

คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง

SERVICE QUALITY OF THE HYDROTHERAPY CENTER AT BANBUNG MUNICIPALITY

วิชชุตตา พิมพ์สกุล *¹, เอกวิทย์ มณีธร ²

Wichuta Phimsatkun *¹, Ekkawit Maneethom ²

*^{1,2} คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

*^{1,2} FACULTY OF POLITICAL SCIENCE AND LAWS BURAPHA UNIVERSITY

* Bamwichuta@gmail.com

วันที่รับบทความ 26 เมษายน 2567

วันแก้ไขบทความ 3 พฤษภาคม 2567

วันที่ตอบรับบทความ 9 พฤษภาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง และ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การเข้าใช้บริการธาราบ้ำบัต รายได้ เขตที่อยู่อาศัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่เป็นสมาชิกของศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า โดยภาพรวมระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง อยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีคุณภาพในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ 2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การเข้าใช้บริการธาราบ้ำบัต รายได้ เขตที่อยู่อาศัย พบว่า เพศหญิง มีอายุ 61 ปี ขึ้นไป สถานภาพสมรส ไม่ประกอบอาชีพ,แม่บ้าน เข้าใช้บริการธาราบ้ำบัต ตั้งแต่ 8 ครั้งขึ้นไป รายได้ 10,000 บาท หรือไม่ต่ำกว่า อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง มีความคิดเห็นว่าศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพ; ธาราบ้ำบัต; เทศบาล

ABSTRACT

The research on the service quality of the Hydrotherapy Center at Banbung Municipality aimed to study the service quality provided by the Hydrotherapy Center at Banbung Municipality, and to compare the service quality of the center when the samples were classified by gender, age, marital status, occupation, uses of the therapy services, income, residential area. The samples included 204 members of the Hydrotherapy Center at Banbung Municipality. The research instruments used to collect data were questionnaires, and the statistics applied to analyze the data included percentage, mean, and standard deviation. The study revealed that 1. holistically, the level of service quality provided by the Hydrotherapy Center at Banbung Municipality was at the highest level in all dimensions. Specifically, the service quality on being trustworthy was marked as the highest level, followed by being reliable for its service receivers, being responsive to service receivers' needs, offering concrete services, and knowing and understanding its service receivers. 2. The comparison of service quality of the Center when classified by gender, age, marital status, occupation, uses of the therapy services, income, residential area could be demonstrated that the samples were female, aged over 61; they were housewives who did not have any occupations; they used the center more than eight times; they earned about 10,000 or less a month; they lived in the municipal area. The samples revealed that the service quality provided by the Hydrotherapy Center at Banbung Municipality was at the highest level.

Keywords: QUALITY; HYDROTHERAPY; MUNICIPALITY

1. บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อรองรับนโยบายการพัฒนา ประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปีเพื่อไปสู่เป้าหมาย การเป็นประเทศพัฒนาแล้ว โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานที่สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้โดย ประชาชนมีส่วนร่วมและสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ซึ่ง รัฐธรรมนูญฉบับนี้ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุน การจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็น เพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และยังมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้จำนวนและความหนาแน่นของประชากร พื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ รายได้ของท้องถิ่น และปัจจัยอื่น ๆ ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ

ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่น สาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยว และอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ มีสัดส่วนจำนวนประชากรในวัยทำงานและวัยเด็กลดลงอัตราการเกิดและการตายลดลงและอีกไม่นานความต้องการของผู้สูงอายุและปัญหาด้านสุขภาพที่เพิ่มขึ้นจะมีจำนวนเกินกว่า กำลังการให้บริการทางสุขภาพของประเทศไทย จากฐานข้อมูลประชากรในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงมีประชากรทั้งหมด 20,934 คน ประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปรวม 2,746 คน คนเป็นร้อยละ 13.12 ซึ่ง เกินกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมด (ข้อมูล ณ วันที่ 9 ธันวาคม 2563) แสดงให้เห็นว่าสังคมในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ เทศบาลเมืองบ้านบึงได้เล็งเห็นความสำคัญ ของปัญหาที่เกิดขึ้น จึงได้ประสานความร่วมมือกับโรงพยาบาลบ้านบึง จัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ และการสร้างศูนย์แพทย์ชุมชนภายใน บริเวณสำนักงานเทศบาลเมืองบ้านบึง เพื่อกระจายการให้บริการด้านการรักษาพยาบาลให้ประชาชน เพื่อลดความแออัด และอัตราการเสี่ยงจากการติดเชื้อในโรงพยาบาล นอกจากนี้ยังได้มีการส่งเสริมสุขภาพโดยจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกาย สระว่ายน้ำ ศูนย์ฟิตเนส ลานกีฬา พร้อมเครื่องออกกำลังกาย ตลอดจนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น ชมรมแอโรบิก ชมรมฟุตบอล ชมรมโยคะ ชมรมไทเก๊ก ชมรมร่ำวงเพื่อสุขภาพ ชมรมอังกะลุง เป็นต้น จากภารกิจการให้บริการสาธารณะ ด้านสุขภาพแก่ผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังไม่เพียงพอต่อการส่งเสริม และการบำบัดรักษาสุขภาพที่จะเกิดขึ้นกับสังคมผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไปในขณะนี้ เทศบาลเมืองบ้านบึง โดยนายกเทศมนตรีเมืองบ้านบึง ได้ตระหนักถึงปัญหาสุขภาพผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับการเจ็บป่วย ด้านการเคลื่อนไหวจากระบบกล้ามเนื้อ ระบบข้อต่อต่าง ๆ ระบบการไหลเวียนโลหิต อันเกิดจากสภาวะเสื่อมโทรมของร่างกาย ซึ่งพบได้ในผู้สูงอายุทุกคน ผู้ป่วยหรือผู้ที่มีอาการจะไม่สามารถประกอบกิจหรือเคลื่อนไหวร่างกายได้อย่างปกติ ต้องมีผู้ดูแลอย่างใกล้ชิดจากบุคคลในครอบครัว จำเป็นต้องรักษาโดยการรับประทานยา พบแพทย์ ทากายภาพบำบัด หรือการนวดแบบแพทย์แผนไทย จากปัญหาดังกล่าว เทศบาลเมืองบ้านบึง ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลทราบว่า การบำบัดฟื้นฟูสมรรถนะร่างกาย ของผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไปโดยใช้น้ำและคุณสมบัติของน้ำมาช่วยฟื้นฟู บำบัด รักษาอาการบาดเจ็บของกล้ามเนื้อ ข้อกระดูกต่าง ๆ ระบบประสาท และระบบไหลเวียนโลหิตซึ่งเรียกว่า ธาราบำบัด เป็นอีกทางเลือกหนึ่งในการฟื้นฟูบำบัด รักษา และเป็นวิธีที่ทำให้ผู้ป่วยมีสุขภาพจิตดี จึงได้เริ่ม ไปศึกษาดูงานจากโรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ และดำเนินการก่อสร้างอาคารธาราบำบัด เมื่อปีพุทธศักราช 2558 โดยได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ก่อสร้างเสร็จในปีงบประมาณ พุทธศักราช 2560 ในปีงบประมาณ พุทธศักราช 2560 เป็นช่วงทดลองการใช้งาน เนื่องจากเทศบาลเมืองบ้านบึงยังไม่ได้รับการอนุมัติตำแหน่งนักกายภาพบำบัดเพื่อมาปฏิบัติงาน เทศบาลเมืองบ้านบึงจึงได้จัดทำโครงการออกกกำลังกายในน้ำเพื่อ สุขภาพขึ้น เพื่อให้กลุ่มผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป ได้รู้จักวิธีการออกกกำลังกายในน้ำสามารถใช้เครื่องออกกกำลังกายในน้ำได้อย่างถูกวิธี และช่วยประชาสัมพันธ์ให้กลุ่มผู้สูงอายุ และประชาชนทราบ อีกทั้งยังถ่ายทอดวิธีการและการใช้ให้กับผู้สูงอายุและประชาชนต่อ ๆ ไปได้ โดยจ้างเหมาวิทยากรจากคลินิกที่เกี่ยวข้องกับการกายภาพบำบัดโดยตรง ซึ่งต่อมาเทศบาลเมืองบ้านบึง และคลินิก ได้ร่วมมือกันทำข้อตกลงอย่างเป็นทางการในการให้บริการผู้ใช้ธาราบำบัด และให้ความรู้แก่กลุ่มสตรีเทศบาล อาสาสมัครสาธารณสุขเทศบาลตลอดจนเจ้าหน้าที่พยาบาลของศูนย์แพทย์ชุมชนเพื่อให้มีความรู้ความสามารถเป็นผู้ช่วยนักกายภาพบำบัด และช่วยเหลือผู้ใช้บริการ ต่อมาในปีงบประมาณ พุทธศักราช 2561 เทศบาลเมืองบ้านบึงจึงได้เริ่มดำเนินการให้บริการธาราบำบัดอย่างจริงจัง มีนักกายภาพบำบัดเป็นผู้ให้บริการ

