

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา



นางณัฐวรรณ กรองบุญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Citizen Satisfaction on Services of Health Promoting Hospital Health, Nakhon  
Ratchasima Regional Health Promotion Center 5**

**Mrs. Natawan krongboon**

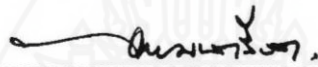
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2010

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา  
ชื่อและนามสกุล นางฉวีวรรณ ครอบบุญ  
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2554

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. จีระ ประทีป)



(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

**ผู้ศึกษา** นางณัฐวรรณ ครอบบุญ รหัสนักศึกษา 2503007649

**ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ภาวดี มนตรีวัต  
**ปีการศึกษา** 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา (2) เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล (3) ศึกษาข้อเสนอแนะ ของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำนวน 350 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า เอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษา พบว่า (1) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (2) โดยภาพรวมประชาชนที่มีสิทธิรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน (3) ข้อเสนอแนะ ประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เจ้าหน้าที่ควรเป็นผู้มีจิตบริการ มีความกระตือรือร้นในการบริการ มาปฏิบัติงานตรงเวลา เพิ่มจำนวนบุคลากรด้านการแพทย์ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการทุกๆ ส่วน

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา



## กิตติกรรมประกาศ

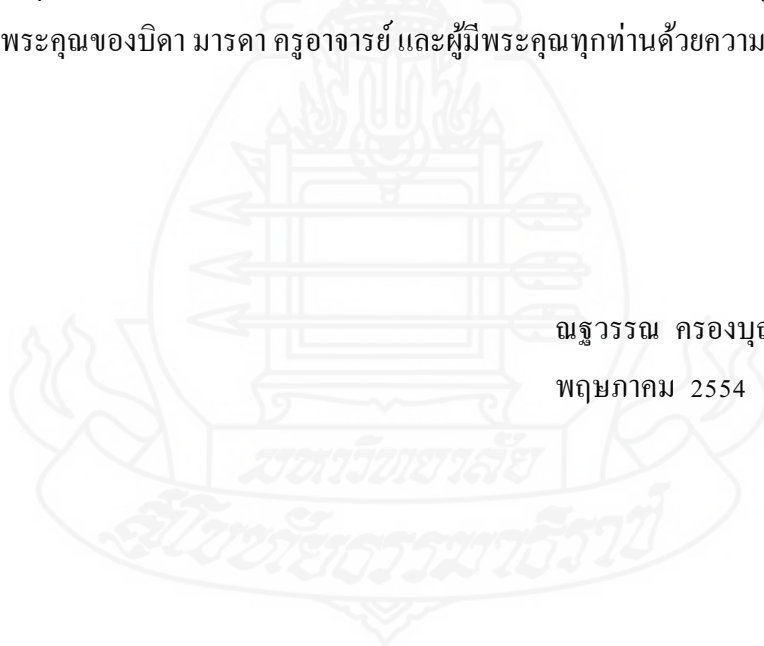
การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถเป็นอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ปภาวดี มนตรีวัต อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่าน ที่ได้กรุณาถ่ายทอดวิชาการในด้านต่างๆ ให้แก่ผู้ศึกษาตลอดมา และขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจผู้ศึกษาอย่างดียิ่ง

คุณค่าและประโยชน์อันพึงเกิดจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพ

ณัฐวรรณ ครองบุญ

พฤษภาคม 2554

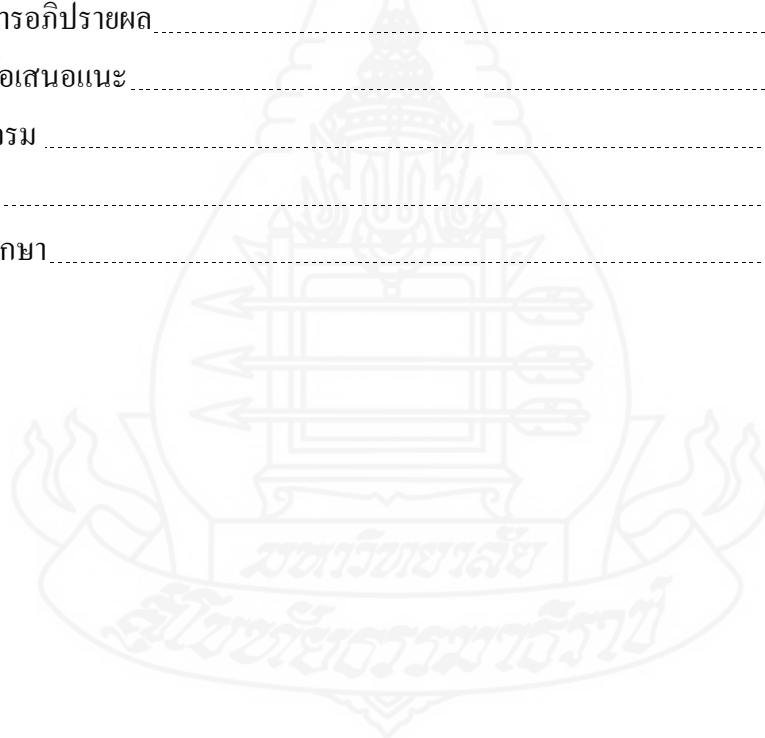


## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานโรงพยาบาล.....	24
การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ.....	45
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน.....	51
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามสิทธิ คำรักษาพยาบาล.....	71
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ.....	74
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
สรุปการวิจัย.....	87
การอภิปรายผล.....	96
ข้อเสนอแนะ.....	98
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	105
ประวัติผู้ศึกษา.....	110



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้มารับบริการ38	
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ .....	45
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ.....	45
ตารางที่ 4.3 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	46
ตารางที่ 4.4 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
ตารางที่ 4.5 จำนวน ร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	48
ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้.....	49
ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล.....	50
ตารางที่ 4.8 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาลประเภทเบิกต้นสังกัด.....	51
ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาลประเภท เบิกต้นสังกัด.....	52
ตารางที่ 4.10 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาลประเภท เบิกต้นสังกัด.....	53
ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาลประเภท เบิกต้นสังกัด.....	54
ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาลประเภท เบิกต้นสังกัด.....	55

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้าของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท เบิกต้นสังกัด .....	56
ตารางที่ 4.14 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม .....	57
ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาลประเภท ประกันสังคม .....	58
ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ อย่างทันเวลาของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม .....	59
ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม .....	60
ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่องของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม .....	61
ตารางที่ 4.19 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้าของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม .....	62
ตารางที่ 4.20 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิการรักษา พยาบาล ประเภท ชำระเงินเอง .....	63
ตารางที่ 4.21 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ชำระเงินเอง .....	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.22 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ อย่างทันเวลาของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง.....	65
ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง.....	66
ตารางที่ 4.24 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่องของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง.....	67
ตารางที่ 4.25 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้าของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง.....	68
ตารางที่ 4.26 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิ คำรักษาพยาบาล.....	69
ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล.....	70
ตารางที่ 4.28 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาคแยกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล.....	71
ตารางที่ 4.29 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการ อย่างทันเวลาแยกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล.....	71
ตารางที่ 4.30 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอแยกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล.....	72
ตารางที่ 4.31 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่องแยกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล.....	72
ตารางที่ 4.32 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า แยกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล.....	73

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.33 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการ ในภาพรวมแยกตามสิทธิการรักษาพยาบาล.....	73
ตารางที่ 4.34 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท เบ็ดเตล็ด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	74
ตารางที่ 4.35 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท เบ็ดเตล็ด ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา.....	75
ตารางที่ 4.36 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท เบ็ดเตล็ด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	76
ตารางที่ 4.37 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท เบ็ดเตล็ด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	77
ตารางที่ 4.38 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท เบ็ดเตล็ด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	78
ตารางที่ 4.39 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	79
ตารางที่ 4.40 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา.....	80
ตารางที่ 4.41 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	81

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.42 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง.....	82
ตารางที่ 4.43 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	83
ตารางที่ 4.44 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค.....	84
ตารางที่ 4.45 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา.....	84
ตารางที่ 4.46 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ.....	85
ตารางที่ 4.47 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า.....	85
ตารางที่ 4.48 แสดงภาพรวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล.....	86



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ในยุคแห่งข้อมูลข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วในทุกด้าน สังคมโลกต้องพึ่งพาอาศัยและอยู่ใกล้ชิดกันมากขึ้นปัญหาสังคมต่างๆมีการกล่าวถึงในเวทีระดับโลกเช่น ปัญหาโลกร้อน ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ ปัญหาโรคเอดส์ หรือการระบาดของโรคใหม่ๆ เป็นต้น องค์การอนามัยโลกเพื่อสาธารณสุขประโยชน์ต่างๆ มีการรวมกลุ่มเป็นเครือข่ายระดับโลกมีศักยภาพและบทบาทระหว่างประเทศ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีทางด้านต่างๆ มากมาย โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านการแพทย์ และการสาธารณสุข มีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ลดความสูญเสียในชีวิต ทำให้มนุษย์มีชีวิตรยืนยาวขึ้น ถึงแม้มนุษย์จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพียงใดแต่ก็ยังไม่สามารถตามการเปลี่ยนแปลงธรรมชาติของโรคที่อุบัติขึ้นได้ทัน ประกอบกับภาวะโลกไร้พรมแดนในยุคปัจจุบัน มนุษย์มีการไปมาหาสู่กันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแพร่ระบาดของโรคใหม่ๆ อย่างรวดเร็วเช่นกัน โดยเฉพาะโรคที่อุบัติขึ้นใหม่ๆ เช่น โรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 นอกจากนี้ ปัญหาสุขภาพที่เกิดจากพฤติกรรมความเป็นอยู่ผนวกกับความเจริญทางเทคโนโลยี ที่ทำให้มนุษย์มีความเป็นอยู่ที่สะดวกสบายขึ้น มีอาหารการกินที่อุดมสมบูรณ์ มีภาวะที่ต้องเร่งรีบในการทำงานจึงขาดการออกกำลังกาย ทำให้เกิดโรคภัยต่างๆ เช่น โรคหัวใจ โรคเบาหวาน ความดันโลหิต และโรคอ้วน ฯลฯ

ในประเทศไทย การแก้ไขปัญหาสุขภาพ และความเจ็บป่วยของประชาชนถือเป็นภาระหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุข (พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545: 19) กฎหมายได้บัญญัติให้กระทรวงสาธารณสุข มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกัน ควบคุม และรักษาโรคภัย การฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน และราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในการให้บริการนั้น

กระทรวงสาธารณสุขได้มีการพัฒนาการบริการสุขภาพ ให้มีความเป็นธรรม มีคุณธรรม และมีประสิทธิภาพ แต่ระบบบริการสุขภาพของประเทศที่ผ่านมาเป็นบริการเชิงรับ โดยจะให้การรักษาพยาบาลเมื่อเจ็บป่วย ทำให้ประชากรใช้จ่ายด้านสุขภาพโดยรวมประมาณ 300,000 ล้านบาทต่อปี

และเพิ่มขึ้นด้วยอัตรามากกว่าร้อยละ 10 ต่อปีมาอย่างต่อเนื่อง แต่สุขภาพของคนไทยก็ไม่ดีขึ้น (ประเวศ วะสี, 2543) จากสภาวะดังกล่าว จึงมีการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ โดยการประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีในเรื่องการปฏิรูประบบสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2543 มุ่งเน้นการสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ และรัฐบาลได้มีการรณรงค์ให้มีการสร้างสุขภาพ โดยการประกาศให้ปี พ.ศ. 2545 เป็นปีแห่งการสร้างเสริมสุขภาพ (อำพล จินดาวัฒนะ, 2546)

กรมอนามัยเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีบทบาทในการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพดี โดยรับผิดชอบด้านการศึกษา การวิจัย การพัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยี การจัดการสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี มีการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ เพื่อมุ่งเน้นให้ประชาชนมีความรู้และทักษะในการดูแลตัวเอง ครอบครัวและชุมชน ตลอดจนการสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาครีต่างๆ มีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพของประชาชน (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2550) จึงทำให้มีการนำกลวิธีต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในด้านการบริหารจัดการมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพนั้น นับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคน และทุกกลุ่มที่จะได้รับอย่างเท่าเทียมกันด้วยมาตรฐานที่ดีพอสมควร โรงพยาบาลนับได้ว่าเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญในการให้บริการเมื่อเกิดการเจ็บป่วยและก็ได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชากรในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน นอกจากนี้ยังต้องประสบกับปัญหาการบริการที่ล่าช้าไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร ดังนั้น โรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการในระดับที่พึงพอใจ โดยกระทรวงสาธารณสุข จะกำกับดูแลให้แต่ละโรงพยาบาลดำเนินงานไปตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข

ในปัจจุบัน โรงพยาบาลจึงมุ่งเน้นการให้บริการด้านการแพทย์ และการสาธารณสุขแบบผสมผสานแก่ประชาชนทั้งในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล ที่เข้าถึงง่าย สร้างการยอมรับ และเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ดังนั้น โรงพยาบาลจึงต้องมีการพัฒนาทั้งด้านสถานทีบุคลากร และเครื่องมือแพทย์ ที่ทันสมัย เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตาม การให้บริการดังกล่าว ก็จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยความพึงพอใจต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของการบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับการบริการต่ำทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความประทับใจ และส่งผลให้ผู้ไข้กลับมาใช้บริการซ้ำอีก จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายความว่า ทัศนคติที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวก ของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ต้องการเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (วรรณศิริ เพ็ญศิริ, 2546)

