

คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4

สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

Service quality affecting the trust of service recipients in Public Health Center 4

Health Department, Bangkok Metropolitan Administration

อรอนงค์ ยอดสุรางค์¹, รศ. วัชรภรณ์ ชิว โสภิชญ์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 5) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยสถิติ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least - Significant Different (LSD) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 51 – 60 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย การศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 - 20,000 บาท 2) คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 4) ผู้ใช้บริการที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 5) พยากรณ์อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยด้านที่มีอิทธิพลเรียงตามลำดับจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ, ความไว้วางใจ

-
- 1 นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 - 2 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The purposes of this study included the following: 1) to study personal factors of service recipients in Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration, 2) To study the level of service quality in Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration, 3) To study the level trust of service recipients in Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration, 4) To compare the level of trust in of service recipients in Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration by personal factors, 5) to study service quality affecting the trust of service recipients in Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration. Using accidental sampling technique, 385 people who came to receive the services from Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration. The tool used for data collection was a questionnaire. The statistics adopted for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one way anova, Least - Significant Different (LSD) and Multiple Regression Analysis. The study revealed these results: 1) service recipients Most of them females, aged 51-60 years, occupation is Self-employed/ Merchant, most of whom had bachelor's degree education and having the salary level of 10,000-25,000 baht. 2) The overall quality of service of Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration was found very high. 3) The overall trust of service recipients in Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration was found very high. 4) age and occupation significant different at the 0.05 level. 5) forecast influence service quality affecting the trust of service recipients in Public Health Center 4 Health Department, Bangkok Metropolitan Administration by sorted in descending order of the standard regression coefficients : understanding and knowing of the service recipients, creating confidence in the service rescipients and responses to the service recipients

Keywords : Service Quality, trust of service recipients

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรุงเทพมหานครในฐานะราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มีหน่วยงานภายใต้สังกัดกรุงเทพมหานคร 21 สำนักและ สำนักงานเขต 50 เขต (ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร, 2566)

สำนักอนามัย เป็นหน่วยให้บริการปฐมภูมิ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการสำรวจดูแลภาวะสุขภาพของประชาชนและสุขภาพที่ดี ส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพด้วยตนเอง ซึ่งประกอบไปด้วย 13 สำนัก และศูนย์บริการสาธารณสุข 69 แห่ง (สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2566) คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบสุขภาพเพื่อเป็นจุดเริ่มต้นของการมีสุขภาพที่ดี หากระบบปฐมภูมิเพื่อสุขภาพมีความเข้มแข็ง ย่อมจะทำให้ระบบบริการสุขภาพมีประสิทธิภาพ ลดความแออัดของโรงพยาบาล ประชาชนเข้าถึงการให้บริการได้อย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น (บุษกร คงผอม, 2562) โดยศูนย์บริการสาธารณสุข 4 เป็นหนึ่งในหน่วยงานภายในสำนักอนามัยได้ดำเนินการในการให้บริการประชาชนภายในกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นการให้บริการประชาชนที่หลากหลาย ทั้งนี้ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจที่แตกต่างกัน

ดังนั้นเพื่อศึกษาความไว้วางใจของประชาชนที่ใช้บริการจึงต้องมีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารในหน่วยงานได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาระดับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

5. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน จะมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือ 3) ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ ซีแทมล์ พาราซูรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990)

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความไว้วางใจ ประกอบด้วย 5 ตัวแปร คือ 1) การสื่อสาร 2) ความใส่ใจและการให้ 3) การให้ข้อมูลที่ดีที่เกี่ยวกับลูกค้า 4) การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง และ 5) การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้ง ตามแนวคิดของ สเติร์น (Stern, 1997)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน ได้มาจากการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากผู้ที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์สาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2566 - สิงหาคม 2566