และมีเครือข่ายเอกชน เครือข่ายภาคประชาชนร่วมมือกันบำบัด พื้นฟู รักษา ตามโปรแกรมที่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ ผู้สูงอายุและประชาชนที่มีอาการบาดเจ็บที่เข้ารับบริการ มีอาการดีขึ้นอย่างชัดเจนสามารถเคลื่อนไหวร่างกายได้เป็นปกติไม่เป็น ภาระของคนในครอบครัว อีกทั้งยังมีสุขภาพจิตที่ดีจากการใช้น้ำ และคุณสมบัติของน้ำในการบำบัด พื้นฟูและรักษา เทศบาลเมือง บ้านบึง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อเป็นการทราบถึงการให้บริการ ประชาชนของทางศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึง ว่ามีการตอบสนองความพึงพอใจต้องการบริการมากน้อยเพียงไหน ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการของศูนย์ธารา บ้ำบัตให้ตรงตามความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การเข้าใช้บริการธาราบ้ำบัต รายได้ เขตที่อยู่อาศัย

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาตัวแปรคือ คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาล เมืองบ้านบึง ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ , ความเชื่อถือไว้วางใจได้ , การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ , การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ , การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

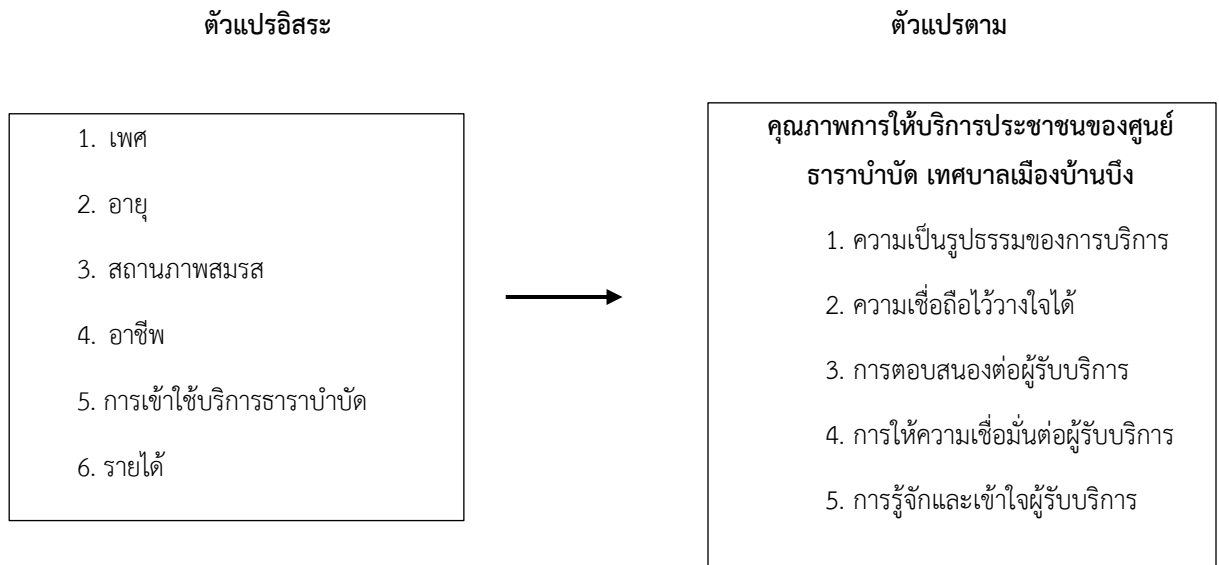
ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นสมาชิกของศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 204 คน (ศูนย์ธาราบ้ำบัต ณ วันที่ 9 ตุลาคม 2563)

2. ทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพมีคุณภาพทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม สนองความต้องการ สะดวก สบายและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (ณัฐวดี วงษ์สิงห์, 2553 : 27) คุณภาพการ ให้บริการในด้านต่าง ๆ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990 Lovelock, 1996 อ้างถึงในจุฑามาส โภยกทา, 2558 : 21) คือ ความเป็นธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ การรู้จัก และเข้าใจผู้รับบริการ ของเทศบาลเมืองบ้านบึง

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

3. วิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังทำการศึกษาเอกสาร (Documentary research) ซึ่งทำการรวบรวมเอกสารทั้งทางด้านแนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ใช้แบบสอบถาม ประกอบร่วมด้วย เพื่อให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ในการปรับปรุงด้านการบริการโดยผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เป็นสมาชิกของศูนย์ธาราบำบัดเทศบาลเมืองบ้านบึง จำนวน 204 คน (ศูนย์ธาราบำบัด ณ วันที่ 9 ตุลาคม 2563)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การเข้าใช้บริการธาราบำบัด รายได้ เขตที่อยู่อาศัย และ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบำบัดเทศบาลเมืองบ้านบึง

ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนตามความคิดเห็นในแบบสอบถาม 5 ระดับ

การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามเชิงโครงสร้าง และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินว่า ข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม สามารถวัดได้ตรงกับเนื้อหาที่กำหนดหรือไม่ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลมาพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) แล้วดำเนินการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม จำนวน 30 ชุด กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้เข้ารับบริการธาราบำบัด โรงพยาบาลสมเด็จพระสังฆราชญาณสังวรเพื่อผู้สูงอายุ จังหวัดชลบุรี ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach's coefficient of alpha) = 0.812 แสดงว่าแบบสอบถามชุดนี้มีความเชื่อมั่นในระดับดี จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยต่อไป

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดย ทำการขออนุญาตนายกเทศมนตรีเมืองบ้านบึง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นสมาชิกของศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึง แล้วผู้วิจัยประสานงานกับผู้อำนวยการกองสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบศูนย์ธาราบำบัด เพื่อขอความร่วมมือมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ 1 ท่าน ช่วยทำหน้าที่แจกแบบสอบถามพร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดในการตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการและนัดหมายช่วงเวลาในการเก็บแบบสอบถามคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ การใช้บริการธาราบำบัด รายได้ เขตที่อยู่อาศัย

หาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบำบัดเทศบาลเมืองบ้านบึง แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้แบ่งเป็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 99 - 100)

4. ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 31 - 40 ปี ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีสถานภาพสมรส ไม่ประกอบอาชีพ, แม่บ้าน เคยเข้าใช้บริการ 2 - 4 ครั้ง รายได้ 10,000 บาท หรือต่ำกว่า และอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงมากที่สุด

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง พบว่าโดยภาพรวมคุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง ในภาพรวมอยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง อยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 , ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง อยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 2

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง อยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 3

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง อยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 4 และ

ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง อยู่ในระดับคุณภาพมากที่สุด เป็นอันดับที่ 5

5. อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า เพศหญิงมีความคิดเห็นว่าศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าเพศหญิงมีการเข้าใช้บริการศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึงมากกว่าเพศชาย

ปัจจัยอายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีการเข้าใช้บริการศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึงมากที่สุด เพราะเป็นวัยที่เริ่มจะมีปัญหาด้านสุขภาพ และกำลังจะก้าวสู่วัยสูงอายุจึงทำให้ต้องมีการเข้ารับการรักษาและฟื้นฟูร่างกายให้แข็งแรง