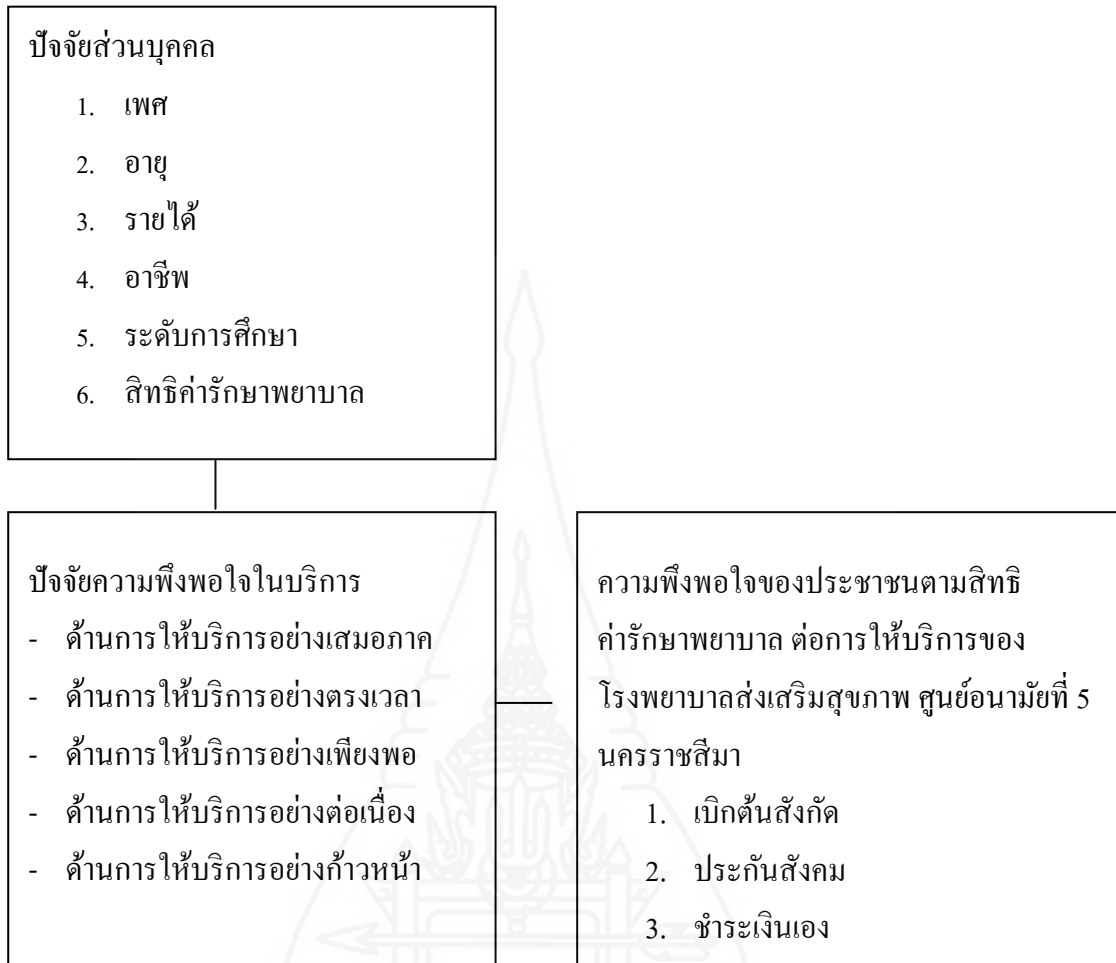
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในฝ่ายบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ว่ามีมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ จะได้นำผลการวิจัยมาปรับใช้เป็นแนวทาง สำหรับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการวางแผนกำหนดนโยบายการบริหารงานภายในโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการ ให้ประชาชนที่มาใช้บริการกับโรงพยาบาล ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำแนกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ของประชาชนผู้มารับบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

## 3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ ที่สร้างความพึงพอใจ ของ John D.Millett ( อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2549 :229) เป็นกรอบแนวคิด ดังแสดง ในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านเนื้อหา ขอบเขตด้านพื้นที่ และขอบเขตด้านระยะเวลา ดังนี้

##### 4.1 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

**4.1.1 ประชากร** ได้แก่ ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำนวน 350 คน

**4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำนวน 350 คน คำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane อ้างใน ประครอง กรรณสูตร, 2542: 10) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อน ที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 350 คน

**4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา** เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ด้วยปัจจัยความพึงพอใจของการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

**4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่** เป็นการศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ประชาชน ที่มาใช้บริการ จำนวน 3 ลักษณะ คือ เบิกค้นสังกัด ประกันสังคม และชำระเงินเอง

**4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา** ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาวิจัย คือ ตั้งแต่เดือน มกราคม 2554 ถึงเดือนพฤษภาคม 2554 และเก็บข้อมูลภาคสนามระหว่างวันที่ 21 เมษายน 2554 ถึงวันที่ 30 เมษายน 2554

## 5. นิยามศัพท์เฉพาะ

**5.1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา** หมายถึง สถานบริการสาธารณสุขระดับอำเภอ มีเตียงผู้ป่วยสำหรับผู้ป่วยภายในตั้งแต่ 10 เตียงขึ้นไป มีแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ ปฏิบัติงานประจำ การให้บริการเน้นหนักในด้านการรักษาพยาบาลมากกว่าหน่วยบริการระดับต้น ในที่นี้หมายถึง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

**5.2 การบริการ** หมายถึง การปฏิบัติ หรือการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ในที่นี้หมายถึง บริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ซึ่งประกอบด้วย การรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพร่างกาย ที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

**5.3 ผู้ให้บริการ** หมายถึง ผู้ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในที่นี้หมายถึง เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

**5.4 ผู้รับบริการ** หมายถึงประชาชนที่มารับบริการ จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ด้านรักษาพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพร่างกาย และบันทึกประวัติผู้รับบริการในทะเบียนผู้รับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

**5.5 ความพึงพอใจในบริการ** หมายถึง ความพอใจ ชอบใจ ถูกใจ เห็นด้วย และความสุข อันเกิดจากการได้รับบริการ ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

**5.6 สิทธิคำรักษาพยาบาล** หมายถึง การจ่ายคำรักษาพยาบาลของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภท คือ เบิกคืนสังกัด ประกันสังคม และชำระเงินเอง

**5.7 เบิกคืนสังกัด** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการที่ใช้สิทธิเบิกคำรักษาพยาบาลจาก ต้นสังกัดหน่วยงานที่ปฏิบัติราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ ที่สามารถนำใบเสร็จรับเงินที่ได้ชำระเงินให้ โรงพยาบาล นำไปเบิกเงินคืนจากต้นสังกัดได้

**5.8 ประกันสังคม** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการที่ใช้สิทธิเบิกคำรักษาพยาบาลจาก สำนักงานประกันสังคม ที่สามารถนำใบเสร็จรับเงินที่ได้ชำระเงินให้โรงพยาบาล นำไปเบิกคืนจาก สำนักงานประกันสังคมได้

**5.9 ชำระเงินเอง** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการที่ไม่มีสิทธิเบิกคำรักษาพยาบาลใดๆ ต้องชำระเงินเอง ซึ่งจะเป็นผู้ที่มารับบริการที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว เช่น ค้าขาย เป็นต้น

**5.10 การให้บริการอย่างเสมอภาค** หมายถึง การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการแก่ผู้มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลทุกประเภท อย่างเท่าเทียมกัน ให้ความสำคัญ เอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการเช่นเดียวกันทุกคน การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับผู้มารับบริการทุกคน และเจ้าหน้าที่ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใด เป็นกรณีพิเศษ

**5.11 การให้บริการอย่างตรงเวลา** หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็ว การได้รับการชี้แจงขั้นตอนการให้บริการอย่างเข้าใจ ใช้เวลาในขั้นตอนของการตรวจโรค วินิจฉัยโรค และจ่ายยาอย่างเหมาะสม การให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที มีระบบส่งต่อไปโรงพยาบาล มหาราชนครราชสีมาอย่างรวดเร็ว และมีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว



**5.12 การให้บริการอย่างเพียงพอ** หมายถึง ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การมีเวชภัณฑ์ มีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ การจัดให้มีสถานที่ เช่น ห้องตรวจโรค ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม ที่มีคุณภาพและพอเพียงต่อผู้มารับบริการ การให้คำแนะนำคำปรึกษาด้านสุขภาพ และความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอมีน้ำดื่มบริการมีเอกสารให้อ่านเวลานั่งรอ

**5.13 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง** หมายถึง การให้บริการนอกเวลาราชการ การให้บริการอย่างครบถ้วนตามขั้นตอน การได้รับความรู้ด้านสุขภาพ หรือสุขศึกษาจากเจ้าหน้าที่ การได้รับการบริการหลังการรักษาและติดตามเยี่ยมบ้าน และมีการพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

**5.14 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า** หมายถึง การให้บริการโดยใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเชี่ยวชาญ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการมากขึ้นกว่าเดิม ผู้ให้บริการมีวิธีการ หรือนำนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการ และมีการเพิ่มเวลาให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส

**5.15 สิทธิคำรักษาพยาบาล** หมายถึง การจ่ายคำรักษาพยาบาลของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ซึ่งมีอยู่ 3 ประเภท คือ เบิกต้นสังกัด ประกันสังคม และชำระเงินเอง

## 6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 นำผลการศึกษาวิจัย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการทั้ง 5 ด้าน มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด

6.2 นำผลการศึกษาวิจัย ระดับความพึงพอใจของประชาชน มาเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ผู้ค้นคว้าได้ศึกษาจากเอกสาร ตำรา และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข
4. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน โรงพยาบาล
5. การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 1.1 ความหมายความพึงพอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 100) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจ ของลูกค้าว่าเป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า ระดับความพอใจของลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคลเกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ โดยที่ผู้ซื้อจะซื้อผลิตภัณฑ์ จากธุรกิจที่เสนอคุณค่าที่มอบให้ลูกค้าได้สูงสุด

สุมินา ศรีสุข (2547: 30) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 2) ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 4) ด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน



### 5) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ณัฐสรัญ บวรภักทรกุล (2548: 7) กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคล ที่เป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลหวังเอาไว้ ในสถานการณ์การบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อผู้ให้ และผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการ สามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ รวมทั้งทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพ ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพอใจและใช้บริการต่อไป

ปนัดดา งามวิทยานนท์ (2550: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออกถึงความยินดีจากการใช้ผลิตภัณฑ์ หรือการบริโภคสินค้า ซึ่งคุณค่าหรือประโยชน์ที่ได้รับนั้นเท่ากับ หรือสูงกว่าระดับความคาดหวังของคนๆ นั้น ในทางตรงข้ามถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือการได้รับบริการนั้นต่ำกว่าค่าความคาดหวัง บุคคลนั้นย่อมจะเกิดความพอใจ

### 1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

บุษรา ประสาททอง (2550: 20) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการ และสอดคล้องปัจจัยพื้นฐานของ อดเคย์ และแอนเดอร์สันประกอบด้วยปัจจัย 3 ประการ คือ

1) ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

(1) ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

(2) ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง

(3) การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Out-come of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

(4) ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

(5) ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีต ว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2) ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

(1) ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ

(2) ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

(3) ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3) ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

(1) ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

(2) ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส หรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

(3) ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ ที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใดๆ จากผู้ให้บริการ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกถูกใจ สมหวังต่อสถานการณ์ หรือผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จหรือเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคล ความพึงพอใจมักจะเกี่ยวข้องกับการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการบริการ จะเป็นลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการและผู้รับบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหาร ในเรื่องของการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคคลหรือในเรื่องการปรับเปลี่ยนการให้บริการให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงได้

### 1.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการให้บริการ

กรอนรูส์ (อ้างใน จิตตินันท์ เชชะคุปต์, 2543: 25-26) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น ลูกค้านำเข้าพักที่โรงแรมจะได้พักในห้องที่จองไว้ ลูกค้านำเข้าไปในภัตตาคาร

อาหารจะได้รับอาหารตามสั่งเป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้บริการควรจะได้รับตามลักษณะของบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วาวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการของผู้ใช้บริการ มีความเหมาะสมเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ใช้บริการ ตามบทบาทหน้าที่และปฏิกริยาการตอบสนองบริการของผู้ใช้บริการในด้านความรับผิดชอบต่องานใช้ภาษาสื่อความหมาย และการปฏิบัติตนในการให้บริการซึ่งสิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไม่ตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536: 10) มีความเห็นว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ที่สำคัญ คือ

- 1) หน่วยงานที่ให้บริการ (Service)
- 2) บริการ (The service)
- 3) ประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (The service Recipient) โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

ประสิทธิ์ ศิริแสง (2545: 33) ได้อธิบายเพิ่มเติมไว้ว่า การวัดความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ จะเป็นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือหรือผู้รับบริการต่อกิจกรรมการให้บริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตัวชี้วัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะวัดพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ กระบวนการให้บริการ หรือผลผลิตที่ได้รับ

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D.Millet (อ้างใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2549: 229) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจ หรือไม่ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ

- 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่า ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน
- 2) การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 2.1 ความหมายของการบริการ

ความหมายของการบริการ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 คำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคยและคนส่วนมากจะเรียกรื่องขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการบริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ แบ่งเป็น (สมิต สัจฉกร, 2548: 13-15)

1) การบริการในภาครัฐ เป็นการบริการของภาครัฐ ที่มุ่งผลต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร การบริการในภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะที่เป็นค่าตอบแทนพอคุ้มทุน ให้มีค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐก็ต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ การบริการในภาครัฐมีทั้งการให้บริการโดยตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การ

รักษาความสะอาด การสาธารณสุข ฯลฯ และการให้บริการโดยทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การผังเมือง การสาธารณสุขปกอกและสาธารณสุขการ การให้บริการต่อประชาชนต้องปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมและเอื้ออำนวย ความสะดวกให้แก่ประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2) การบริการในภาคเอกชน เป็นการบริการมุ่งถึงผลตอบแทนที่จะได้รับโดยตรงและทางอ้อม เอกชนดำเนินธุรกิจอยู่บนพื้นฐานของความอยู่รอดและความเจริญรุ่งเรือง ดังนั้นการให้บริการซึ่งต้องมีต้นทุน ค่าใช้จ่ายจึงต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการจัดการการเงิน ถ้าให้บริการไม่มีผลตอบแทน เอกชนย่อมไม่สามารถจะดำเนินการได้ เพราะเอกชนไม่มีอำนาจเรียกเก็บภาษีจากประชาชนมาเป็นงบประมาณรายจ่าย รายได้ของเอกชนเกิดขึ้นจากการขายสินค้าหรือบริการ แต่ก็ต้องให้บริการที่มีค่าตอบแทนอันเหมาะสม ไม่เป็นการเอาเปรียบประชาชน การบริการในภาคเอกชนถ้ามีความผิดพลาด บกพร่องจะส่งผลต่อความอยู่รอดของหน่วยงาน ดังนั้น ผู้บริหารจะให้ความเอาใจใส่จริงจัง เพราะมีผลต่อความรับผิดชอบของตนเองและสถานภาพของตนอย่างชัดเจน และเป็นกิจกรรมที่มีระบบตรวจสอบชัดเจน

สุภาพร คำหมื่น (2544: 5) ได้กล่าวถึง ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ที่ฝ่ายหนึ่งได้เสนอขายให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง โดยที่ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองการบริการนั้นๆ อย่างเป็นทางการ และกระบวนการให้บริการ อาจเกิดพร้อมกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ตาม การบริการจึงเปรียบเสมือนผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ เหมือนสินค้าทั่วไป

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547: 10) อธิบายว่า บริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจ ที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1) ผลิตภัณฑ์บริการ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค

2) การบริการส่วนควบ เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าเพื่อให้การขายและใช้สินค้ามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548: 9-12) ได้สรุป ความหมายของการบริการโดยรวมได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่ายที่มีปฏิริยาสัมพันธ์ต่อกัน โดยกิจกรรมที่เกิดขึ้นนั้น จะมีสินค้าเป็นองค์ประกอบด้วยหรือไม่ก็ได้ ในปัจจุบันนักการตลาดพยายามนำเอาการให้บริการเข้ามาเสริมประโยชน์ประกอบการขายสินค้า ไม่ว่าจะเป็นสินค้าอุตสาหกรรม หรือสินค้า



อุปโภคบริโภค ทำให้การกำหนดส่วนประสมของสินค้าและบริการร่วมกันเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในแง่ของการจัดการการตลาด โดยการบริการ มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์ทั่วไป คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) คือ ไม่สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่สามารถมองเห็น รู้อส ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสทางกาย แต่สามารถมองเห็นบริการในรูปแบบที่ได้รับเท่านั้น เช่น บริการซักกรีด บริการประกันภัย

2) ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ (Inseparability) คือการให้บริการที่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การผลิตและการบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน เช่น บริการของทันตแพทย์

3) ไม่แน่นอน (Variability) คือ การบริการแต่ละครั้งจะมีความแตกต่างกันไม่แน่นอนขึ้นกับว่าใครคือผู้ให้บริการ และให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร เช่น บริการตัดผม

4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) เป็นการบริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ ปัญหาที่ตามมา คือ ทำอย่างไรให้มีผู้มาใช้บริการในระดับความต้องการที่เป็นไปโดยสม่าเสมอ เพื่อมิให้เกิดการสูญไปโดยเปล่าประโยชน์ของบริการนั้นๆ เช่น รถประจำทาง

5) ไม่สามารถเป็นเจ้าของได้ (Ownership) คือ การบริการที่ลูกค้าไม่สามารถเป็นเจ้าของบริการได้ ราคาค่าบริการที่จ่ายไปเพื่อได้มาซึ่งบริการในขณะนั้น เมื่อได้รับบริการแล้วก็เป็นอันเสร็จสิ้น ไม่อาจครอบครองบริการนั้นได้ตลอดไป

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จับต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเก็บรักษาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

## 2.2 หลักการให้บริการประชาชน

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง โดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ ให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวคิดกับการบริการสาธารณะไว้ดังนี้

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536: 10) ได้กล่าวไว้ว่า เป้าหมายของการให้บริการ สาธารณะ มีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่า เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอพร้อมๆ กันไปกับจะต้องยึดถือ หลักการของการให้บริการสาธารณะอีก 5 ประการ ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐที่ฐานคติว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องบริหาร การให้บริการสาธารณะที่ต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล เลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ จะมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการ สาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดตามความ พึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

โสภณ พิงชัย (2537: 23) อ้างในแนวคิดของแคสและเดเน็ต (Cass and Danet) มีความเห็นว่าการให้บริการควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1) ควรให้มีการบริการเฉพาะเรื่องเท่านั้น หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ ให้บริการและผู้รับบริการ

2) ควรจะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น ผู้ให้บริการ ไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวที่ นอกเหนือจากงานในหน้าที่มาเกี่ยวข้อง

3) และควรให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 51) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1) การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในวงสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2) การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

3) การให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

4) การให้บริการโดยคำนึงถึงความมากน้อย คือให้บริการไม่มากหรือน้อยเกินไป

5) การบริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตย จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

สมิต สัจฉกร (2548: 11-12) ได้อธิบายว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องเป็นหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักการจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัยก็ได้รับเพียงความเมตตา



4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนด เวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดแล้วจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้น ไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

สรุปได้ว่า ทุกแนวคิดและทฤษฎีให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนเป็นหลัก โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการ เกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ และให้ประชาชนที่มารับบริการนั้น รู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการที่ได้รับในด้านให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้าเป็นหลัก

### 2.3 คุณภาพการบริการ

คณะที่ปรึกษา คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (อ้างใน ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์, 2543 ค: 11-3) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพบริการ ได้แก่

1) ความเชื่อถือได้ของการบริการ (Reliability) คือ การบริการได้ถูกต้อง โดยเฉพาะเกี่ยวกับการเรียกเก็บเงิน การเก็บรักษาข้อมูลถูกต้องและการให้บริการตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้

2) การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) คือ การที่ผู้ให้บริการยินดีและมีความพร้อมที่จะให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งเอกสารโดยเร็วและการให้บริการที่ตรงต่อเวลา

3) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) คือ ผู้ให้บริการต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ รวมทั้งความรู้และทักษะในการติดต่อกับผู้รับบริการของพนักงานสนับสนุนและความสามารถขององค์กรโดยรวม

4) ความสะดวกในการติดต่อ (Access) รวมทั้งผู้รับบริการที่สามารถติดต่อบริการได้ทางโทรศัพท์ ไม่ต้องเสียเวลาคอยนาน มีชั่วโมงบริการที่เหมาะสม และให้บริการตั้งอยู่ที่ลูกค้าติดต่อได้สะดวก

5) ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) รวมทั้งความเคารพนับถือ แสดงความเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ รวมทั้งรู้จักรักษาสัมพันธภาพของผู้รับบริการ มีการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย

6) ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) ใช้ภาษาสุภาพให้ผู้รับบริการ เข้าใจได้ง่าย รวมถึงคำแนะนำบอกค่าบริการอย่างชัดเจน

7) ความไว้วางใจได้ของพนักงาน (Credibility) พนักงานต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

8) ความปลอดภัย (Security) ผู้รับบริการจะต้องมีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้เกี่ยวกับชื่อหน่วยงานที่ให้บริการ

9) ความรู้ความเข้าใจลูกค้า (Understanding/Knowing the Customer) ผู้ให้บริการ ต้องพยายามเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้ความสนใจลูกค้ารายตัวและรู้จักลูกค้าประจำ

10) สิ่งจับต้องได้ (Tangibles) รวมถึง การแสดงที่เป็นรูปร่างได้ของบริการ รวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสำนักงาน การมีเครื่องใช้ในการให้บริการ การมีหลักฐาน ในการบริการ เช่น มีใบเสร็จ รายการสินค้า และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ประการ ทั้งความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือของการบริการ ในการตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าด้วยความสุภาพ สะดวกปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคน

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข

#### 3.1 แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริการสาธารณสุข

บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์และคณะ (2539: 12) ได้กล่าวถึง แนวคิดในการจัดระบบ บริการสาธารณสุขว่า การจัดระบบบริการสาธารณสุขนั้น ขึ้นอยู่กับค่านิยมและปรัชญาแนวความคิดที่ สังคมหรือประเทศนั้นๆ ยึดถือและยังขึ้นอยู่กับระบบการเมืองและระบบเศรษฐกิจ ที่เป็นอยู่ใน ประเทศนั้นด้วย ค่านิยม (Value) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริการสาธารณสุขมี 4 ประการ (บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์และคณะ, 2539: 12) คือ

1) หลักของความเสมอภาค (Equality) หมายถึง ในการจัดบริการสาธารณสุขของรัฐ ให้แก่ ประชาชนนั้น ยึดหลักของความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทั่วทั้งสังคม ประชาชน สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเสมอภาคกัน โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างกันในด้านรายได้หรือถิ่นที่อยู่ ในการนี้รัฐจะต้องขยายบริการอย่างทั่วถึงกันทั่วประเทศ เช่น การจัดบริการสาธารณสุขในระดับ สถานีนโยบายของประเทศไทยมุ่งตามหลักการนี้

2) หลักของความเป็นธรรม (Equity) หมายถึง การจัดบริการสาธารณสุขจะต้องสัมพันธ์กับความจำเป็นทางด้านสุขภาพ (Normative needs) ของประชาชนด้วย โดยที่ความจำเป็นทางด้านสุขภาพนี้ถูกกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญต่างๆ ซึ่งแตกต่างจากความต้องการทางด้านสุขภาพที่ประชาชนตระหนักถึง (Felt needs) ประชากรแต่ละกลุ่มที่มีความจำเป็นทางด้านสุขภาพเท่ากัน จะต้องได้รับบริการจากรัฐอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่ยึดถือรายได้หรืออำนาจซื้อของประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ภาวะทุพโภชนาการในเด็กที่ยากจนและในชนบทที่ห่างไกลรัฐจะต้องให้บริการกลุ่มนี้

3) หลักของเสรีภาพ (Freedom) หมายถึง บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการเลือกบริโภคบริการสาธารณสุขได้ตามความสมัครใจ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่าย (Ability to pay) ของแต่ละบุคคล ซึ่งเสรีภาพนี้เกี่ยวข้องกับอำนาจซื้อและรายได้ของแต่ละบุคคลด้วย เช่น การเลือกเข้ารับบริการในโรงพยาบาลของรัฐ หรือ โรงพยาบาลของเอกชน ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการถ้าเขามีอำนาจซื้อที่เพียงพอ

4) หลักของประโยชน์สูงสุด (Optimality) หรือหลักของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การจัดบริการสาธารณสุขของสังคม จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรของสังคมให้เกิดประโยชน์สูงสุด ด้วยหลักประสิทธิภาพนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการที่ดีที่สุด โดยใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรต่ำที่สุด การใช้เทคโนโลยีทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีราคาแพง ย่อมต้องการทรัพยากรของสังคมจำนวนมาก เช่น C.T Scan สำหรับเอกซเรย์สมอง เป็นต้น

การจัดบริการสาธารณสุขต่างๆ ในแต่ละสังคมมักจะขึ้นอยู่กับค่านิยม (Value) ทั้ง 4 นี้ ของคนในสังคมหรือผู้กำหนดนโยบายในสังคม โดยที่อาจจะมีการผสมกลมกลืนค่านิยมเหล่านี้ควบคู่กันไปนอกจากค่านิยมดังกล่าว แล้วการจัดระบบบริการสาธารณสุขยังขึ้นอยู่กับระบบของสังคมและการเมืองในแต่ละประเทศด้วย

นอกจากนี้ ระบบบริการสาธารณสุขของประเทศต่างๆ สามารถ แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท เช่นกัน คือ

