

การศึกษาคำคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข  
ในเขตกรุงเทพมหานคร




นางสาว อัญชลี เหล่าจิตพิงศ์

006522

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคำถามหลักสูตรปริญญาพาณิชยศาสตรมหาบัณฑิต  
ภาควิชาพาณิชยศาสตร์  
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
พ.ศ. 2524

A STUDY OF CLIENTS' OPINION TOWARDS SERVICES OF PUBLIC HEALTH CENTERS  
IN BANGKOK METROPOLIS



Miss Aunchalee Laothitipong

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Commerce.

Department of Commerce  
Graduate School  
Chulalongkorn University

1981

หัวข้อวิทยานิพนธ์      การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์  
 บริการสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร  
 โดย                              นางสาว อัญชลี เหล่าจิตพิงศ์  
 ภาควิชา                        ทางนิเทศศาสตร์  
 อาจารย์ที่ปรึกษา        รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ

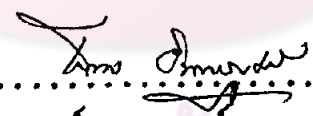
---


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยนี้เป็น  
 ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
 (รองศาสตราจารย์ ดร.สุประสิทธิ์ บุณนาค)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
 (ศาสตราจารย์ ดร.นราศรี ไววนิชกุล)

..... กรรมการ  
 (ศาสตราจารย์ นายแพทย์ เสนอ อินทรสุขศรี)

..... กรรมการ  
 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมพิไล คุณาพันธ์)

..... กรรมการ  
 (รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ)

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร  
 ชื่อนิสิต นางสาว อัญชลี เหล่าจิตติพงศ์  
 อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ สิริโสภาคย์ บุรพาเคชะ  
 ภาควิชา วิชานิเทศศาสตร์  
 ปีการศึกษา 2523

บทคัดย่อ



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาถึงงานการให้บริการทางสาธารณสุข ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขให้บริการแก่ประชาชน โดยเน้นหนักในด้านการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ในด้านต่าง ๆ คือ ด้านสถานที่ของศูนย์บริการสาธารณสุข การปฏิบัติงานของแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เวลาที่เปิดบริการ รวมทั้งความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไข และเพิ่มเติมบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข นอกจากนั้น เพื่อที่จะทราบว่า ผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เป็นบุคคลประเภทใด มีอายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ในระดัใด

การศึกษาวิจัยนี้ใช้วิธีสำรวจ เป็นหลักสำคัญในการวิจัย โดยศึกษาข้อมูลทุติยภูมิในเบื้องต้น เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขต่อไป ผลของการวิจัย พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน คือ ผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข ดังข้อมูลต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการ เป็นหญิงมากกว่าชายเล็กน้อย เนื่องจากมีบริการทางคานอนามัยแผนและอนามัยเด็ก ซึ่งเป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับผู้หญิงโดยตรง นอกเหนือไปจากการให้บริการรักษาโรคทั่วไป และตรวจรักษา

โรคฟัน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และเป็นผู้ที่ทันตกรรมแล้ว  
ระดมการศึกษาคนช่างทำ อาชีพส่วนใหญ่ ไคแก แมฆาน รัยจาง และคางาย  
ตามลำดับ ส่วนใหญ่จึง เป็นผู้ที่มีรายได้น้อย

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข เนื่องจากศูนย์ฯ อยู่ใกล้บ้าน  
และให้บริการของศูนย์ฯ เพราะความสะดวก ประหยัดเวลา ค่าบริการไม่แพง  
ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของ แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่นั้น ผู้ให้บริการ  
ส่วนใหญ่เห็นว่า แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ ให้คำแนะนำและ  
อธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ สำหรับเวลาในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการส่วนใหญ่  
เห็นว่า เวลาที่เปิดบริการอยู่เต็มวันเหมาะสมแล้ว แต่มีผู้ให้บริการบางส่วนต้องการ  
ให้เปิดบริการในวันเสาร์

