการจัดทำบริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2559.
3. สำนักงานเทศบาลเมืองกระบี่ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 13 พ.ย. 2567]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.krabicity.go.th/content/general>.
4. นาฏสิริ ผ่องมหิษฐ์. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโรงพยาบาลค่ายเสนาณรงค์. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึง เมื่อ 29 มิ.ย. 2567]. เข้าถึงได้จาก: [https:// kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17207/4/6110521519.pdf](https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17207/4/6110521519.pdf).
5. พัชรมน เชื้อนาคะ. คุณภาพการบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล [อินเทอร์เน็ต]. 2560 [เข้าถึงเมื่อ 29 มิ.ย. 2567]. เข้าถึงได้จาก: URL :<https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/2271.6>.
6. ช่อดาว เมืองพรหม. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี [อินเทอร์เน็ต]. 2562 [เข้าถึงเมื่อ 12 ม.ค. 2568]. เข้าถึงได้จาก: URL :<https://e-research.siam.edu/kb/public-satisfaction-with-the-service-quality-of-thonburi-hospital>.

7. เทพนรินทร์ ทองสัมฤทธิ์. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ตำบลไม้เรียง อำเภอฉวาง จังหวัดนครศรีธรรมราช.วารสารพุทธสังคมวิทยาปริทรรศน์ [อินเทอร์เน็ต]. 2562 [เข้าถึงเมื่อ 29 มิ.ย. 2567];4(2):1-15. เข้าถึงได้จาก: URL:<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article/view/274125>.
8. สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดกระบี่. บัญชีครัวเรือนราษฎรจังหวัดกระบี่ ณ เดือน ธันวาคม 2563. กระบี่ : สำนักงานทะเบียนราษฎรจังหวัดกระบี่;2563.
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา บัณฑิตวิทยาลัย. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนคร สมุทรปราการ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 8 ม.ค. 2568]. เข้าถึงได้จาก: URL: <https://www.samutprakan city. go.th>.
10. สุธรรม วนาศักดิ์. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขเทศบาลนคร สงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2565 [อินเทอร์เน็ต]. 2565 [เข้าถึง เมื่อ 29 มิ.ย. 2567]. เข้าถึงได้จาก: URL: https://www.songkhcity.go.th/files/com_content/2018-09/20180917_wm bcugnb.pdf.
11. วิรัตน์ ชนะสิมมา และทตมัล แสงสว่าง. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่ชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ กรณีศึกษาตำบลบ้านโคก อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึง เมื่อ 29 มิ.ย.2567];11(2). เข้าถึงได้จาก: URL: <https://so04.tci-thaijo.org/index. php/neuarj/article/view/246779>.
12. Yamane T. Statistic: An Introduction Analysis. 2nd ed. New York : Harper and Row; 1976.
13. สุรเดช สำราญจิตต์. พฤติกรรมสุขภาพทางสาธารณสุข. เอกสารประกอบการสอนวิชา PHA 6303 พฤติกรรมสุขภาพทางสาธารณสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2567.
14. ถาวร มาตัน และสาโรจน์ นาคจู. ระเบียบวิธีวิจัยทางสาธารณสุข. เอกสารประกอบการสอนวิชา PHA 6301 กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2567.
15. จันท์จारी เกตุมาโร. การบริหารการประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์.เอกสารประกอบการสอนวิชา PHA 7503 การบริหารการประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์.กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง; 2567.
16. Hailemichael Kindie Abate and Chilot Kassa Mekonnen. Job Satisfaction and Associated Factors Among Health Care Professionals Working in Public Health Facilities in Ethiopia: A Systematic Review. Journal of Multidisciplinary Healthcare 2021;14:821–30; Available form: <https://doi.org/10.2147/ JMDH.S300118>.
17. Best JW. Research in Education. 3rd ed. Englewood Cliffs, (NJ) : Prentice-Hall; 1977.
18. Davies JA. Elementary Survey Analysis. Englewood Cliffs, (NJ) : Prentice-Hall; 1971.
19. Maslow, Abraham H. Motivation and Personality. New York : Harpers and Row; 1970.

20. Maslow, Abraham H. *Motivation and Personality* (New York: Harper and Row Publisher, 1954), under A Theory of Human Motivation. Forbes [Internet]. 2018 [cited 2024 June 29]: [about 54 p]. Available from: http://s-f-walker.org.uk/pubsebooks/pdfs/Motivation_and_Personality-Maslow.pdf.
21. Shelly GB. *Business systems analysis and design*. Fullerton: Anaheim; 1975.
22. Millet, John D. *Management in public Services: the Quest of Effective Performance*. New York: McGraw-Hill; 1954.
23. Parasuraman A, Zeithaml VA and Berry LL. sSERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing* 1988;64: 12-40.