1) การจัดบริการสาธารณสุขแบบตลาดแข่งขันเสรี (Entrepreneurial Health System) การจัดระบบบริการสาธารณสุขแบบเน้นระบบตลาด แข่งขันเสรีจะมีเอกชนเป็นผู้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบริการสุขภาพ เช่น โรงพยาบาลเอกชน และคลินิก การบริการมุ่งการแข่งขันเพื่อให้เกิดกำไรสูงสุด แก่สถานบริการสาธารณสุข ประชาชนมีเสรีภาพในการใช้บริการอย่างเต็มที่ บริการส่วนใหญ่จะมีคุณภาพสูง เนื่องจาก ต้องแข่งขันกันในการให้บริการ แต่ในระบบบริการสาธารณสุขแบบนี้ ค่าบริการสุขภาพจะมีราคาแพง ประชาชนที่มีรายได้น้อยไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ มีการใช้เทคโนโลยีระดับสูง และมีราคาแพง ประเทศที่ใช้ระบบนี้ คือ สหรัฐอเมริกา ฟิลิปปินส์ และเคนยา อันนี้จะเข้าได้กับหลักของเสรีภาพ

2) การจัดระบบบริการสาธารณสุขแบบรัฐสวัสดิการ (Welfare-Oriented Health System) เป็นการจัดบริการสาธารณสุขที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการให้กับประชาชนของตน ทั้งในแบบให้เปล่า และประชาชนมีส่วนร่วมในการจ่ายค่าใช้จ่ายทางด้านสุขภาพ ส่วนใหญ่จะมาจากภาษีอากรหรือกองทุนด้านสุขภาพอื่นๆ สถานบริการสาธารณสุขส่วนใหญ่ จะเป็นของรัฐ หรือองค์กรที่ไม่แสวงกำไร การจัดบริการสาธารณสุขในรูปแบบรัฐสวัสดิการนี้ ประชาชนจะมีความเสมอภาคกันในการเข้าถึงสถานบริการ แต่เสรีภาพในการเลือกใช้บริการของประชาชน มีน้อยกว่าในระบบตลาดแข่งขันเสรี อันนี้เข้าได้กับหลักเสมอภาคและความเป็นธรรม

### 3) การจัดระบบบริการสาธารณสุขแบบสังคมนิยม (Socialist Health System)

ระบบสังคมนิยมหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ระบบวางแผนจากส่วนกลาง (Central planning System) ในระบบนี้รัฐจะเป็นเจ้าของทรัพย์สินทุกอย่างในสังคม ในทางทฤษฎีแล้วอุปทานของบริการสุขภาพ (Supply of Health Care) จะขึ้นอยู่กับความจำเป็นทางด้านสุขภาพ (Normative needs) ของประชาชน ซึ่งบริการทุกอย่างจะถูกวางแผนมาจากส่วนกลาง รัฐเป็นเจ้าของสถานบริการสาธารณสุขทุกประเภท ประชาชนสามารถใช้บริการแบบได้เปล่า ตามความจำเป็นทางด้านสุขภาพ ในระบบนี้โดยหลักการแล้วค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพจะต่ำ เนื่องจาก การประหยัดในขนาด (Economic of scale) แต่ในทางปฏิบัติ ผู้ที่วางแผนจัดบริการสาธารณสุขคือ เจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งขาดแรงจูงใจในการดำเนินงาน ทำให้ระบบนี้ค่อนข้างจะมีประสิทธิภาพต่ำ ในระบบนี้ประชาชนจะไม่มีเสรีภาพในการใช้บริการทุกคน มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันหมด ประเทศที่ใช้ระบบแบบนี้คือ ประเทศคอมมิวนิสต์เดิม เช่น สหภาพโซเวียตเดิม คิวบา

### 4) การจัดบริการสาธารณสุขแบบครอบคลุมทั้งหมด (Comprehensive Health System)

การจัดบริการสาธารณสุขแบบครอบคลุมทั้งหมดนี้ รัฐจะมีหน้าที่ในการให้หลักประกันการบริการสาธารณสุขทุกชนิดแก่ประชาชน โดยการจัดบริการครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม และครอบคลุมบริการทุกชนิด โดยรัฐบาลจะเป็นผู้สนับสนุนทางการเงินแก่สถานบริการสาธารณสุข ประเทศที่ใช้ระบบนี้ เช่น อังกฤษ ศรีลังกา เป็นต้น ระบบบริการสาธารณสุขของประเทศไทย มีลักษณะบางส่วนที่คล้ายกับระบบของประเทศสหรัฐอเมริกา โดยที่ประชาชนต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทางด้านสุขภาพของตนเอง ถึงร้อยละ 60-70 และประชาชนมีเสรีภาพในการเลือกใช้บริการสาธารณสุขตามฐานะและรายได้ของตนเอง ปัญหาของระบบบริการสาธารณสุขในแบบการแข่งขันเสรี คือ ประชาชนที่ยากจนไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ การแข่งขันนำไปสู่ค่าบริการที่แพงขึ้น มีการให้บริการมากเกินไปจนความจำเป็น มีการใช้เทคโนโลยีที่เกินความจำเป็นในการรักษาพยาบาล ค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพของประเทศจะสูง สำหรับทิศทางการจัดบริการสุขภาพ

สำหรับประเทศไทย รัฐบาลพยายามจะจัดบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นแบบรัฐสวัสดิการ เป็นการจัดบริการสาธารณสุขที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการให้กับประชาชนของตน ทั้งในแบบให้เปล่า และประชาชนมีส่วนร่วมในการจ่ายค่าใช้จ่ายทางด้านสุขภาพในบางกรณี แต่รัฐก็ให้เสรีภาพในการเลือกใช้บริการ ที่มีเอกชนเป็นผู้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับบริการสุขภาพ เช่น โรงพยาบาล เอกชน และคลินิก ประชาชนมีเสรีภาพในการใช้บริการอย่างเต็มที่ บริการส่วนใหญ่จะมีคุณภาพสูง เนื่องจาก ต้องแข่งขันกันในการให้บริการ ทำให้มีแนวโน้มที่จะเกิดความเลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ ระหว่างคนจนและคนรวย

### 3.2 การจัดบริการสาธารณสุขในประเทศไทย

บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์ และคณะ (2539:7) กล่าวถึง การจัดบริการสาธารณสุขในประเทศไทย สามารถแบ่งได้หลายประเภท เช่น แบ่งตามระดับการให้บริการ (Level of care) แบ่งตามชนิดของการให้บริการ (Type of care) เป็นต้น กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดระบบบริการ โดยแบ่งระดับการให้บริการ ออกเป็น 4 ระดับ คือ

1) การบริการสาธารณสุขมูลฐาน (Primary health care level) หมายถึง การบริการสาธารณสุขที่ดำเนินการโดยประชาชนด้วยตนเอง สามารถกระทำได้ในระดับชุมชนเป็นงานสาธารณสุขแบบผสมผสานทั้งการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ วิทยาการทางการแพทย์และการสาธารณสุขที่ใช้ไม่สูงมากนัก ซึ่งจะเหมาะสมและสอดคล้องกับขนบธรรมเนียม รวมทั้ง ความต้องการของชุมชน การบริการสาธารณสุขในระดับนี้ ผู้ให้บริการ จะเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม) หรืออาสาสมัครประเภทอื่นที่เป็นประชาชนด้วยตนเอง ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ของรัฐ

2) การจัดบริการสาธารณสุขในระดับที่ 1 (Primary care level) เป็นการบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ที่ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประเภทต่างๆ ประกอบด้วยหน่วยบริการดังนี้ คือ

(1) สถานบริการสาธารณสุขชุมชน (สช.) เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขระดับหมู่บ้าน ครอบคลุมประชากรประมาณ 500-1,000 คน มีพนักงานสุขภาพชุมชน (พช.) ปฏิบัติงาน (สถานภาพเป็นลูกจ้างประจำของกระทรวงสาธารณสุข) การให้บริการจะเน้นการส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรค รวมทั้งการรักษาพยาบาลโรคต่างๆ เบื้องต้น หน่วยบริการสาธารณสุขประเภทนี้จะอยู่ในพื้นที่กึ่งนคร ห่างไกลความเจริญ เช่น หมู่บ้านชาวภูเขา ชาวเกาะ

(2) สถานีอนามัย (สอ.) เป็นหน่วยบริการสาธารณสุขระดับตำบล หรือระดับหมู่บ้าน ครอบคลุมประชากรประมาณ 1,000 – 5,000 คน มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำ คือ บุคลากรที่จบการศึกษาจากวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร และวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ปฏิบัติงาน



ในตำแหน่ง เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน เจ้าพนักงานทันตภิบาล พยาบาลวิชาชีพ และนักวิชาการสาธารณสุข

(3) โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) เป็นหน่วยบริการสาธารณสุข ที่ให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขระดับอำเภอ มีเตียงผู้ป่วยสำหรับผู้ป่วยภายในตั้งแต่ 10 เตียงขึ้นไปจนถึง 120 เตียง ครอบคลุมประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ ปฏิบัติงานประจำ การให้บริการเน้นหนักในด้านการรักษาพยาบาล มากกว่าหน่วยบริการในข้อ 2.1 และ 2.2

3) การจัดบริการสาธารณสุขระดับที่ 2 (Secondary care level) เป็นการจัดบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขที่ดำเนินการ โดยแพทย์และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ ที่มีความรู้ความชำนาญสูงปานกลาง ประกอบด้วยหน่วยบริการต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

(1) โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกเอกชน ดำเนินการโดยธุรกิจเอกชนหรือองค์การที่ไม่หวังผลกำไรอื่นๆ (Non-profit organization)

(2) โรงพยาบาลทั่วไป (General hospital) เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในจังหวัดหรืออำเภอขนาดใหญ่ มีขนาดและจำนวนเตียงผู้ป่วยตั้งแต่ 120-240 เตียง

4) การจัดสถานบริการสาธารณสุข ระดับที่ 3 (Tertiary care level) เป็นการจัดบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอื่นๆ ที่ต้องปฏิบัติงานโดยผู้เชี่ยวชาญพิเศษ ประกอบด้วยหน่วยบริการดังต่อไปนี้ คือ

(1) โรงพยาบาลทั่วไปขนาดใหญ่ ซึ่งมีจำนวนผู้ป่วยตั้งแต่ 241 เตียงขึ้นไป

(2) โรงพยาบาลศูนย์ (Region hospital) เป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่เป็นพิเศษ มีเตียงไว้รักษาผู้ป่วยในตั้งแต่ 361 เตียงขึ้นไป เป็นโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในจังหวัดที่ตั้งของเขตหรือเป็นศูนย์กลางจังหวัดต่างๆ ของเขตนั้น ตามเป้าหมายของกระทรวงสาธารณสุขจะพัฒนาเป็นสถานบริการที่มีขีดความสามารถสูงสุดทัดเทียมกับโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในกรุงเทพฯ

(3) โรงพยาบาลมหาวิทยาลัย เป็นสถาบันที่มีผู้เชี่ยวชาญพิเศษอยู่เป็นจำนวนมาก และเป็นสถาบันผลิตบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข ระดับนักวิชาการและนักวิชาชีพให้กับกระทรวงสาธารณสุข

นอกจากการจัดบริการทั้ง 4 ระดับ ดังกล่าวแล้ว ยังมีหน่วยบริการสาธารณสุขภาคเอกชนอื่นๆ อีก เช่น ร้านขายยา และหน่วยบริการอื่นๆ ของทางราชการที่ไม่ได้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาลของกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลทหาร โรงพยาบาลตำรวจ โรงพยาบาลของส่วนราชการอื่นๆ การแบ่งระดับหน่วยบริการออกเป็นระดับต่างๆ นี้ เป็นการแบ่ง

คร่าวๆ แต่ในทางปฏิบัติตามความเป็นจริงแล้ว สถานพยาบาลระดับสูงๆ ก็มักจะมีบริการระดับต้นปนอยู่เสมอ

### 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขในระดับสถานีอนามัย

นิรุทธ อุทธา (2551) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณสุขในระดับสถานีอนามัยว่า เกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศอังกฤษเมื่อปี พ.ศ. 2463 เรียกว่า Primary health centre ต่อมาในปี พ.ศ. 2473 มีการประชุมกันในยุโรปและกำหนดนิยามของ Rural health centre ว่าเป็นสถานบริการที่ทำหน้าที่ทั้งส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคและรักษาพยาบาลในสถานที่เดียวกัน แนวคิดของสถานีอนามัยได้กระจายไปทั่วโลก หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในยุโรปและบางประเทศให้บริการโดยแพทย์ ในประเทศที่กำลังพัฒนาส่วนใหญ่ให้บริการ โดยเจ้าหน้าที่สาธารณสุข (Health auxiliary)

ในประเทศไทย สถานีอนามัย (สอ.) เป็นสถานบริการสาธารณสุขระดับต้นของกระทรวงสาธารณสุข และเป็นหน่วยงานอยู่ใต้บังคับบัญชา ของสาธารณสุขอำเภอ โดยมีคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) เป็นองค์กรประสานงาน และสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข สถานีอนามัยทั่วประเทศมีจำนวน 9,812 แห่ง ทำหน้าที่ให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ในระดับปฐมภูมิ (Primary Care) ในด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันควบคุมโรค การรักษาพยาบาลเบื้องต้น และการฟื้นฟูสมรรถภาพ