จากการวิจัยพอที่จะสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณทาง คานการสาธารณสุข มีผลกระทบต่อ  
การปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขในคาน บุคลากรทางการแพทย์ เครื่องมือ  
เครื่องใช้ทางการแพทย์ และการเพิ่มศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อให้การบริการทาง  
คานนี้ เป็นไปอย่างทั่วถึงและเกิดประสิทธิภพแล้ว ควรจะได้มีการพิจารณาและให้  
ความสำคัญกับงบประมาณคานการสาธารณสุขให้มากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น ยังมีปัญหาเกี่ยวกับ การประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ให้บริการ  
ไครู้จักศูนย์บริการสาธารณสุข ควรจะได้เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนต่าง ๆ  
ให้มากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การให้การศึกษาแก่ประชาชนคานการสาธารณสุข เป็นอีก  
ประการหนึ่งที่จะทำให การเจ็บป่วยลดน้อยลง เป็นการเพิ่มความสนใจคานการป้องกัน  
โรคให้มากขึ้น ประการสุดท้าย หน่วยงานศูนย์บริการสาธารณสุข ต้องติดต่อกับประชาชน  
อยู่เสมอ ผู้ให้บริการควรจะต้อง เป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี สร้างความอบอุ่นใจและ  
ความไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้ เป็นการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนโดย  
ส่วนรวม

Thesis Title      A Study of Clients' Opinion Towards Services  
                            of Public Health Centers in Bangkok Metropolis

Name                      Miss Anuchalee Laothitipong

Thesis Advisor      Associate Professor Sirisopak Buraphadeja

Department              Commerce

Academic Year        1980

ABSTRACT

The objective of this thesis is to study the health services provided by the Public Health Centers. The study is concentrated on opinion of clients who receive services at the centers. The survey is much on opinions regarding location, medical services, hours as well as suggested improvements for the centers. Furthermore, the survey is made on the profession, age group, education and income of the service recipients.

The study is based on secondary data collected for analysis to achieve above objective. The result of the study reveals that the clients, in general, are satisfied with the services recieved.

Individual information of the clients reveals that majority of the clients are female who use the services of mother health clinic and child health clinic which is of direct service to female beside general clinic and dental clinic services. Most of the clients are married, age between 26-35 years old with rather low educational level and low income. Most clients are housewives, labourers and traders.

Most of the clients come to Public Health Center because they are close to their homes, more convenient, save time and inexpensive. Most of them agrees that the doctors, nurses and officers have good human relations and willing to help. Service hour of the Public Health Centers is convenient but some wanted the Public Health Centers to open on Saturday. The survey reveals problems and recommendation as follow:-

The lack of budget affects the Public Health Centers operation especially shortage of doctors, medical equipments and the expansion of the Public Health Centers. More funds are needed.

Furthermore, there is a public relation problem and the Public Health Centers should be publicized increasingly through mass medias. Giving health education to public will be an effective preventive measure. The Public Health Centers that deal directing with public must have good human relations to build up trust to fully contribute to the public at large.

ศูนย์วิทยุทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



## กิติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ก็ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งของ  
รองศาสตราจารย์ ศิริโสภาคย์ บุรพาเศษะ ที่ได้กรุณาไว้เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาใน  
การเขียนวิทยานิพนธ์ และได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และแก้ไขวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างดียิ่ง  
ผู้เขียนยังได้รับความกรุณาจาก ศาสตราจารย์ นายแพทย์ เสนอ อินทรสุขศรี  
ศาสตราจารย์ นราศรี ไววนิชกุล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรหมพิไล คุณาพันธ์  
ในการให้คำแนะนำและรับ เป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