แนวคิด และทฤษฎี

คุณภาพการให้บริการหมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่สร้างความแตกต่างให้กับองค์กรพร้อมทั้งทราบความต้องการแล้วสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการ Parasuraman et al., (1985 อ้างถึงใน มานพ สงสุรินทร์, 2561) พบว่า องค์ประกอบของคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) การตอบสนองลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า เพื่อใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ความไว้วางใจ หมายถึง ความคาดหวัง ความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะให้บริการขององค์กรตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าเพื่อแสดงให้เห็นถึงความซื่อสัตย์จริงใจที่ส่งผลต่อความสัมพันธ์อันใกล้ชิดระหว่างกันซึ่งเป็นหัวใจหรือรากฐานในการทำงานเป็นทีมทำให้องค์กรสามารถบริหารงานให้ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้ Stern (1997 อ้างถึงใน ปิยพงศ์ พุฒนิชัย, 2556) ได้เสนอว่าหลักในการให้บริการแก่ลูกค้าที่เกี่ยวข้องทางด้านของการสื่อสาร องค์กรจำเป็นต้องรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิดเพื่อครองใจลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 5C ได้แก่ การสื่อสาร ความใส่ใจและการให้ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง และการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งและการให้ความไว้วางใจ ดังนี้ 1) การสื่อสาร 2) ความใส่ใจและการให้ 3) การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 4) การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง 5) การแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้งและการให้ความไว้วางใจ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สามารถระบุจำนวนที่แน่นอนได้ โดยทำการคำนวณของกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (Infinite Population) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดตัวอย่าง เท่ากับ 385 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ใช้บริการในศูนย์สาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จนได้ครบตามจำนวนที่กำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย โดยคำนึงถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลัก เนื้อหาของแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพื่อว่าผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพในการให้บริการมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 เป็นส่วนที่เกี่ยวกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ เพื่อว่าผู้ให้บริการมีระดับการรับรู้ต่อความไว้วางใจมากน้อยเพียงใด ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้ การสื่อสาร ความใส่ใจและการให้ การให้ข้อมูลที่ดีเกี่ยวกับลูกค้า การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง และการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้งและการให้ความไว้วางใจ

หาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผลจากการพิจารณาค่า IOC ของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้เท่ากับ 0.98 ซึ่งมากกว่า 0.5 หมายความว่า ข้อคำถามมีความเที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา ครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งได้นำข้อเสนอแนะมาทำการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้

หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้ (Tryout) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย จำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เมื่อนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นด้วย Cronbrach' Alpha ได้เท่ากับ 0.988 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง (มากกว่า 0.7) จึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามของส่วนที่ 2 เกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับระดับการรับรู้ต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

4. วิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับการรับรู้ต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรน้อยกว่า 2 ตัวแปร ด้วยสถิติ t-test , มากกว่า 2 ตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA : F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Least - Significant Different (LSD) และทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ค่าที่คำนวณได้จะเป็นค่าที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ศิริญา เมืองโคตรและคณะ, 2565)

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ มีดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 61.56 มีอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 23.12 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.43 การศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.87 และรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 - 20,000 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 30.91

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.42$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.21$, $SD = 0.45$ รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยมีค่า $\bar{X} = 4.04$, $SD = 0.51$ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ มีค่า $\bar{X} = 3.91$, $SD = 0.51$ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีค่า $\bar{X} = 3.80$, $SD = 0.55$) และน้อยที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการมีค่า $\bar{X} = 3.71$, $SD = 0.53$

3. ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า ความไว้วางใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ที่ระดับ $\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.44$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้งและการให้ความไว้วางใจ

โดยมีค่า $\bar{X} = 4.22$, $SD = 0.53$ รองลงมาคือ ด้านการให้ข้อมูลมัดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า มีค่า $\bar{X} = 3.86$, $SD = 0.50$ ด้านการสื่อสาร มีค่า $\bar{X} = 3.85$, $SD = 0.55$ ด้านการให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง มีค่า $\bar{X} = 3.79$, $SD = 0.52$ และน้อยที่สุดคือ ด้านความใส่ใจและการให้ มีค่า $\bar{X} = 3.76$, $SD = 0.57$

4. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน โดยตัวแปรเพศใช้การวิเคราะห์ทดสอบ ด้วยสถิติ t-test ส่วนตัวแปร อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า 1. ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2. ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน 3 ด้าน คือ ด้านการสื่อสาร ด้านความใส่ใจและการให้ และด้านการให้ข้อมูลมัดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า 3. ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการแก้ไขสถานการณ์ขัดแย้งและการให้ความไว้วางใจ

5. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ตารางที่ 1 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

คุณภาพการให้บริการ	ความไว้วางใจของผู้ใช้บริการ						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	b	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.724	0.135		5.342	0.000*		
ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (X_1)	0.044	0.034	0.051	1.279	0.202	0.556	1.800
ความน่าเชื่อถือ (X_2)	0.069	0.039	0.070	1.753	0.080	0.565	1.770
การตอบสนองของผู้รับบริการ (X_3)	0.195	0.044	0.222	4.468	0.000*	0.364	2.749
การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (X_4)	0.200	0.039	0.229	5.105	0.000*	0.445	2.246
ความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (X_5)	0.303	0.036	0.377	8.367	0.000*	0.443	2.258

Durbin-Watson = 1.781, $R = 0.812$, $R^2 = 0.659$, $F = 146.729$, $SEE = 0.262$, $Sig.of F = 0.000$, *นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการโดยรวมส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า สำนักอนามัยเป็นหน่วยให้บริการปฐมภูมิ มีหน้าที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข รวมทั้งการสำรวจดูแลภาวะสุขภาพของประชาชนและสุขภาพจิตที่ดี ส่งเสริมให้ประชาชนพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตติกาญจน์ ใจมา (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ พบว่า คุณภาพบริการและความพึงพอใจของกองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกรายการ

2. ระดับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมความไว้วางใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เป็นหน่วยราชการที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล มีบุคลากรทางแพทย์ที่มีใบประกอบวิชาชีพที่มีความน่าเชื่อถือ มีความชำนาญในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัชสุรีย์ มณีมาศ (2562) ศึกษาเรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส พบว่า ความเชื่อถือไว้วางใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบระดับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาพบว่า

3.1 ด้านอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ช่วงอายุของแต่ละบุคคลแตกต่างกันย่อมมีความคิด ความไว้วางใจต่างกัน ความเป็นผู้ใหญ่ มีความตระหนักรู้ มีความนึกคิดรอบคอบ และในยุคที่มีสื่อออนไลน์ทำให้บุคคลในสังคมมีการพัฒนาและมีความทันสมัยขึ้นประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลในการรักษาได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของนิภา ทัดตานนท์ (2563) ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจทางการเมืองของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และการปฏิบัติงานตามหลักสังกัด ๔ ต่างกัน มีความไว้วางใจทางการเมือง ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

3.2 ด้านอาชีพ พบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกันจะมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร โดยรวมไม่แตกต่างกันและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าการได้รับบริการสาธารณะและการติดต่อขอรับบริการต่างๆจากหน่วยงานราชการที่แตกต่างกัน โดยอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และอาชีพรับจ้างทั่วไปมีความไว้วางใจในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครสูงกว่าอาชีพอื่นๆ เช่น นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ และพนักงานบริษัท/ลูกจ้าง เป็นต้น อาจเป็นเพราะความสะดวกในการเดินทางของผู้ใช้บริการที่ประกอบอาชีพดังกล่าวซึ่งส่วนใหญ่จะมีที่อยู่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัณสุรีย์ มณีมาศ (2562) ศึกษาเรื่อง ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส พบว่าอาชีพ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ และอำเภอที่อาศัยที่แตกต่างกัน มีระดับความเชื่อถือไว้วางใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้คุณภาพการให้บริการที่มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มี 3 ด้านได้แก่ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ มีอิทธิพลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองผู้รับบริการ แสดงให้เห็นว่าเมื่อศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครมีคุณภาพการให้บริการที่ดีที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ที่มาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริญา เมืองโคตร (2565) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อถือไว้วางใจของ ประชาชนต่อสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับมาก องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ สามารถร่วมกันพยากรณ์ความเชื่อถือไว้วางใจได้ ร้อยละ 83.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ching-Sheng Chang และคณะ