วิวัฒนาการใน พ.ศ. 2456 มีการจัดตั้ง “โอสถสภา” (โอสถศาลา หรือโอสถสถาน) ขึ้นในบางจังหวัด ให้เป็นทั้งสถานที่บำบัดโรคและสำนักงานของแพทย์สาธารณสุข ต่อมาใน พ.ศ. 2475 ได้เปลี่ยนแปลงชื่อเป็น “สุขศาลา” ระหว่างที่ยังเป็น “สุขศาลา” อยู่นั้น ในท้องที่ที่เป็นชุมชนหนาแน่นราชการส่งแพทย์ไปประจำเพื่อให้บริการแก่ประชาชน “สุขศาลา” ประเภทนี้เรียกว่าเป็น “สุขศาลาชั้นหนึ่ง” ส่วน “สุขศาลาชั้นสอง” คือ สุขศาลาที่ไม่มีแพทย์ประจำเมื่อมีการสถาปนากระทรวงสาธารณสุขในปี พ.ศ. 2485 กรมการแพทย์รับโอน “สุขศาลาชั้นหนึ่ง” ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดและอำเภอใหญ่ๆ บางแห่งไปปรับปรุงเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด และโรงพยาบาลอำเภอ บางส่วนเทศบาลรับไปดำเนินการ “สุขศาลาชั้นหนึ่ง” ที่มีได้โอนไปอยู่กับเทศบาลและมิได้รับการยกฐานะเป็นโรงพยาบาลอยู่ภายใต้การดูแลของกรมอนามัยซึ่งต่อมา “สุขศาลาชั้นหนึ่ง” เหล่านี้พัฒนามาเป็น “สถานีอนามัยชั้นหนึ่ง” (พ.ศ. 2497) เป็น “ศูนย์การแพทย์อนามัยชนบท” (พ.ศ. 2515) เป็น “ศูนย์การแพทย์และอนามัย” (พ.ศ. 2517) เป็น “โรงพยาบาลอำเภอ” (พ.ศ. 2518) จนถึงปัจจุบัน

สำหรับ “สุขศาลาชั้นสอง” ส่วนใหญ่อยู่กับกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น “สถานอนามัยชั้นสอง” (พ.ศ. 2495) และเป็น “สถานอนามัย” (พ.ศ. 2515) มาถึงปัจจุบันใน ส่วนของสำนักงานผดุงครรภ์คาดว่า เริ่มในปี พ.ศ. 2497 โดยที่รัฐบาลเห็นสมควรให้การสงเคราะห์ แก่มารดาและทารก เพื่อลดอัตราการตายของทารก จึงได้มีการอบรมนักเรียนผดุงครรภ์ ชั้น 2 ขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2482 ซึ่งส่วนใหญ่ส่งไปอยู่ตามท้องที่ตำบลที่ยังไม่มีการสร้างสถานอนามัย โดยให้ไป ตั้งเป็น “สำนักงานนางผดุงครรภ์ชั้นสอง” ที่บ้านกำนัน ต่อมามีการสร้างสำนักงานผดุงครรภ์ขึ้น โดยแบ่งเป็น 2 แบบ แบบที่ 1 มีทุนผูกพันให้ผู้บริจาคตพย์สร้างสำนักงานผดุงครรภ์ส่งลูกหลาน เข้าเรียนผดุงครรภ์ได้ แล้วกลับไปประจำที่สำนักงานผดุงครรภ์นั้น ส่วนแบบที่ 2 เป็นแบบไม่มีทุน ผูกพัน พ.ศ.2523 มีการจัดตั้งสถานบริการสาธารณสุขชุมชนในหมู่บ้าน (สสช.) พื้นที่เป้าหมาย เฉพาะแห่งในพื้นที่ทุรกันดาร ขึ้นกับสถานอนามัยในตำบลนั้นๆ ใน พ.ศ. 2525 มีการยกฐานะ สำนักงานผดุงครรภ์ และสถานบริการสาธารณสุขชุมชน ทั้งหมดกว่า 1,400 แห่ง ขึ้นเป็นสถานอนามัย ทำให้มีจำนวนสถานอนามัยเพิ่มมากในปีดังกล่าว

ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายการพัฒนาสถานอนามัย จึงได้จัดทำโครงการ “ทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานอนามัย” กำหนดระยะเวลาตั้งแต่ปี 2535-2544 รวม 10 ปี โดยได้กำหนดสถานอนามัยเป็น 2 ประเภท คือ สถานอนามัยทั่วไป และสถานอนามัย ขนาดใหญ่

สถานอนามัยทั่วไป หมายถึง สถานอนามัยส่วนใหญ่ของประเทศ มีบทบาทและ ความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 4 งาน ได้แก่ การบริการสาธารณสุขผสมผสาน การสนับสนุน งานสาธารณสุขมูลฐานและพัฒนาชุมชน บริหารงานวิชาการ งานสุศึกษาและประชาสัมพันธ์ มีกรอบอัตรากำลังและอาคารบ้านพักตลอดจนครุภัณฑ์ตามที่กำหนด

สถานอนามัยขนาดใหญ่ หมายถึง สถานอนามัยทั่วไปจำนวนหนึ่งซึ่งถูกคัดเลือก ให้พัฒนาขึ้นเป็นสถานอนามัยขนาดใหญ่ ในโครงการทศวรรษแห่งการพัฒนาสถานอนามัย ซึ่งมี เป้าหมายจะพิจารณาสถานอนามัยจำนวนประมาณ 1 ใน 5 ของสถานอนามัยทั่วประเทศโดยคัดเลือก จากสถานอนามัย ซึ่งมีที่ตั้งอยู่ศูนย์กลางของชุมชน ทั้งด้านการคมนาคม สภาพทางเศรษฐกิจและ สังคม สถานอนามัยขนาดใหญ่ จะมีบทบาทหน้าที่เช่นเดียวกับสถานอนามัยทั่วไป แต่จะมีขีด ความสามารถในการปฏิบัติงานบางอย่างสูงกว่า เช่น งานทันตกรรมพื้นฐาน ซึ่งยังไม่มีในสถานี อนามัยทั่วไป นอกจากนี้ยังทำหน้าที่เสมือนพี่เลี้ยงสนับสนุนสถานอนามัยทั่วไป ที่กำหนดเป็น สถานอนามัยลูกข่ายทั้งในด้านการบริการรับส่งต่อผู้ป่วย การบริหารและวิชาการ



ปี พ.ศ. 2545 รัฐบาลประกาศใช้พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ โดยมีสาระสำคัญประการหนึ่งคือ ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและมีมาตรฐานเดียวกัน เป็นผลให้สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับ มีการพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการให้ได้มาตรฐานตามกฎหมายดังกล่าว สถานีนอนมัยได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นด้านสุขภาพประชาชนขั้นพื้นฐาน มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก มีระบบการให้คำปรึกษาและส่งต่อ เน้นการปฏิบัติงานในเชิงรุก เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนเป็นการป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ทั้ง ทางกาย จิต สังคม โดยประชาชนมีส่วนร่วม

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานโรงพยาบาล

สถาบันวิจัยสาธารณสุขและสถาบันวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ได้ร่วมกันดำเนินการ โครงการประกันคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น “โครงการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้โรงพยาบาลสามารถพัฒนาคุณภาพของตนบนพื้นฐานของทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินตนเองและพัฒนาส่วนที่ยังเป็นจุดอ่อนหรือข้อจำกัด โดยมีแนวคิดพื้นฐานมาจากแนวคิดการพัฒนาคุณภาพร่วมสมัย ซึ่งถือว่าผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของกิจกรรมทั้งปวงของโรงพยาบาล การดำเนินการ ตามโครงการนี้ ได้กระทำในลักษณะเป็นศูนย์กลางประสานองค์ความรู้ ประสบการณ์ ทั้งของไทยและต่างประเทศ ตลอดจนการประสานและระดมความคิดเห็นจากนักวิชาการ และนักบริหาร จากสถาบันการศึกษา สถานบริการสุขภาพภาครัฐและเอกชน องค์กรวิชาชีพด้านสุขภาพทุกองค์กร ร่วมกันระดมความคิดเห็น เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรฐานของระบบและกระบวนการ ที่ใช้เป็นหลักประกันคุณภาพด้านบริการทางการแพทย์ จนเป็นเนื้อหาของมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนาภิเษก 2541 โดยใช้มาตรฐานทั่วไป (GEN) ในเรื่องของกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ

มาตรฐานทั่วไป เป็นมาตรฐานที่แสดงหลักการสำคัญของการจัดบริการหรือการบริหารของหน่วยงาน ครอบคลุมในเรื่องทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ทรัพยากรที่เหมาะสม ระบบงานหรือกระบวนการทำงานที่เหมาะสม ระบบติดตามประเมินคุณภาพ ซึ่งจะเป็นตัวสะท้อนการทำงานและนำไปสู่กิจกรรมพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มาตรฐานนี้มุ่งหมายที่จะใช้เป็นพื้นฐานสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ประเมินการจัดบริการผู้ป่วยในสาขาต่างๆ เช่น บริการผู้ป่วยอายุรกรรม บริการผู้ป่วยศัลยกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานของหลายหน่วยงาน

## 2. ประเมินการให้บริการเฉพาะของหน่วยงาน

มาตรฐานทั่วไปมี 9 ข้อ ดังนี้ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2541)

### GEN.1 พันธกิจ เป้าหมาย และวัตถุประสงค์

มีการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการ หรือของหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน

### GEN.2 การจัดองค์กรและการบริหาร

มีการจัดองค์กร และการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการผู้ป่วยตามพันธกิจ ที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

### GEN.3 การจัดการทรัพยากรบุคคล

มีการจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บริการผู้ป่วยได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

### GEN.4 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล

มีการเตรียมความพร้อม การเพิ่มพูนความรู้และทักษะ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

### GEN.5 นโยบายและวิธีปฏิบัติ

มีนโยบาย และวิธีปฏิบัติเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสะท้อนความรู้และหลักการของ วิชาชีพที่ทันสมัย สอดคล้องกับพันธกิจในการให้บริการผู้ป่วย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ ยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

### GEN.6 สิ่งแวดล้อมอาคารสถานที่

สิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ เอื้ออำนวยต่อการให้บริการอย่างสะดวก ความปลอดภัย มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ

### GEN.7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้บริการผู้ป่วย ได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

### GEN.8 ระบบงานกระบวนการให้บริการ (งานคลินิกบริการ)

มีระบบงาน กระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และ ตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยแต่ละราย

### GEN.9 กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

มีกิจกรรมติดตามประเมินผล เพื่อพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือบริการ โดยการทำงานเป็นทีมและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากที่กล่าวมาทั้งหมด เห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานโรงพยาบาล เป็นการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลางความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีการพัฒนาคุณภาพและผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถเป็นเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานและเพื่อแสวงหาโอกาสพัฒนา ปรับปรุงระบบงานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากที่สุด

## 5. การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

### 5.1 ประวัติความเป็นมา

กรมอนามัยได้มีคำสั่งจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 5 เมื่อวันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2530 โดยรวมศูนย์วิชาการต่างๆ ในส่วนกลางที่จัดตั้งอยู่จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ศูนย์อนามัยโรงเรียนเขต 3 ศูนย์โภชนาการเขต 3 ศูนย์ทันตสาธารณสุขเขต 3 และศูนย์อนามัยแม่และเด็กเมืองพล จังหวัดขอนแก่น เป็นโรงพยาบาลแม่และเด็ก สังกัด ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 5 นครราชสีมา ที่ทำการเดิมตั้งอยู่ในบริเวณสำนักงานสาธารณสุขเขต ถนนจอมพล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ปัจจุบัน

ในปี พ.ศ. 2541 ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 5 ได้ย้ายที่ทำการจากสำนักงานสาธารณสุขเขตถนนจอมพล อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา มาอยู่ที่เลขที่ 177 หมู่ที่ 6 ตำบลโคกกรวด อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จากการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 ได้รวมภารกิจของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 5 นครราชสีมา และศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อมเขต 5 บางส่วนตั้งเป็นหน่วยงานใหม่ ภายใต้ชื่อ “ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา” ภายใต้การบริหารของผู้บริหาร ดังนี้

พ.ศ. 2530 - 2538	นายแพทย์วิบูล กระจ่างตานนท์
พ.ศ. 2538 - 2542	นายแพทย์สมพร กุศลเลิศจริยา
พ.ศ. 2543 - 2547	นายแพทย์สุวรรณชัย วัฒนายิ่งเจริญชัย
พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน	นายแพทย์สุเทพ เพชรมาก

ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา มีวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

วิสัยทัศน์ องค์กรหลักในการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมเพื่อส่งเสริมคนไทยสุขภาพดี

เป้าประสงค์ การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพพฤติกรรมและเผยแพร่การจัดการสภาวะแวดล้อมที่เอื้อต่อการมีสุขภาพดี

## พันธกิจ

1. ผลิต พัฒนาองค์ความรู้ และนวัตกรรม เพื่อส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมที่มีคุณภาพ และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนไทย
2. ถ่ายทอดองค์ความรู้ และเทคโนโลยีด้านการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อมให้กับเครือข่าย รวมไปถึงการผลักดันและสนับสนุนให้เครือข่ายดำเนินการไปตามมาตรฐานและกฎหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับการส่งเสริมและการจัดการอนามัยสิ่งแวดล้อมที่ดีและมีคุณภาพ
3. พัฒนาระบบส่งเสริมสุขภาพ และอนามัยสิ่งแวดล้อมให้เข้มแข็งรวมไปถึงระบบที่เกี่ยวข้อง โดยการกำกับ ติดตาม การประเมินเพื่อนำมาสู่การพัฒนา นโยบายให้เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง และมีคุณภาพ