นอกจากนี้ ผู้เขียนได้รับความร่วมมือจาก นายแพทย์ อุดม เทียนจวง  
ผู้อำนวยการสำนักอนามัย แพทย์หญิง ประสงค์พร จารุมิลินทร์ รองผู้อำนวยการ  
สำนักอนามัย คุณอรชร ณ ระนอง รองหัวหน้างานวิจัยและประเมินผล กองพยาบาล  
สาธารณสุข สำนักอนามัย ในการให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนให้ข้อมูล หนังสือ  
เอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบในการวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้ง ผู้เขียนยังได้รับความ  
ร่วมมือจาก แพทย์หัวหน้าศูนย์บริการสาธารณสุข พยาบาล และเจ้าหน้าที่ของ  
ศูนย์บริการสาธารณสุขที่เป็นสำนักงานอนามัยภาคทุกแห่ง ที่ได้ให้ความร่วมมือแก่  
ผู้เขียนในการนำแบบสอบถามออกสัมภาษณ์ผู้ให้บริการจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้เขียนขอขอบพระคุณทุกท่านที่โกลาโลนามมาข้างต้นนี้ และขอขอบพระคุณ  
ทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือและมีโกลาโลนามในที่นี้ให้ทั้งหมด คุณประโยชน์อันอาจจะ  
เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอมอบแด่ บิดา มารดาของผู้เขียน และผู้ที่มี  
ส่วนช่วยเหลือทุกท่าน หากปราศจากความกรุณาของท่านเหล่านั้นแล้ว วิทยานิพนธ์  
ฉบับนี้ คงไม่อาจจะสำเร็จลงได้ด้วยดี

อัญชดี เหลลาขีพิงศ์

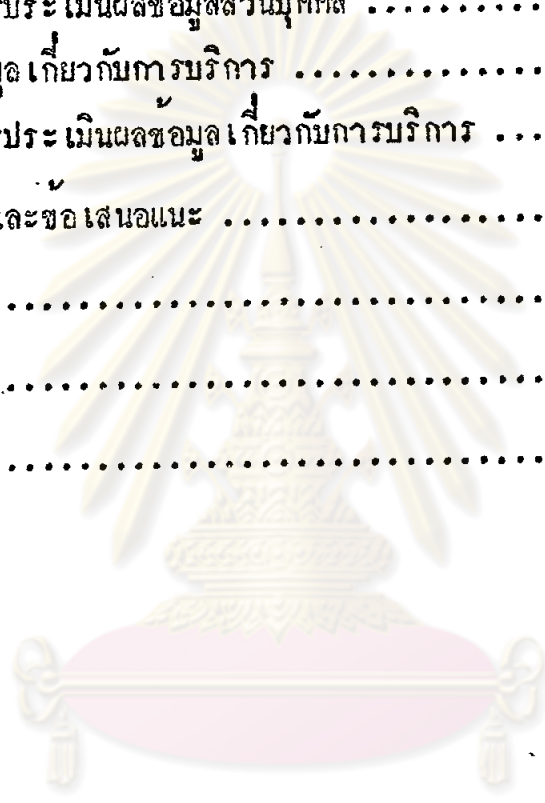


สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ .....	ข
รายการตารางประกอบ .....	ฅ
รายการแผนผังประกอบ .....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	5
สมมติฐานของการศึกษา .....	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา .....	6
ขอบเขตของการศึกษา .....	6
วิธีการศึกษาครั้งนี้ .....	7
การกำหนดจำนวนตัวอย่าง .....	8
การสร้างแบบสอบถาม .....	10
การออกสนาม .....	11
การวิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล .....	13
คำนิยามที่ใช้ในการศึกษา .....	13
2 การดำเนินงานของศูนย์บริการสาธารณสุข .....	14
ประวัติความเป็นมาของศูนย์บริการสาธารณสุข .....	14
วัตถุประสงค์ของศูนย์บริการสาธารณสุข .....	22
การปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุข .....	23
บริการของศูนย์บริการสาธารณสุข .....	28



บทที่	หน้า
3 การวิเคราะห์ข้อมูล .....	43
ข้อมูลส่วนบุคคล .....	44
การประเมินผลข้อมูลส่วนบุคคล .....	50
ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ .....	61
การประเมินผลข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ .....	98
4 สรุปปัญหาและขอเสนอแนะ .....	100
บรรณานุกรม .....	111
ภาคผนวก .....	115
ประวัติผู้เขียน .....	135