(2013) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการ ความไว้วางใจ และความพึงพอใจของผู้ป่วยในการพบบริการทางการแพทย์ระหว่างบุคคล พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ป่วยมีอิทธิพลต่อความไว้วางใจในเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เลวิกกีและวิทฮอฟ (Lewicki & Wiethoff, 2000) ให้ความเห็นว่าคุณภาพไว้วางใจจะเกิดขึ้นกับความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ถูกสร้างขึ้นจากผู้บริโภคที่มีต่อสินค้า และการบริการ และแนวคิดของ Stern (1997) มีสาระสำคัญว่า หลักในการให้บริการแก่ลูกค้าที่เกี่ยวข้องทางด้านของการสื่อสาร องค์กรจำเป็นต้องรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติความสัมพันธ์ใกล้ชิดเพื่อครองใจลูกค้าซึ่งประกอบด้วย 5 C ได้แก่ การสื่อสาร ความใส่ใจ และการให้ การให้ข้อมูลที่ดีเกี่ยวกับลูกค้า การให้ความสะดวกสบายหรือความสอดคล้อง และการแก้ไขสถานการณ์ความขัดแย้งและการให้ความไว้วางใจ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ดังนั้น หน่วยงานควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อการรองรับผู้มาใช้บริการ เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ที่มาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร รับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ

2. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง ดังนั้น หน่วยงานควรตระหนักถึงลำดับการให้บริการที่ชัดเจน ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

3. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีระบบการทำงานเป็นกระบวนการอย่างชัดเจน ดังนั้น หน่วยงานควรจัดขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนให้ผู้ให้บริการเข้าใจง่าย

4. ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ สามารถเข้าถึงบริการได้แม้นอกเวลาราชการ ผู้ใช้บริการอาจมีความสะดวกมาใช้บริการในวันเสาร์-อาทิตย์ หน่วยงานควรมีรูปแบบการให้บริการในวันดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการให้มากที่สุด

5. จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ด้านอายุที่แตกต่างกันจะมีความไว้วางใจที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่า ช่วงอายุของแต่ละบุคคลแตกต่างกันย่อมมีความคิด ความไว้วางใจต่างกัน ดังนั้น หน่วยงานควรเผยแพร่สื่อความรู้ต่างๆ ให้มีความหลากหลาย

มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเนื่องจากในปัจจุบันทุกช่วงอายุมีการเข้าถึงสื่อออนไลน์มากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นที่ผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ทำให้สะท้อนในมุมมองของผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่คุณภาพการให้บริการยังมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วย ดังนั้นในครั้งต่อไปควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานด้วย เพื่อให้มีข้อมูลครบถ้วนทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

2. เนื่องจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำวิจัยเพื่อคาดหวังถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข 4 สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นควรทำการศึกษาวิจัยศูนย์บริการสาธารณสุขอื่นๆภายใต้สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมของสำนักอนามัย แล้วนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารในหน่วยงานได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพในการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชุตติกาญจน์ ใจมา. (2564). คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริการของกองพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- นิภา ทัดตานนท์. (2563). ความไว้วางใจทางการเมืองของประชาชนที่มีต่อนักการเมืองท้องถิ่น ในจังหวัดขอนแก่น. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น.
- บุษกร คงหอม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข 50 บึงกุ่ม สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (นิด้า) กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย.
- มานพ สงสุรินทร์. (2561). คุณภาพในการให้บริการของฝ่ายโยธาสำนักงานเขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกริก.

- มัตสุริย์ มณีมาศ. (2562). ความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชนต่อการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของหน่วยงานภาครัฐในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้: กรณีศึกษาจังหวัดนราธิวาส. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศูนย์สารสนเทศกรุงเทพมหานคร. (2566). การให้บริการ สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2566, จาก <https://webportal.bangkok.go.th/sed/page/main/4178/> ศูนย์สารสนเทศ
- สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. (2566). โครงสร้างหน่วยงาน สืบค้นเมื่อ 2 พฤษภาคม 2566, จาก <https://webportal.bangkok.go.th/health/page/sub/3525/> โครงสร้างหน่วยงาน
- ศิริญา เมืองโคตร. (2565). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมาย และการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร. ปรินญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- Ching Sheng Chang. (2013). Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters. Department of Ophthalmology, Kaohsiung Medical University Hospital.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. (1990). Delivering Service Quality: Planning Customer Perceptions and Expectation. New York: Fress.