## วัฒนธรรมองค์กร “HEALTH”

- H: HEALTH Model** เป็นต้นแบบสุขภาพ การดูแลรักษาสุขภาพตนเองเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ผู้อื่น
- E: Ethics** มีจริยธรรม มีจรรยาบรรณ ซื่อสัตย์ โปร่งใส ไม่เลือกปฏิบัติ และไม่แสวงหาประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
- A: Achievement** มุ่งผลสัมฤทธิ์ มุ่งมั่น รับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายผลสัมฤทธิ์และตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง
- L: Learning** เรียนรู้ร่วมกัน มุ่งมั่นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนางานร่วมกัน
- T: Trust** เคารพและเชื่อมั่น มีความเคารพในสิทธิหน้าที่ของตนเองและผู้อื่น
- H: Harmony** เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม และยอมรับผลสำเร็จของทีมงานร่วมกัน

## 5.2 โครงสร้างกลุ่มและงานของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างกลุ่มและงานของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

ที่มา : ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

### 5.3 อำนาจหน้าที่กลุ่มงานของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

#### 5.3.1 กลุ่มอำนวยการ

- 1) วิเคราะห์การใช้พัสดุรายเดือน/รายแผนก/กลุ่มงาน
- 2) วิเคราะห์การจัดเก็บรายได้ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา รายเดือน
- 3) จัดทำคู่มือเจ้าหน้าที่ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา
- 4) ระบบสารบรรณที่มีประสิทธิภาพและมีการทำลายหนังสือราชการ
- 5) ประหยัดการใช้พลังงาน (ไฟฟ้า น้ำมัน) ลงร้อยละ 10

#### 5.3.2 กลุ่มบริหารยุทธศาสตร์ และการวิจัย

- 1) มีและใช้แผนพัฒนารายบุคคลและแผนพัฒนาบุคลากร ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาระบบข้อมูล/ระบบเฝ้าระวัง และซอฟต์แวร์เพื่อการบริหารจัดการ
- 3) ติดตาม รวบรวม วิเคราะห์ ประมวลผลการดำเนินงานและส่งข้อมูลย้อนกลับรายไตรมาสและจัดทำรายงานประจำปี
- 4) พัฒนาระบบข้อมูลการสื่อสารและเพิ่มพื้นที่การเรียนรู้ ให้เพียงพอ ทันเหตุการณ์และเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

#### 5.3.3 กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ

- 1) มีงานวิจัย/นวัตกรรมนำเสนอในเวทีระดับชาติอย่างน้อย 2 เรื่อง
- 2) วิเคราะห์ สรุปรูปและเผยแพร่การดำเนินงาน/ข้อมูลการเฝ้าระวังทางเว็บไซต์  
ทุก 3 เดือน
- 3) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ผลงานอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 4) พัฒนาการดำเนินงานร่วมกับที่ปรึกษาภาคประชาชนและภาคีเครือข่าย
- 5) พัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานผู้สูงอายุ

#### 5.3.4 กลุ่มพัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อม

- 1) จัดประชุมวิชาการท้องถิ่นนำอยู่ภาคอีสาน
- 2) นำเสนอผลงานวิชาการในเวทีระดับชาติอย่างน้อย 1 เรื่อง
- 3) สรุปรบทเรียนและแผนพัฒนาแผนจัดการภัยพิบัติ
- 4) องค์กรมีปริมาณ carbon footprint ลดลงอย่างน้อยร้อยละ 10
- 5) สรุปรบทเรียนและจัดทำระบบการจัดการเหตุรำคาญและ HIA ตาม พ.ร.บ

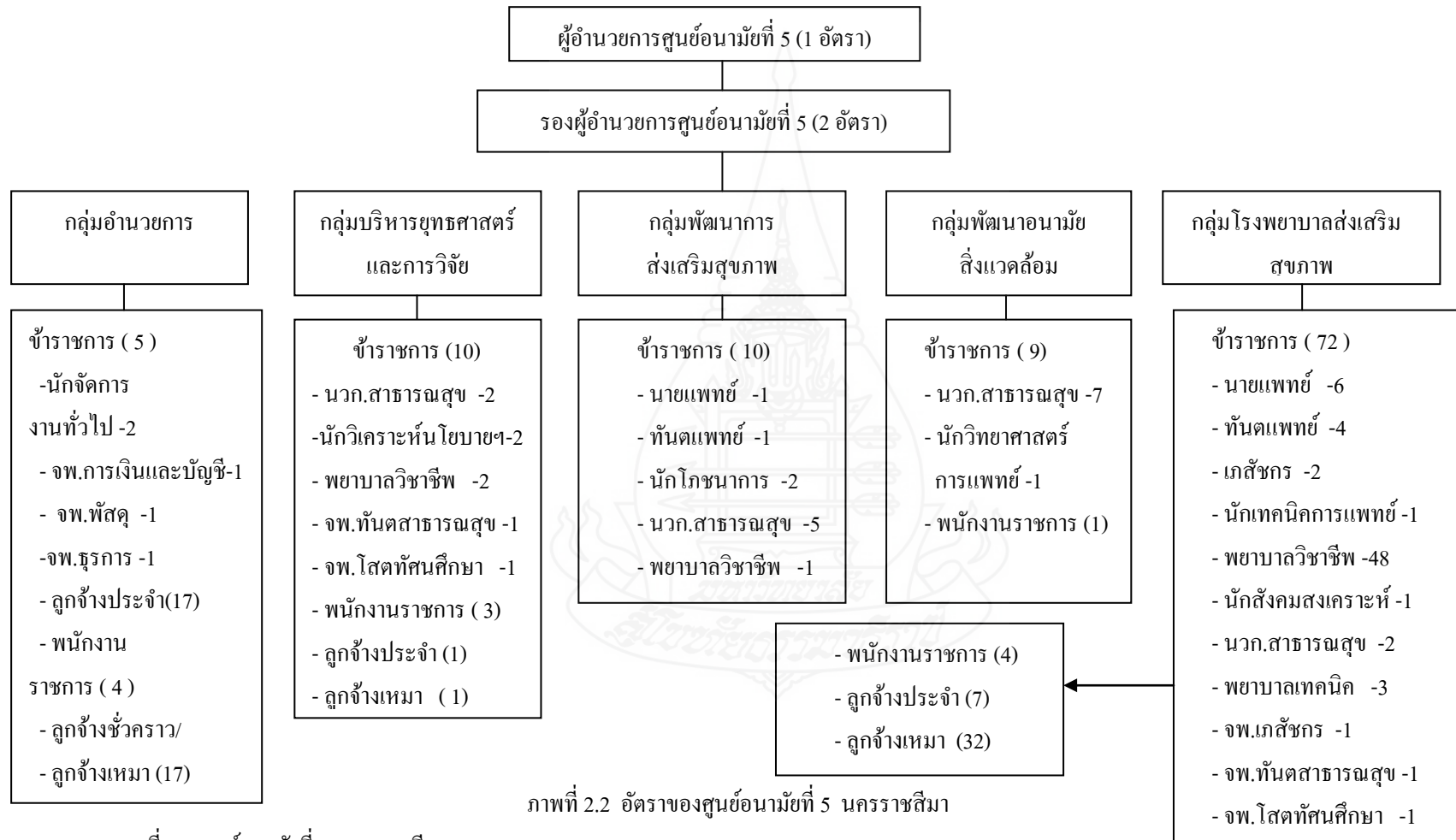
### 5.3.5 กลุ่มโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

- 1) มีงานวิจัย/นวัตกรรมนำเสนอในเวทีระดับชาติอย่างน้อย 2 เรื่อง
- 2) รายได้เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วร้อยละ 25
- 3) จัดตั้งศูนย์สามวัยสายใยรักแห่งครอบครัวและพัฒนารูปแบบศูนย์สาธิตบริการส่งเสริมสุขภาพ (คลินิกแม่ และเด็ก วัยรุ่น วัยทำงาน และสูงอายุ)
- 4) แก้ปัญหาการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นและทำแผนยุทธศาสตร์อนามัยการเจริญพันธุ์ระดับจังหวัด
- 5) ส่งเสริม พัฒนาและประเมินรับรองมาตรฐาน รพ. สายใยรักแห่งครอบครัว และรพ. ส่งเสริมสุขภาพ ได้ตามเป้าหมาย
- 6) พัฒนาศูนย์ DPAC พร้อมจัดทำคู่มือและพัฒนาวิทยากรในระดับพื้นที่





#### 5.4 อัตรากำลังของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา



ภาพที่ 2.2 อัตราของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

ที่มา : ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

ณ เดือนกรกฎาคม 2554 อัตรากำลังของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา มีข้าราชการ จำนวน 107 อัตรา พนักงานราชการ จำนวน 12 อัตรา ลูกจ้างประจำ จำนวน 25 อัตรา ลูกจ้างชั่วคราว/ลูกจ้างเหมา จำนวน 50 อัตรา รวมอัตรากำลังของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ทั้งหมด จำนวน 194 อัตรา เนื่องจาก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เป็นกลุ่มงานหนึ่งของศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา บุคลากรจะทำงานประสานงานกันเป็นอย่างดี

## 5.5 งานบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

### 5.5.1 ด้านการรักษาพยาบาล

- 1) ตรวจรักษาโรคเบื้องต้น โดยการตรวจวินิจฉัยและจ่ายยารักษาโรค เบื้องต้น ตามเกณฑ์กระทรวงสาธารณสุข 207 โรค
- 2) ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยทั่วไป ตามขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์มาตรฐานวิชาชีพ

### 5.5.2 ด้านการส่งเสริมสุขภาพ

- 1) การบริการอนามัยแม่และเด็ก ให้บริการหญิงตั้งครรภ์ การดูแลก่อนคลอด หลังคลอดและดูแลเด็กแรกเกิดอย่างต่อเนื่อง - อายุ 5 ปี
- 2) การบริการวางแผนครอบครัว ให้บริการการคุมกำเนิดประเภทต่างๆ เช่น ยาเม็ดคุมกำเนิด ยาฉีดใส่ห่วง ยาฝัง และให้คำปรึกษาเรื่องการวางแผนครอบครัว
- 3) การดูแลวัยรุ่นและเยาวชน การดูแลสุขภาพเด็กวัยรุ่น ตั้งแต่อนุบาล-มัธยมต้น ทั้งทางด้านโภชนาการ วัคซีน ตรวจสุขภาพ การให้สูติศึกษาในโรงเรียน และจัดกิจกรรม กลุ่มเยาวชน
- 4) การดูแลสุขภาพบุคคลทั่วไป การส่งเสริมสุขภาพโดยการรณรงค์ออก กำลังกาย การตรวจสุขภาพประจำปี
- 5) การบริการทันตสาธารณสุข การจัดบริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน ตลอดจนการให้คำแนะนำ การดูแลช่องปาก
- 6) การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การประชาสัมพันธ์ ความรู้เรื่อง การบริโภคอาหารปลอดภัยการเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์ ตรวจสอบปนเปื้อนต่างๆ ที่เป็นอันตรายต่อ ร่างกาย

### 5.5.3 ด้านการควบคุมป้องกันโรค

- 1) การควบคุมป้องกันโรคติดต่อ แบ่งตามกลุ่มโรคดังนี้
  - (1) กลุ่มโรคติดต่อทั่วไป ได้แก่ โรคติดต่อทางน้ำและอาหาร โรค หนองพยาธิ โรคติดต่อทางเดินหายใจ โรคติดต่อระหว่างคนและสัตว์

(2) กลุ่มโรคติดต่อที่นำโดยแมลงหรือยุงเป็นพาหะ ได้แก่ ไข้มาเลเรีย ไข้เลือดออก ไข้สมองอักเสบ เท้าช้าง

(3) กลุ่มโรคที่เกิดจากการสัมผัส ได้แก่ วัณโรค โรคเรื้อน โรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ โรคเอดส์

(4) กลุ่มโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน ได้แก่ คอตีบ ไอกรน บาดทะยัก โปлио วัณโรค หัดเยอรมัน ตับอักเสบบ

2) การควบคุมโรคไม่ติดต่อ ได้แก่ มะเร็ง โรคความดันโลหิตสูง โรคเบาหวาน เน้นการส่งเสริมป้องกันโดยให้สุขภาพ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเสี่ยง

3) ด้านการสนับสนุนบริการอื่นๆ

(1) ให้สุขภาพประชาชนกลุ่มเป้าหมายทั้งในและนอกสถานบริการ รวมทั้งในสถานศึกษา

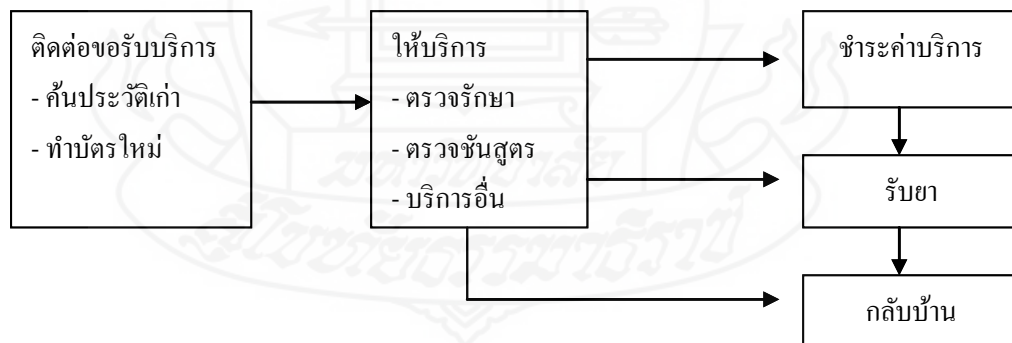
(2) งานสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน แบ่งลักษณะงานสนับสนุนออกเป็น 3 ด้าน

ก) ด้านสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐาน

ข) ด้านการพัฒนาชุมชน

ค) ด้านการสนับสนุนการบริการ

## 5.6 ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา



ภาพที่ 2.3 ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

ที่มา : ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

จากภาพที่ 2.3 จะเป็นขั้นตอนง่ายๆ ไม่ซับซ้อน เพราะบริการส่วนใหญ่ต่อเนื่องครบวงจรแบบเสร็จสิ้น จุดเดียว (one stop service) เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จึงมีเวลาในการดูแล พุดคุยให้คำปรึกษาตลอดเวลาในการบริการ

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen อ้างในสมพงษ์ แดงบ้านโคก, 2540) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา เมื่อ ค.ศ. 1970 โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 4,966 คน ผลการศึกษาพบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุด คือความไม่สะดวกในการรับบริการ และค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ต่อมาในปี ค.ศ.1971 อเดย์และแอนเดอร์เซน ได้ชี้ให้เห็นพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และความรู้สึกของผู้ป่วยที่ได้รับบริการซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ ได้แก่ ความพึงพอใจ 5 ประเภท คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น
  - (1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
  - (2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
  - (3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานของการบริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น
  - (1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่ คือ ผู้รับบริการสามารถรับบริการทุกประเภทตามความต้องการ
  - (2) ผู้ให้บริการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ
  - (3) แพทย์มีการติดตามผลการรักษา
- 3) ความพึงพอใจต่ออรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ แสดงอรรถาศัย ท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และการแสดงความสนใจห่วงใยต่อผู้รับบริการ
- 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริการ
- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการดูแลผู้ป่วย ทักษะของผู้ป่วยที่มีต่อบริการของโรงพยาบาล

วิภาวดี สายนำทาน (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการเชิงวิชาชีพของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ด้านสัมพันธภาพในการให้ความรู้ของผู้ให้บริการ ด้านสัมพันธภาพที่จริงใจของผู้ให้บริการ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ทองพิน เตียนชุมพันธ์ (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลวชิรสมเด็จย่า โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้การบริการรักษาพยาบาล รวมไปถึงการเข้าถึงการบริการของผู้รับบริการพยาบาล ตลอดจนคุณภาพการให้บริการพยาบาล ในแผนกต่างๆ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการตำรวจตระเวนชายแดน ครอบครัวตำรวจ และประชาชนทั่วไป จำนวน 200 คน ผลการศึกษา พบว่า ด้านระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการพยาบาลของเจ้าหน้าที่นั้น อยู่ในระดับ มาก โดยพบว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในแผนกห้องตรวจโรค มาเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือห้องจ่ายยา และห้องเวชระเบียนตามลำดับ ในขณะที่ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของโรงพยาบาลวชิรสมเด็จย่า จะเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนในด้านการรักษาพยาบาลกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจในการรับบริการจากห้องตรวจโรค และห้องจ่ายยาอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน เป็นอันดับแรก และรองลงมาคือด้านคุณภาพของโรงพยาบาล อันดับสุดท้าย คือการบริการจากห้องเวชระเบียน

กรัณฐรัตน์ ตันทะมงคล (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ป่วยที่เข้ารับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับ มาก ในการให้บริการ 6 ด้าน ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ทำเลที่ตั้ง สถานที่และความสะอาดสบาย บุคลากร คุณภาพการรักษาพยาบาล ข้อมูลข่าวสารและค่าบริการรักษาพยาบาล และรายได้ต่อเดือนของผู้ป่วย มีความสัมพันธ์ต่อค่ารักษาพยาบาล ราคายุติธรรมและเหมาะสม แต่กลุ่มผู้ป่วยใน และผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ไพศาล ดวงชาตม (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อการบริการของโรงพยาบาลตราด ผลการศึกษา พบว่า

1) ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมของโรงพยาบาล อยู่ในระดับ มาก และมีความพึงพอใจต่อการบริการทุกประเภท อยู่ในระดับ มาก เช่นเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้คือ บริการตรวจก่อนรับเข้าเป็นผู้ป่วยใน บริการเวชระเบียน บริการประชาสัมพันธ์ บริการคัดกรอง บริการในห้องผู้ป่วย และบริการอื่นๆ ของโรงพยาบาล

2) ผู้ป่วยในมีความพึงพอใจต่อราย ประเภทความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก ประเภท โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ความพึงพอใจต่ออخصยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อการประสานงานบริการความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ และความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อรับบริการ

กมลวรรณ ประเสริ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ จำนวน 120 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก โดยมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านกิจกรรมการพยาบาล เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ผู้รับบริการกลุ่มอายุ 20-39 ปี มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ ผู้รับบริการกลุ่มอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ และข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพอื่นๆ และผู้รับบริการที่อยู่ต่างจังหวัด มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

สุทธิมา เรียรเชาว์ (2546) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ที่มีต่อการบริการของโรงพยาบาลลาดพร้าวจำนวน 200 คน พบว่า ผู้ป่วยนอกมีระดับความพึงพอใจของการจัดสถานที่ต่างๆ ของโรงพยาบาล สร้างความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการมากที่สุด ในด้านการเดินทางมารับบริการสะดวก อยู่ริมถนนใหญ่ ส่วนที่ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นการบริการของเจ้าหน้าที่ ในด้านการชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนของการรับบริการอย่างชัดเจน การปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลต่อผู้ป่วยนอกมีความเห็นว่าอันดับแรกที่ต้องปรับปรุง คือ การให้บริการตรวจรักษาของแพทย์ ทั้งเพศหญิงและเพศชายเห็นควรปรับปรุงการให้บริการของแพทย์ เป็นอันดับแรก ที่เหมือนกันกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เห็นควรให้ปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับแรก กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-50,000 บาท เห็นควรให้ปรับปรุงการจัดสถานที่ต่างๆ ของโรงพยาบาลเป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มาโรงพยาบาลมากกว่า 5 ครั้ง เห็นควรให้ปรับปรุงด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นอันดับแรกเช่นกัน



สงบ บันทวงศ์ (2549) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม 83.5% ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจคือ ระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ขั้นตอนในการรับบริการ และความปลอดภัยในการบริการ ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้ 27% สรุปว่า โรงพยาบาลมีระดับความพึงพอใจในมาตรฐาน 80 % อย่างไรก็ตามหากโรงพยาบาลจะปรับปรุงและพัฒนา ให้มีระดับความพึงพอใจที่เพิ่มมากขึ้น ก็ควรปรับปรุงบริการทั้ง 3 ด้านนี้ เพื่อให้ผู้ป่วยนอกเกิดความพึงพอใจ

บุษรา ประสาททอง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ สถานีอนามัยตำบลเชียงรากน้อย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยรายด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านการบริการอย่างพอเพียง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน และโดยรายด้าน พบว่า ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องทั้งหมดที่ได้นำมากล่าวอ้างไว้ข้างต้น พบว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีความพึงพอใจ หรือมีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น สังกัดได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมักจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ หลายประการ ซึ่งความพึงพอใจมีทั้งด้านบวกและด้านลบขึ้นอยู่กับ การได้รับการตอบสนองต่อความต้องการมากน้อยแตกต่างกันไป จะเห็นได้ว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้น จะต้องให้ความสำคัญกับความรู้สึกและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นอันดับแรก

ในการศึกษาเรื่องนี้ ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่สร้างความพึงพอใจของ John D.Millett ( อ้างใน เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2549 : 229) เป็นกรอบแนวคิดว่าการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ผู้ค้นคว้าได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ระหว่างวันที่ 21-30 เมษายน 2554

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนผู้มารับบริการ

ระยะเวลา	จำนวนผู้มารับบริการ (คน)
เดือนเมษายน 2551	3,041
เดือนเมษายน 2552	2,707
เดือนเมษายน 2553	2,620
รวม	8,368
ค่าเฉลี่ย	2,789

## 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

**1.2.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง** คำนวณจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane อ่างใน ประครอง วรรณสูตร, 2542: 10) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 350 คน

สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่  $n$  = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

$E$  = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ 0.05

แทนค่าสูตร

$$n = \frac{2,789}{1 + 2,789(0.05)^2}$$

$$n = \frac{2,789}{1 + (2,789 \times 0.05 \times 0.05)}$$

$$n = \frac{2,789}{1 + 6.97}$$

$$n = 349.93 \text{ คน}$$

$$n = 350 \text{ คน}$$

### 1.2.2 การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

โดยสุ่มจากผู้มารับบริการใน โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ระหว่าง วันที่ 21 - 30 เมษายน 2554

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี และสิทธิการรักษาพยาบาล

ตอนที่ 2 เป็นข้อความความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยผู้ตอบจะเป็นผู้ประเมินความรู้สึกหรือทัศนคติของตนเองต่อข้อความแต่ละข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิด เลือกตอบโดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของผู้ตอบคำถาม มีทั้งหมด 4 ระดับ ดังนี้

- ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการมากที่สุด เท่ากับ 4 คะแนน
- ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการมาก เท่ากับ 3 คะแนน
- ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการปานกลาง เท่ากับ 2 คะแนน
- ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

## 2.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือดังนี้

### 2.1.1 การสร้างแบบสอบถาม

- 1) ศึกษารายละเอียดของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้างด้านเนื้อหา นำผลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
- 2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา
- 4) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ

### 2.1.2 การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

- 1) ความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหา จำนวน 3 คน คือ นายแพทย์สุเทพ เพชรมาก วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา นายชวน โทอิ่ง วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งสาธารณสุขอำเภอต่างอย และนายพันธ์เวโรจน์ บุชาพัฒน์ วุฒิการศึกษารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งปลัดตัวจังหวัดศรีสะเกษ โดยหาค่าความ

สอดคล้องกันระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item objective Congruence : IOC) (ยุทรพงษ์ กัยวรรณ, 2543: 123 : อ่างอิง บุษรา ปราสาททอง, 2550) คะแนนดังนี้  
 คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ  
 คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ  
 คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นวัดไม่ได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ  
 ปรากฏผลการหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC) ได้คะแนนเท่ากับ 1 ทุกข้อ

2) การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 :อ้างถึงใน อรัญญา สุวรรณวิก, 2542:47) ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.89

### 2.1.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ใช้ค่า ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามสถิติค่ารักษาพยาบาล ทดสอบ ค่า เอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

การเสนอผลการศึกษาใช้วิธีอธิบายความ โดยวิธีการพรรณนาประกอบตารางแสดงข้อมูลทางสถิติ

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.1 ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เพื่อขออนุญาตดำเนินการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

3.2 แจกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในระหว่างวันที่ 21 – 30 เมษายน 2554 วันละ 35 คน จำนวน 350 คน

3.3 รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และทำการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อดำเนินการต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การตรวจสอบข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของข้อมูล

4.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบข้อมูลแล้วมากำหนดใส่รหัส

4.3 การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4.4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยกำหนดเกณฑ์มาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ตามแนวทางของ บุญชม ศรีสะอาด (2545: 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.51-4.00 หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากที่สุด
2.51-3.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมาก
1.51-2.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับปานกลาง
1.00-1.50 หมายถึง	มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับน้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยนำมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยใช้ค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ซึ่งประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล โดยใช้ค่าทดสอบเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว โดยกำหนดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา มีดังนี้

## ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการ

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล (n= 350)			รวม	ร้อยละ
	เบิกต้นสังกัด	ประกันสังคม	ชำระเงินเอง		
เพศ					
ชาย	79	27	34	140	40
หญิง	114	37	59	210	60
รวม	193	64	93	350	100

จากตารางที่ 4.1 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ที่เหลือเป็นเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 40

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล (n= 350)			รวม	ร้อยละ
	เบิกต้นสังกัด	ประกันสังคม	ชำระเงินเอง		
อายุ					
15-24 ปี	27	22	14	63	18.00
25-34 ปี	35	11	25	71	20.29
35-44 ปี	40	18	14	72	20.57
45-54 ปี	46	11	5	62	17.71
55-64 ปี	26	2	24	52	14.86
65 ปีขึ้นไป	19	0	11	30	8.57
รวม	193	64	93	350	100

จากตารางที่ 4.2 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.29 อายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 อายุระหว่าง 45-54 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 และ อายุระหว่าง 55-64 จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.86 ตามลำดับ ส่วนกลุ่มอายุที่น้อยที่สุด คือ อายุ 65 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.57

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล (n= 350)			รวม	ร้อยละ
	เบิกต้นสังกัด	ประกันสังคม	ชำระเงินเอง		
สถานภาพสมรส					
โสด	83	25	14	122	34.86
สมรส	103	39	68	210	60.00
หม้าย/หย่าร้าง	7	0	11	18	5.14
รวม	193	64	93	350	100

จากตารางที่ 4.3 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 รองลงมา ได้แก่ โสด จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 34.86 ตามลำดับ ส่วนสถานภาพสมรสที่น้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.14