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายการตารางประกอบ

ตารางที่		หน้า
1	แสดงเพศของกลุ่มผู้ใช้บริการ .....	44
2	แสดงอายุของกลุ่มผู้ใช้บริการ .....	46
3	แสดงสถานภาพสมรสของกลุ่มผู้ใช้บริการ .....	49
4	แสดงการศึกษาของกลุ่มผู้ใช้บริการ .....	51
5	แสดงอาชีพของกลุ่มผู้ใช้บริการ .....	54
6	แสดงระดับรายได้ของกลุ่มผู้ใช้บริการ .....	57
7	แสดงสาเหตุของการใช้บริการของกลุ่มที่ 1 .....	61
8	แสดงสาเหตุของการใช้บริการของกลุ่มที่ 2 .....	62
9	แสดงสาเหตุของการใช้บริการของกลุ่มที่ 3 .....	63
10	แสดงสาเหตุของการใช้บริการของกลุ่มที่ 4 .....	64
11	แสดงสาเหตุที่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขของกลุ่มที่ 1-4 .....	65
12	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ของศูนย์ฯ ของกลุ่มที่ 1 .....	67
13	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ของศูนย์ฯ ของกลุ่มที่ 2 .....	68
14	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ของศูนย์ฯ ของกลุ่มที่ 3 .....	69
15	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานที่ของศูนย์ฯ ของกลุ่มที่ 4 .....	70
16	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับครุภัณฑ์พยาบาล .....	71
17	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แผนกสอบถามของกลุ่มที่ 1 .....	72
18	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แผนกสอบถามของกลุ่มที่ 2 .....	73
19	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แผนกสอบถามของกลุ่มที่ 3 .....	74
20	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แผนกสอบถามของกลุ่มที่ 4 .....	75
21	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแพทย์ของกลุ่มที่ 1 .....	76
22	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแพทย์ของกลุ่มที่ 2 .....	77

ตารางที่	หน้า
23	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแพทย์ของกลุ่มที่ 3 ... 78
24	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแพทย์ของกลุ่มที่ 4 ... 78
25	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพยาบาลของกลุ่มที่ 1 ..... 80
26	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพยาบาลของกลุ่มที่ 2 ..... 81
27	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพยาบาลของกลุ่มที่ 3 ..... 82
28	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพยาบาลของกลุ่มที่ 4 ..... 83
29	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลของกลุ่มที่ 1 84
30	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลของกลุ่มที่ 2 85
31	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลของกลุ่มที่ 3 86
32	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพยาบาลของกลุ่มที่ 4 87
33	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาให้บริการของกลุ่มที่ 1 ..... 88
34	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาให้บริการของกลุ่มที่ 2 ..... 88
35	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาให้บริการของกลุ่มที่ 3 ..... 89
36	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเวลาให้บริการของกลุ่มที่ 4 ..... 90
37	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการเพิ่ม เติมการ บริการ ..... 91
38	แสดงการบริการที่ต่องการเพิ่ม เติม ..... 92
39	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ไขการ บริการ ..... 94
40	แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการที่ต่องการให้แก้ไข ..... 95
41	แสดงสาเหตุของการคิดที่จะใช้บริการต่อไปในอนาคต ..... 97
42	แสดงการเปรียบเทียบงบประมาณรายจ่ายตามลักษณะงาน บึงบรมาณ 2520-2524 ของประเทศ ..... 105
43	แสดงการ เปรียบ เที่ยงบประมาณรายจ่ายประจำบึงบรมาณ 2521-2524 ของกรุงเทพมหานคร ..... 106
44	เปรียบเทียบงบประมาณรายจ่ายประจำบึงบรมาณ 2521-2524 ของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ..... 108

รายการแผนผังประกอบ

แผนผังที่		หน้า
1	การแบ่งส่วนราชการของสำนักอนามัย .....	26
2	การแบ่งหน่วยงานของศูนย์บริการสาธารณสุข .....	27



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย