

คุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โง
เทศบาลเมืองบึงยี่โง จังหวัดปทุมธานี

Service Quality that Affects the Image of Bueng Yitho Medical and Rehabilitation
Center, Bueng Yitho Municipality Pathum Thani Province

ณัฐพล วิไลวรรณ

วรรณวิภา ไตลังคะ

พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์

ณัฐพันธ์ ดู่ซึ้ง

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ

Natapol Wilaiwan

Wanwipha Tailangka

Pongsak Phetsatit

Natthaphan Dukhueng

Faculty of Political Science, North Bangkok University

Email: natapol.wi@northbkk.ac.th

วันที่รับบทความ: 4 พฤศจิกายน 2566; วันที่แก้ไขบทความ: 9 พฤศจิกายน 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 10 พฤศจิกายน 2566

Received: November 4, 2023; Revised: November 9, 2023; Accepted: November 10, 2023

บทคัดย่อ

การถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจากกระทรวงสาธารณสุขไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นข้อกฎหมายสำคัญที่ทุกฝ่ายต้องถือปฏิบัติตามระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งนี้เมื่อท้องถิ่นรับโอนภารกิจแล้ว สามารถบริหารจัดการให้มีภาพลักษณ์เป็นอย่างไรนั้นอยู่ในความสนใจของประชาชน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โง เทศบาลเมืองบึงยี่โง จังหวัดปทุมธานี และ 2) ศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โง เทศบาลเมืองบึงยี่โง จังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่มาใช้บริการสุขภาพ ณ ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โง เทศบาลเมืองบึงยี่โง จังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบนำตัวแปรทั้งหมดเข้าสมการ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โง มีภาพรวมคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการตอบสนองอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และ 2) คุณภาพบริการมีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โง เทศบาลเมืองบึงยี่โง จังหวัดปทุมธานี โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้คือ ด้านการตอบสนอง (x_1) ด้านการดูแลเอาใจใส่ (x_2) ด้านรูปธรรมบริการ

(x_3) ด้านความเชื่อถือได้ (x_4) และ ด้านความมั่นใจได้ (x_5) สามารถร่วมกันพยากรณ์ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ได้ร้อยละ 61.40 เขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ

$$\hat{Z}_y = 0.471x_1 + 0.389x_2 + 0.222x_3 + 0.236x_4 - 0.304x_5$$

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ; ภาพลักษณ์องค์กร; ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

Abstract

Transferring the mission of Sub-district Health Promoting Hospitals from the Ministry of Public Health to Department of Local Administration are important legal issues that all parties must behave according to the law in appropriate period of time. When Local Administration has already transferred the mission, it can manage the image that people are interested in. This research aimed to study the level service quality and image of Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center, Bueng Yitho municipality Pathum Thani province. And 2) to study factor of service quality that Affects the Image Pathum Thani province. The sample group that used in this research were 400 people who the customer at Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center, Bueng Yitho municipality Pathum Thani province. Statistics used for analyzed data were mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation coefficient and Multiple Regression Analysis: MRA by enter all variables into regression.

The results found that 1) Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center in overall picture is at a high level especially reaction is at a highest level. And 2) Service Quality that Affects the Image of Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center, Bueng Yitho Municipality Pathum Thani Province, by reaction (x_1), take care (x_2), concrete service (x_3), reliability (x_4) and confidence (x_5). They can together predict quality management throughout the organization at 61.40%, can be write as a prediction equation in standard score form as

$$\hat{Z}_y = 0.471x_1 + 0.389x_2 + 0.222x_3 + 0.236x_4 - 0.304x_5$$

Keywords: Service Quality; Organizational image; Bueng Yitho Medical and Rehabilitation Center

บทนำ

หัวใจสำคัญของการกระจายอำนาจคือความมีอิสระของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น รวมทั้งมีเป้าหมายเพื่อประโยชน์ของประชาชนและส่วนรวม ซึ่งการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ให้เป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นไปตามแผนการกระจายอำนาจด้านสุขภาพ ทั้งนี้การกระจายอำนาจที่แท้จริง มิใช่แค่เพียงการถ่ายโอนภารกิจ หรือกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการทำให้เอกชนหรือชุมชนสามารถดำเนินกิจกรรมการให้บริการสุขภาพแทนภาครัฐด้วย ดังนั้นการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จากกระทรวงสาธารณสุขไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงยังไม่จบเพียงแค่ตัวเลขจำนวนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลที่ถ่ายโอน แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องบริหารจัดการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้สามารถบริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย (วุฒิสสาร ตันไชย, 2565) ซึ่งสอดคล้องกับเลอพงษ์ ลิ้มรัตน์ (2565) ที่ได้กล่าวว่า ภารกิจสำคัญตามแนวทางการกระจายอำนาจ ถูกกำหนดไว้ภายใต้พระราชบัญญัติและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา โดยมุ่งเน้นการถ่ายโอนภารกิจการบริหารของส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติแทน และตามมาตรา 12 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกในการขับเคลื่อน ซึ่งในทางปฏิบัติกำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนามัยและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้หลักการที่ว่า เมื่อถ่ายโอนไปแล้ว ประชาชนต้องได้รับบริการไม่ต่างไปจากเดิมหรือดีขึ้นกว่าเดิม และบุคลากรที่ถ่ายโอนไป ต้องสมัครใจ โดยได้รับสิทธิสวัสดิการไม่น้อยกว่าเดิม ขณะเดียวกันต้องถ่ายโอนทรัพย์สินต่างๆ ไปด้วย เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

ทั้งนี้โดยแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ด้านการถ่ายโอนภารกิจ กำหนดให้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนามัย โรงพยาบาลชุมชนและโรงพยาบาลทั่วไปให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถานีนอนามัย โรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลทั่วไปตั้งอยู่เขตพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใด ต้องถ่ายโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ซึ่งหมายถึงองค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด และกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ในระยะแรกให้ถ่ายโอนตามความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ และระยะสุดท้ายของแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) ด้านการถ่ายโอนภารกิจ หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดไม่พร้อมรับการถ่ายโอนก็ให้ถ่ายโอนให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการ ซึ่งทุกกิจกรรมที่เกี่ยวกับการดำเนินการก่อนการถ่ายโอนภารกิจสถานีนอนามัย และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัด ควรแล้วเสร็จก่อนการถ่ายโอนภารกิจ

สำหรับศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เป็นหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี ซึ่งพัฒนามาจากสถานีอนามัยบึงยี่โถ ที่ได้รับการถ่ายโอนจากกระทรวงสาธารณสุข ถึงปัจจุบันมีการจัดบริการให้กับประชาชน ใน 7 องค์การย่อย ประกอบด้วย (1) คลินิกตรวจโรคทั่วไป (2) คลินิกสุขภาพจิต (3) คลินิกกายภาพบำบัด (4) คลินิกทันตกรรม (5) คลินิกแผนไทย (6) คลินิกแผนจีน และ (7) หน่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โดยศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ย้ายมาอยู่ภายใต้การดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 เมื่อปี 2550 มีพื้นที่รับผิดชอบ 28 ชุมชน ประชากร 26,890 คน ซึ่งก่อนจะเปลี่ยนสังกัดมาอยู่กับกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลเมืองบึงยี่โถ แล้วเปลี่ยนชื่อมาเป็นศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 3 วัดเขียนเขต ก่อนจะเปลี่ยนชื่อมาเป็น ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ในปัจจุบัน โดยศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ มีบุคลากรกว่า 30 คน ประกอบด้วย แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการสาธารณสุข นักวิชาการสุขาภิบาล นักกายภาพบำบัด และบุคลากรธุรการ มีผู้ป่วยนอกไม่น้อยกว่า 200 คนต่อวัน (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ, 2566) อย่างไรก็ตามมีข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้รับบริการมาอย่างต่อเนื่องว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ควรมีการให้ประชาชนในพักรักษาตัวแบบค้างคืน หรือควรมีบริการด้านการผ่าตัดฉุกเฉิน ซึ่งบุคลากรได้อธิบายภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแล้ว แต่ประชาชนผู้รับบริการบางส่วน ยังมีแนวคิดที่แสดงความไม่พึงพอใจอย่างต่อเนื่อง

จึงเป็นที่น่าสนใจอย่างยิ่งว่าภายใต้ระยะเวลาที่ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มาอยู่ในสังกัดเทศบาลเมืองบึงยี่โถแล้ว มีระดับการให้บริการเป็นอย่างไร และองค์กรมีภาพลักษณ์อย่างไรในสายตาประชาชน นอกจากนี้ประชาชนมีมุมมองเกี่ยวกับหน่วยงานต้นสังกัด คือเทศบาลเมืองบึงยี่โถอย่างไร ซึ่งข้อมูลนี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางการในการพัฒนาศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ผ่านคุณภาพบริการได้ตรงกับความต้องการของประชาชน อันนำมาซึ่งความมั่นคงในการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสุขภาพ ณ ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึง ยี่โก เฉลี่ยต่อเดือน (ในระยะเวลาย้อนหลัง 6 เดือน ระหว่างเดือนธันวาคม 2565 ถึง เดือนพฤษภาคม 2566) จำนวน 5,611 คน (ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึง ยี่โก, 2566)

กลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 374 คน ทั้งนี้เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย สามารถนำมาสรุปเป็นตัวแปรไว้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยคุณภาพบริการ ใน 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปร ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านรูปธรรมบริการ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความมั่นใจได้ และด้านการตอบสนอง

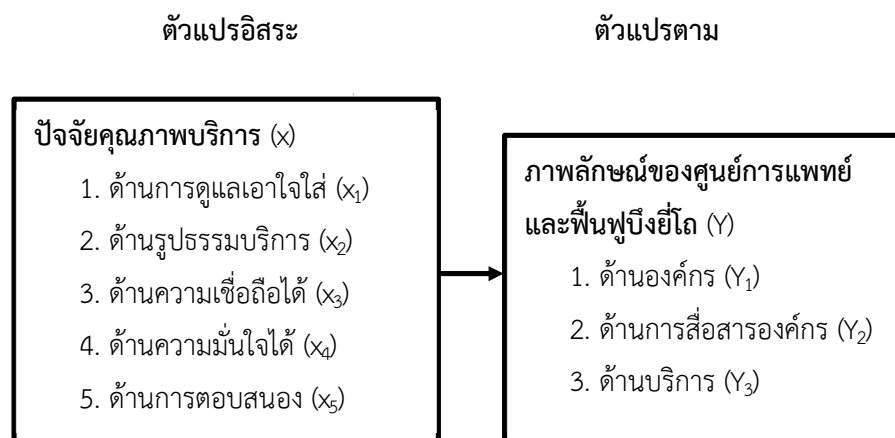
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึง ยี่โก ใน 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ด้านองค์กร ด้านการสื่อสารองค์กร และด้านบริการ

สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยคุณภาพบริการมีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึง ยี่โก เทศบาลเมืองบึง ยี่โก จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิดคุณภาพบริการของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al, 1988) และได้ทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีภาพลักษณ์ โดย พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2550) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพประกอบต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ

จากผลการวิจัยพบว่า พบว่า คุณภาพบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.800) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีคุณภาพการให้บริการที่ดีที่สุดในด้านการตอบสนอง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.774) รองลงมา ทุกด้านอยู่ในระดับมากคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.774) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.807) ด้านความมั่นใจได้ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.824) และด้านรูปธรรมบริการ ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.832) ตามลำดับ เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการตอบสนอง พบว่า คุณภาพบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ด้านการตอบสนองอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.774) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีคุณภาพบริการด้านการตอบสนองมากที่สุดในประเด็น มีการจองคิวเข้ารับบริการล่วงหน้าได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.809) รองลงมาคือ ประเด็นการบริการโดยรวมตรงตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.834) และประเด็นผู้ให้บริการมีความพร้อมแบบเชิงรุกอยู่เสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.760) ตามลำดับ

1.2 ด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่า คุณภาพบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = 0.793) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่มากที่สุดในประเด็น การได้รับบริการที่เป็นแบบกรณีพิเศษ เช่น การไม่ต้องรอคิวนาน หรือการได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.708) รองลงมาคือ ประเด็นการแจ้งข่าวสารบริการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.736) การ

เข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.833) และประเด็นการคำนึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.900) ตามลำดับ

1.3 ด้านความเชื่อถือได้ พบว่า คุณภาพบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ด้านความเชื่อถือได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.807) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้มากที่สุด ในประเด็น บุคลากรทางการแพทย์มีคุณสมบัติเหมาะสมในแต่ละแผนก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, S.D. = 0.680) รองลงมาคือ ประเด็นบริการและผลิตภัณฑ์ยาที่ได้รับมีคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.729) ประเด็นผู้มีแพทย์เฉพาะทางที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.789) และประเด็นมีการนำเสนอข้อมูลศูนย์การแพทย์ฯ ในช่องทางสาธารณะอย่างหลากหลายและชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.894) ตามลำดับ

1.4 ด้านความมั่นใจได้ พบว่า คุณภาพบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ด้านความมั่นใจได้ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.824) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีคุณภาพบริการด้านความมั่นใจได้ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีบุคลากรมีความมุ่งมั่นและใส่ใจบริการ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.709) รองลงมาคือ การมีความรู้สึกลอดภัยเมื่อมารับการรักษา ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.818) และประเด็นการแก้ไขปัญหาและการแนะนำเป็นไปอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.24) ตามลำดับ

1.5 ด้านรูปธรรมบริการ พบว่า คุณภาพบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ด้านรูปธรรมบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.832) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีคุณภาพบริการด้านรูปธรรมบริการมากที่สุด ในประเด็น การมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.700) รองลงมาทุกด้านอยู่ในระดับมาก คือ มีทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.747) ประเด็นมีบริการรถรับ – ส่ง ที่เข้าถึงชุมชนพื้นที่ ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.796) ประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอ เอกสารประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.825) และประเด็นมีเว็บไซต์ที่ใช้งานได้ง่ายและทันสมัยเข้าถึงได้ง่าย ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.868) ตามลำดับ

2. ระดับภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ

จากผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.743) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ มีภาพลักษณ์ด้านบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.706) รองลงมาคือ ด้านการสื่อสารองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.754) และด้านองค์กร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.802) ตามลำดับ เมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

2.1 ด้านบริการ พบว่า ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ด้านบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.706) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ มีภาพลักษณ์ด้านบริการมากที่สุด ในประเด็น มีความหลากหลายของการให้บริการตามอาการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.694) รองลงมาคือ ประเด็นมีการตั้งราคาเหมาะสมกับคุณภาพบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.700) ประเด็นการมีอุปกรณ์ในการดูแลสุขภาพอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.723) และประเด็นการมีบริการทางการแพทย์ที่ทันสมัย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.805) ตามลำดับ

2.2 ด้านการสื่อสารองค์กร พบว่า ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ด้านการสื่อสารองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.754) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ มีภาพลักษณ์ด้านการสื่อสารองค์กร ทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือประเด็นการมีบริการครบวงจรทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค รักษาพยาบาล และฟื้นฟูสมรรถภาพ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.678) มีบริการที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = 0.753) มีการจัดการที่ดี ยืดหยุ่นได้ ($\bar{X} = 4.11$, S.D. = 0.767) และมีการเชื่อมโยงกับชุมชนในการจัดบริการอย่างมีส่วนร่วม ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.835) ตามลำดับ

2.3 ด้านองค์กร พบว่า ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ด้านองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.802) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ มีภาพลักษณ์ด้านองค์กรทุกประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือประเด็นการช่วยเหลือสังคมและการคืนกำไรสู่สังคม ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.706) การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.735) การดำเนินงานอย่างโปร่งใส ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.826) และมีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.843) ตามลำดับ

3. ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ

จากผลการวิจัย พบว่า คุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.773 ส่วนค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Adj. R²) เท่ากับ 0.614 หมายถึง ตัวแปรพยากรณ์ทุกตัวร่วมกันพยากรณ์ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ได้ร้อยละ 61.40 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์รายด้าน พบว่า ด้านที่มีอำนาจพยากรณ์มากที่สุดคือการดูแลเอาใจใส่ ($x_1 = 0.471$) รองลงมาคือ ธุรกรรมบริการ ($x_2 = 0.389$) ความมั่นใจได้ ($x_4 = 0.236$) และ ความเชื่อถือได้ ($x_3 = 0.222$) สำหรับตัวแปรการตอบสนอง (x_5) สามารถพยากรณ์ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถได้ แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงได้ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าสมการถดถอยพหุคูณคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วย

ตัวแปร	Standardize	Unstandardized		t	sig
	Coefficients	Coefficients			
	Beta	S.E.b	b		
ค่าคงที่ (Constant)		0.306	0.861	4.214**	0.000
การดูแลเอาใจใส่ (x ₁)	0.471	0.085	0.341	3.003**	0.001
รูปธรรมบริการ (x ₂)	0.389	0.072	0.268	2.119**	0.003
ความเชื่อถือได้ (x ₃)	0.222	0.077	0.302	2.965**	0.002
ความมั่นใจได้ (x ₄)	0.236	0.080	0.336	3.008**	0.001
การตอบสนอง (x ₅)	-0.304	0.078	-0.135	-0.641	0.401
R	R ²	Adj. R ²	SE(est)	F	Sig.
0.773 ^a	0.619	0.614	0.3627	3.540**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง พบว่า สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 0.861 + 0.341x_1 + 0.268x_2 + 0.302x_3 + 0.336x_4 - 0.135x_5$$

และสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน ได้คือ

$$\hat{Z}_y = 0.471x_1 + 0.389x_2 + 0.222x_3 + 0.236x_4 - 0.304x_5$$

โดยสมการในรูปแบบคะแนนมาตรฐานสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. คุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ มีผลทางบวกต่อภาพลักษณ์ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วย กล่าวคือ หากคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ (x₁) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วย (y) มีค่าเพิ่มขึ้น 0.471 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยด้านอื่นให้คงที่
2. คุณภาพบริการด้านรูปธรรมบริการ มีผลทางบวกต่อภาพลักษณ์ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วย กล่าวคือ หากคุณภาพบริการด้านรูปธรรมบริการ (x₂) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วย (y) มีค่าเพิ่มขึ้น 0.389 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยด้านอื่นให้คงที่
3. คุณภาพบริการด้านความมั่นใจได้ มีผลทางบวกต่อภาพลักษณ์ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วย กล่าวคือ หากคุณภาพบริการด้านความมั่นใจได้ (x₄) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วย (y) มีค่าเพิ่มขึ้น 0.236 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยด้านอื่นให้คงที่

4. คุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ มีผลทางบวกต่อภาพลักษณ์ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรค กล่าวคือ หากคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือได้ (x_3) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรค (y) มีค่าเพิ่มขึ้น 0.222 หน่วยมาตรฐาน เมื่อควบคุมภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรคด้านอื่นให้คงที่

5. คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง มีผลทางลบต่อภาพลักษณ์ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรค กล่าวคือ หากคุณภาพบริการด้านการตอบสนอง (x_5) เพิ่มขึ้น 1 หน่วยมาตรฐาน จะทำให้ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรค (y) มีค่าลดลง 0.304 หน่วยมาตรฐาน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อควบคุมภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรคด้านอื่นให้คงที่

4. ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

จากผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีแบบรับรักษาตัวค้างคืนได้และต้องการให้ประชาชนที่อยู่นอกเขตบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรค แต่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงสามารถขอรับสิทธิการรักษาได้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่พบว่า คุณภาพบริการด้านการตอบสนอง มีผลทางลบต่อภาพลักษณ์ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูผู้ป่วยโรค นั้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรวิวัฒน์ คำเขียว (2565) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินไทยสมายล์ โดยได้ตั้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินไทยสมายล์ เพื่อศึกษาสภาพของปัญหาและวิธีการเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคูณภาพการบริการของสายการบินไทยสมายล์ และพบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ ความเข้าใจ ความปลอดภัย และการตอบสนอง มีอิทธิพลต่อคุณภาพการบริการของสายการบินไทยสมายล์ โดยปัญหาด้านคุณภาพการบริการของสายการบินไทยสมายล์ คือบริการด้านการตอบสนอง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิภา ไตลังคะ (2565) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการบริการสาธารณะแบบร่วมผลิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตั้งวัตถุประสงค์ไว้เพื่อนำเสนอความสำคัญของการจัดการบริการสาธารณะแบบร่วมผลิต ซึ่งเป็นภารกิจทำให้บริการสาธารณะแนวใหม่ที่ต้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องเข้าใจบริบทอย่างแท้จริง และพบว่า กฎระเบียบที่จำกัดและการผูกขาดโดยรัฐ อาจไม่ใช่แนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาท้องถิ่นอีกต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำหน้าที่เป็นกลไกหลักสำคัญในการประสานทุกภาคส่วน ให้เกิดการร่วมผลิตบริการสาธารณะที่มีต้นทุนต่ำที่สุด โดยยอมรับความร่วมมือในการลงทุนจากภาคเอกชน ผ่านการแข่งขันระหว่างผู้มีความสามารถ นำมาซึ่งการสร้างระบบคุณภาพชีวิตและโอกาสการจ้างงานของประชาชน โดยเฉพาะการร่วมผลิตบริการสาธารณะด้านคมนาคมขนส่ง และพลังงาน ในมิติด้านความรับผิดชอบต่อการคุ้มครองทางสังคม ด้านการฝึกอบรมแรงงาน ตลาดแรงงานของประชาชนในท้องถิ่น รวมถึงการดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยร่วมดำเนินงานควบคู่ไปกับหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค นอกจากนี้การร่วมผลิตบริการสาธารณะระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นอีกภารกิจ

หนึ่งท้องถิ่นปกครองส่วนท้องถิ่นควรเปิดรับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายที่มีความสามารถ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ดังนั้นเมื่อพิจารณาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ จังหวัดปทุมธานี สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพบริการด้านการตอบสนองคือประเด็นที่ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ เทศบาลเมืองบึงยี่โถ สามารถดำเนินการได้ดีที่สุด จึงอาจกล่าวได้ว่าศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ ควรให้ความสนใจพัฒนาปรับปรุงในมิติคุณภาพบริการด้านอื่น ๆ เนื่องจากการปรับปรุงบริการด้านการตอบสนองไม่ได้ส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถดีขึ้น อาจเป็นเพราะศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ สามารถให้บริการด้านการตอบสนองได้ดีที่สุดแล้ว เช่น ประเด็นบริการจองคิวขอรับบริการล่วงหน้าได้เพื่อไม่ให้ประชาชนรอคอย หรือ ประเด็นตอบสนองให้มีความหลากหลายของการให้บริการตามอาการ จำแนกตาม คลินิกตรวจโรคทั่วไป คลินิกสุขภาพจิต คลินิกกายภาพบำบัด คลินิกทันตกรรม คลินิกแผนไทย คลินิกแผนจีน หน่วยอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. คุณภาพบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ สามารถทำได้ดีที่สุดในด้านการตอบสนอง โดยเฉพาะด้านการจองคิวขอรับบริการล่วงหน้าได้ จึงขอเสนอให้ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศด้านการรับจองคิวล่วงหน้ามากยิ่งขึ้น เช่น ระบบสัญญาณ หรือพนักงานที่ดูแลด้านนี้ตลอดเวลา เป็นต้น
2. ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ มีภาพลักษณ์ด้านบริการดีที่สุด โดยเฉพาะการมีความหลากหลายของการให้บริการตามอาการ จึงขอเสนอให้ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ทำการจัดเก็บสถิติข้อมูลการเข้ารับบริการในแต่ละแผนก และบริหารจัดการงบประมาณตามจำนวน ความถี่ และความสำคัญของแต่ละแผนกตามลำดับ
3. กลุ่มตัวอย่างต้องการให้มีแบบรักษาตัวค้างคืนและต้องการให้ประชาชนที่อยู่นอกเขตบริการของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟูบึงยี่โถ แต่อยู่ในพื้นที่ใกล้เคียงสามารถขอรับสิทธิการรักษาได้ จึงขอเสนอให้ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ ทำการสื่อสารองค์กรให้ผู้รับบริการมีความรู้ความเข้าใจถึงระดับบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการด้านระบบสาธารณสุขได้ เพื่อให้ประชาชนมีความเข้าใจอย่างแท้จริง อันจะส่งผลในเชิงบวกต่อภาพลักษณ์ของศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถต่อไป

เอกสารอ้างอิง

พจน์ ใจชาญสุขกิจ. (2550). *พหุโณมองค์การด้วยกลยุทธ์การสื่อสารชั้นเขียน*. กรุงเทพฯ : ฐานบุ๊คส์.

- เลอพงษ์ ลิ้มรัตน์. (2565). เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการบริหารแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการถ่ายโอนภารกิจ ครั้งที่ 3/2565. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2566 จาก <https://odloc.go.th/gallery/>.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2565). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- วัชรวิมล คำเขียว. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อภาพบริการของสายการบินไทยสมายล์. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 14(4), 216 – 239.
- วรรณวิภา ไตลังคะ และคณะ. (2565). การจัดการบริการสาธารณะแบบร่วมผลิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี*. 14(1). 353 – 366.
- ศูนย์การแพทย์และฟื้นฟู บึงยี่โถ. (2566). เอกสารรายงานประจำปี เทศบาลเมืองบึงยี่โถ. ม.ป.ท.
- Hershey, P. B. (1976). *Management of Organizational Behavior*. N.J.: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. and Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 6(1), 12-40.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: an Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.