ปัจจัยสถานภาพสมรส ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นว่า ศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึงมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่า สถานภาพสมรสมีการเข้าใช้บริการศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึงมากที่สุด

ปัจจัยอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพ และแม่บ้าน มีความคิดเห็นว่า ศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมือง บ้านบึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพ และแม่บ้าน มีการเข้าใช้บริการศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง มากที่สุด เนื่องจากผู้ที่ไม่ประกอบอาชีพ และแม่บ้านมีเวลาในการเข้าใช้ บริการมากกว่าผู้ที่มิงานประจำ

การเข้าใช้บริการธาราบ้ำบัต ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่ใช้บริการตั้งแต่ 8 ครั้งขึ้นไป มีความคิดเห็นว่าศูนย์ธาราบ้ำบัต เทศบาลเมืองบ้านบึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่าการเข้าใช้บริการธารา บ้ำบัต ตั้งแต่ 8 ครั้ง ขึ้นไป มีการเข้าใช้บริการศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึงมากที่สุด เนื่องจากการเข้ารับการรักษาของศูนย์ธาราบ้ำบัตเทศบาลเมืองบ้านบึง เป็นการรักษาแบบต่อเนื่อง จึงจะทำให้มีประสิทธิภาพในการรักษา

ปัจจัยรายได้ ผลการวิจัยพบว่า ผู้มีรายได้ 10,000 บาท หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นว่าศูนย์ ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่า รายได้ 10,000 บาท หรือ ต่ำกว่ามีการเข้าใช้บริการศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึงมากที่สุด เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการเข้ารับบริการศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึง มีราคาถูกและมีคุณภาพทำให้ประชาชนที่มีรายได้ 10,000 บาท หรือต่ำกว่า ให้ความสนใจในการเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก

ปัจจัยที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง มีความคิดเห็นว่า ศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึง มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด จะเห็นได้ว่า ผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง มีการเข้าใช้บริการศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึงมากที่สุด เนื่องจาก ผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึง สามารถเดินทางเข้ามาใช้บริการศูนย์ธาราบำบัดได้ สะดวกสบาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลเมืองบ้านบึง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายพัฒนาสมรรถนะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ
2. เทศบาลเมืองบ้านบึง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีนโยบายเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนเพื่อตอบโจทย์การเข้าถึงการบริการและเพิ่มความยืดหยุ่นในการให้บริการของหน่วยงานราชการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เทศบาลเมืองบ้านบึงควรจัดให้บริการนอกเวลาราชการ เช่น วันเสาร์ – อาทิตย์ หรือ วันหยุดนักขัตฤกษ์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างทั่วถึงมากขึ้นอีกทั้งยังเป็นการอำนวยความสะดวกและตอบสนองปัญหาในการให้บริการสำหรับประชาชนที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการในเวลาราชการได้
2. เนื่องจากยังมีประชาชนที่ยังไม่ทราบถึงประโยชน์ในการจัดตั้งศูนย์ธาราบำบัดเทศบาลเมืองบ้านบึง ซึ่งหน่วยงานควรมีการประชาสัมพันธ์ และมีการจัดทำคู่มือเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านช่องทางสื่อออนไลน์หรือรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อเพิ่มความรู้และให้ประชาชนเกิดความสนใจต่อการเข้ารับบริการศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึงมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเท่านั้น ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกควรสัมภาษณ์แบบเจาะลึกหรือมีการศึกษาวิจัยแบบผสมผสานโดยมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น
2. กลุ่มประชากรที่การศึกษาในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไปในการศึกษาครั้งต่อไปอาจ จะเจาะจงเป็นรายกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้สูงอายุโดยเฉพาะเนื่องจากอนาคตประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านบึงได้เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ จึงทำให้กลุ่มผู้สูงอายุเข้ารับบริการศูนย์ธาราบำบัด เทศบาลเมืองบ้านบึงเพิ่มมากขึ้น

6. เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). มิติใหม่การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุฑามาส โกยทา. (2558). คุณภาพการให้บริการของบริษัท โตโยต้าพีเอส เอ็นเตอร์ไพรซ์ จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ดุจเดือน พันธมนาวิน. (2551). ตำราขั้นสูงทางระเบียบวิธีวิทยาการวิจัย หลักและวิธีการประมวลเอกสารเพื่อความเป็นเลิศในการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เอ.ที. พรินต์ติ้ง.
- เด่นหล้า ปาลเดชพงศ์. (2552). ภาควิชาอายุรศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. การออกกำลังกายในน้ำทางเลือกใหม่เพื่อสุขภาพ. เวชบัณฑิตยสาร.
- ณัฐวุฒิ วงษ์สิงห์. (2553). คุณภาพการให้บริการของศูนย์แพทยศาสตรศึกษา โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏ อุบลราชธานี.
- เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์. (2558). ชุมชนแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 5 : รัฐประศาสนศาสตร์ กับการให้บริการสาธารณะ. กรุงเทพฯ.
- ธนภณ พรหมยม. (2552). ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วย ที่มีต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเรือง โพธิ์นิล. (2550). คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เบญญ์จพิศ หลลกพทย์. (2557). ประสิทธิภาพในการให้บริการงานแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลลำพูน อำเภอเมืองลำพูน. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ปณิธิ ปานขำ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของพยาบาล โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ประพันธ์ พงศ์คณิตานนท์. (2550). การดูแลผู้ป่วย ปวดหลัง ปวดเอวด้วย การแพทย์ผสมผสาน .กรุงเทพมหานคร, ศูนย์สิรินธร เพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข.
- ประภาส โพธิ์ทองสุนันท์. (2530). ธาราบ้ำบัด. เชียงใหม่: คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุญญา ศิโรส. (2556). การให้บริการร้านค้เงินวารีบำบัดในทัศนะของลูกค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- พัชรี อิมอาบ. (2553). คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วนิดา เนื่องอุดม. (2550). รายงานการวิจัย: การประเมินนโยบายการประหยัดพลังงานไฟฟ้า ของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วสุ ธีระวานิช. (2551). ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- วิไลลักษณ์ โตโคสูง. (2553). คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลองค์รักษ์ อำเภอ องค์รักษ์ จังหวัดนครนายก. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิมลรัตน์ หงส์ทอง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการลูกค้า ธนาคารออมสิน สาขาวัชรพล. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วิลาสินีย์ จำปาตะ. (2551). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน. การ ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศราวุธ นิลสร. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานบริการการแพทย์แผนไทย กรณีศึกษา: สถานบริการสาธารณสุขของรัฐภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- ศิริรัตน์ ทองเรือง. (2555). การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมชาย รัตน์ทองคำ. (2540). คู่มือการออกกำลังกายในสระน้ำ. ขอนแก่น: ภาควิชา กายภาพบำบัด คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สิทธิพร มูลศรี. (2553). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองช่างเทศบาลเมือง หนองบัวลำภู. รายงานการศึกษาอิสระรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุกัญญา มีสามเสน. (2556). คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เสาวรีย์ บุญสา และคณะ. (2559). รายงานการวิจัย: การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวังดิน อำเภอฉะเชิงเทรา. ลำพูน: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรุณีย์ โรจนไพบุลย์. (2561). เอกสารประกอบการสอน รายวิชาพฤติกรรมมนุษย์เพื่อการพัฒนาตน. ศูนย์การศึกษาบึงกาฬ, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- อาภา ชัยเสนา. (2557). ความคิดเห็นของนิสิตต่อคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนวยการ บัญชรต้นไมตรี. (2558, กรกฎาคม-ธันวาคม). การบริหารงาน บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีการ บริหารเทศบาล ตามมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน. วารสารมนุษยศาสตร์ปริทัศน์, 17(2), 93-108.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2560). การปกครองส่วนท้องถิ่น.

เข้าถึงได้จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>

Kotler, P. (2000). Marketing management: Analyzing consumer marketing and buyer behavior (The Millennium). New jersey: Prentice Hall.

Parasuraman, A., Valarie A. Zeitham, Z., Leonard, L. (1990). Berry. delivery quality service:
Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press .

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). Delivery Quality Service: Balancing
Customer Perceptions and Expectations: New York: Free Press.