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล (n= 350)			รวม	ร้อยละ
	เบิกต้นสังกัด	ประกันสังคม	ชำระเงินเอง		
ระดับการศึกษา					
ประถมศึกษา	13	5	18	36	10.29
มัธยมศึกษา/ปวช.	68	11	34	113	32.29
อนุปริญญา/ปวส.	40	20	24	84	24.10
ปริญญาตรี	53	28	7	88	25.14
สูงกว่าปริญญาตรี	19	0	10	29	8.28
รวม	193	64	93	350	100

จากตารางที่ 4.4 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29 รองลงมา ได้แก่ ระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 25.14 อนุปริญญา/ปวส. จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 และระดับประถมศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 10.29 ตามลำดับ ส่วนระดับศึกษาน้อยที่สุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.28

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล (n= 350)			รวม	ร้อยละ
	เบิกต้นสังกัด	ประกันสังคม	ชำระเงินเอง		
อาชีพ					
นักเรียน/นักศึกษา	21	0	12	33	9.33
ลูกจ้าง	77	20	10	107	30.57
ทำการเกษตร	0	0	21	21	6.10
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	83	44	0	127	36.29
ค้าขาย/ธุรกิจ	0	0	37	37	10.57
ส่วนตัว					
อื่นๆ	12	0	13	25	7.14
รวม	193	64	93	350	100

จากตารางที่ 4.5 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ  
พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.29 รองลงมา ได้แก่ ลูกจ้าง จำนวน 107 คน  
คิดเป็นร้อยละ 30.57 ค้าขายธุรกิจ จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.57 นักเรียน นักศึกษา จำนวน 33 คน  
คิดเป็นร้อยละ 9.33 อื่นๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ ส่วนอาชีพที่น้อยที่สุด คือ  
ทำการเกษตร จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.10

ตารางที่ 4.6 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล (n= 350)			รวม	ร้อยละ
	เบิกต้นสังกัด	ประกันสังคม	ชำระเงินเอง		
รายได้เฉลี่ยต่อปี (บาท)					
ไม่เกิน 10,000	21	0	28	49	14.00
10,001 – 15,000	5	0	11	16	4.57
15,001 – 20,000	11	0	5	16	4.57
20,001 – 50,000	26	14	7	47	13.43
50,001 – 100,000	51	22	30	103	29.43
มากกว่า 100,001	79	28	12	119	34.00
รวม	193	64	93	350	100

จากตารางที่ 4.6 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เมื่อจำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปี มากกว่า 100,001 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาได้แก่ 50,001-100,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 29.43 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และรายได้ 20,001 -50,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.43 ตามลำดับ ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อปี ที่น้อยที่สุด คือ 10,001-15,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57 และรายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.57



ตารางที่ 4.7 จำนวนร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล (n= 350)	รวม	ร้อยละ
เบิกต้นสังกัด	193	55.14
ประกันสังคม	64	18.29
ชำระเงินเอง	93	26.57
รวม	350	100

จากตารางที่ 4.7 ประชาชนส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เมื่อจำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือประเภท เบิกต้นสังกัด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 55.14 รองลงมา คือ ประเภท ชำระเงินเอง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 26.57 น้อยที่สุดคือประเภทประกันสังคม จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 18.29



## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน

ตารางที่ 4.8 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท เบิกต้นสังกัด

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.46	.52	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.29	.56	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.24	.57	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.23	.61	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.22	.58	มาก
รวมเฉลี่ย	3.29	.51	มาก

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท เบิกต้นสังกัด พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D.=.51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (S.D.= .52) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D.= .56) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D.= .58)

ตารางที่ 4.9 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท เบิกต้นสังกัด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 193)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค							
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	83	57	7	1	3.50	.62	มาก
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	82	58	8	8	3.50	.60	มาก
1.3 การให้บริการกับผู้มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	78	61	9	9	3.47	.61	มาก
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	75	64	9	9	3.45	.61	มาก
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	79	60	8	1	3.47	.63	มาก
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	68	71	8	1	3.39	.62	มาก
รวมเฉลี่ย					3.46	.52	มาก

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท เบิกต้นสังกัด พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ  
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (S.D = .52) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การให้บริการ  
กับตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D = .62) และการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับ  
ผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D = .60) รองลงมาในการให้บริการกับผู้มีสิทธิสวัสดิการด้านการ  
รักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D = .61) และความสุภาพอ่อนโยนของ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.47$  , S.D = .63) ส่วนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.39$  , S.D = .62)

ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท เบิกต้นสังกัด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 193)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
<b>2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา</b>							
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	65	71	11	1	3.35	.65	มาก
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	61	70	17	0	3.30	.67	มาก
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม	59	78	10	1	3.32	.63	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	60	74	12	2	3.30	.68	มาก
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา	60	76	11	1	3.32	.64	มาก
2.6 มีการจัดระบบบริการอย่างเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	47	76	23	2	3.14	.72	มาก
รวมเฉลี่ย					3.29	.56	มาก

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทเบิกต้นสังกัด พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D = .56) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.35$ , S.D = .65) รองลงมาในเรื่อง ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D = .63) และความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไป

โรงพยาบาลมหาราช นครราชสีมา ( $\bar{X} = 3.32, S.D = .64$ ) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดระบบบริการอย่างเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.14, S.D = .72$ )

ตารางที่ 4.11 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท เบิกต้นสังกัด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 193)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>							
3.1 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	55	70	23	0	3.22	.70	มาก
3.2 ความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	59	76	12	12	3.32	.62	มาก
3.3 ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	50	74	24	0	3.18	.69	มาก
3.4 ความเพียงพอของการจัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้องตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ	59	63	24	2	3.21	.76	มาก
3.5 ความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ	62	69	15	2	3.29	.70	มาก
3.6 ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอมีน้ำดื่ม บริการ มีเอกสารให้อ่านเวลานั่งรอ	60	62	25	1	3.22	.75	มาก
รวมเฉลี่ย					3.24	.57	มาก

จากตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภทเบิกต้นสังกัด พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 (S.D = .57) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.32, S.D = .62$ ) รองลงมาในเรื่องความเพียงพอของการให้

คำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ ( $\bar{X} = 3.29$  , S.D = .70) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา ( $\bar{X} = 3.18$  , S.D = .69)

ตารางที่ 4.12 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภทเบิกต้นสังกัด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 193)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง							
4.1 การให้บริการนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม	54	69	24	1	3.19	.72	มาก
4.2 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	54	79	14	1	3.26	.65	มาก
4.3 การให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	55	79	14	2	3.25	.68	มาก
4.4 การให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชน	57	74	15	2	3.26	.69	มาก
4.5 การให้บริการหลังการรักษา	54	73	18	3	3.20	.73	มาก
4.6 มีการพัฒนาบุคลากรของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	54	73	19	1	3.22	.69	มาก
รวมเฉลี่ย					3.23	.61	มาก

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภทเบิกต้นสังกัด พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 (S.D = .61) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.26$  , S.D = .65) และการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.26$  , S.D = .69) รองลงมาในเรื่องการให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.25$  , S.D = .68) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการให้บริการนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.19$  , S.D = .72)

ตารางที่ 4.13 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง  
ก้าวหน้า ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทเบิกต้นสังกัด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 193)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า							
5.1 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	47	69	32	0	3.10	.73	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	54	70	23	1	3.20	.72	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	58	76	13	1	3.29	.65	มาก
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในแต่ละขั้นตอน	62	75	11	0	3.34	.61	มาก
5.5 มีวิธีการในการ รักษาพยาบาลที่ทันสมัย	53	71	24	0	3.20	.70	มาก
5.6 มีการเพิ่มเวลาให้บริการ ตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส	50	79	17	2	3.20	.69	มาก
รวมเฉลี่ย					3.22	.58	มาก

จากตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทเบิกต้นสังกัด พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ  
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D = .58) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้มารับบริการ  
ได้รับความสะดวกในแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D = .61) รองลงมาในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D = .65) ส่วนข้อ  
ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.10$ ,  
S.D = .73)



ตารางที่ 4.14 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.36	.53	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.13	.65	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.19	.62	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.07	.72	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.15	.56	มาก
รวมเฉลี่ย	3.18	.57	มาก

จากตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D.= .57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (S.D.= .53) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.= .62) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 (S.D.= .72)

ตารางที่ 4.15 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 64)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค							
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	37	35	7	0	3.38	.65	มาก
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	40	35	3	1	3.44	.64	มาก

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 64)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
1.3 การให้บริการกับผู้มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุก ประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	35	37	7	0	3.35	.64	มาก
1.4 การให้ความสำคัญและเอาใจ ใส่ผู้มารับบริการ	35	35	9	0	3.33	.67	มาก
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	34	36	9	9	3.32	.67	มาก
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	35	38	6	0	3.37	.62	มาก
รวมเฉลี่ย					3.36	.53	มาก

จากตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (S.D = .53) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการด้านความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D = .64) รองลงมาในเรื่อง การให้บริการ กับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D = .65) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D = .67)

ตารางที่ 4.16 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 64)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา							
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	26	40	11	2	3.14	.75	มาก
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	27	39	10	3	3.14	.78	มาก
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม	26	37	15	1	3.11	.75	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	26	41	11	1	3.16	.71	มาก
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา	23	47	6	3	3.14	.71	มาก
2.6 มีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	30	32	12	5	3.10	.89	มาก
รวมเฉลี่ย					3.13	.65	มาก

จากตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 (S.D = .65) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X} = 3.16$ , S.D = .71) รองลงมาในเรื่องเมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D = .75) ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D = .78) และความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D = .71) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D = .89)

ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 64)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>							
3.1 ความพึงพอใจของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	25	41	13	0	3.15	.68	มาก
3.2 ความพึงพอใจของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	27	47	5	0	3.28	.58	มาก
3.3 ความพึงพอใจของเครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษา	28	42	8	1	3.23	.68	มาก
3.4 ความพึงพอใจของการจัดบริการด้านสถานที่ เช่นห้องตรวจที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับผู้มารับบริการ	30	34	8	7	3.10	.91	มาก
3.5 ความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	33	40	1	5	3.28	.78	มาก
3.6 ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอมีน้ำดื่ม บริการ มีเอกสารให้อ่านเวลานั่งรอ	30	34	10	5	3.13	.87	มาก
รวมเฉลี่ย					3.19	.62	มาก

จากตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D. = .62) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความพึงพอใจของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = .58) และความพึงพอใจของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = .78) รองลงมา คือ ความพึงพอใจของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = .68) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจของการจัดบริการด้านสถานที่ เช่นห้องตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับผู้มารับบริการ ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = .91)

ตารางที่ 4.18 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 64)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง							
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	24	38	14	3	3.05	.80	มาก
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	26	35	15	3	3.06	.82	มาก
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	27	37	10	5	3.09	.85	มาก
4.4 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชน	25	38	11	5	3.05	.85	มาก
4.5 การให้บริการหลังการ รักษา	25	37	12	5	3.04	.85	มาก
4.6 มีการพัฒนาบุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	27	40	9	3	3.15	.77	มาก
รวมเฉลี่ย					3.07	.72	มาก

จากตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ  
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 (S.D. = .72) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีการพัฒนา  
บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = .77) รองลงมาในเรื่องการให้บริการ  
ดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = .85) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด  
คือ การให้บริการหลังการรักษา ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = .85)

ตารางที่ 4.19 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 64)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า							
5.1 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	24	42	12	1	3.13	.71	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	19	54	6	0	3.16	.54	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี การปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	27	41	10	1	3.19	.70	มาก
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในแต่ละขั้นตอน	25	46	7	1	3.20	.65	มาก
5.5 มีวิธีการให้บริการ ที่ทันสมัย	23	46	8	2	3.14	.69	มาก
5.6 มีการเพิ่มเวลาให้บริการ ตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส	23	40	13	3	3.05	.78	มาก
รวมเฉลี่ย					3.15	.56	มาก

จากตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
ของประชาชน ตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ  
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 (S.D. = .56) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้มารับบริการ  
ได้รับความสะดวกในแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = .65) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = .70) ส่วนข้อ  
ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเพิ่มเวลาให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส  
( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = .78)

ตารางที่ 4.20 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล  
ประเภทชำระเงินเอง

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.33	.51	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.21	.64	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.19	.64	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.18	.69	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.20	.62	มาก
รวมเฉลี่ย	3.22	.57	มาก

จากตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนตามสิทธิรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D.= .57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D.= .51) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา 3.21 (S.D.= .64) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 3.20 (S.D.= .62) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D.= .69)



ตารางที่ 4.21 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่าง  
เสมอภาค ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 93)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค							
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้ บริการตามลำดับก่อนหลัง	60	58	4	1	3.44	.60	มาก
1.2 การให้บริการด้วยความเป็น ธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้ บริการ	57	58	7	1	3.39	.64	มาก
1.3 การให้บริการกับผู้มีสิทธิ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน	60	50	11	2	3.37	.72	มาก
1.4 การให้ความสำคัญและเอา ใจใส่ผู้มารับบริการ	43	71	9	0	3.28	.59	มาก
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	48	66	9	0	3.32	.61	มาก
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน	42	68	11	2	3.22	.67	มาก
รวมเฉลี่ย					3.33	.51	มาก

จากตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D. = .51) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.44$  , S.D. = .60) รองลงมาในเรื่องการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.39$  , S.D. = .64) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.22$  , S.D. = .67)

ตารางที่ 4.22 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 93)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา							
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	46	58	18	1	3.21	.72	มาก
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ	45	56	21	1	3.18	.74	มาก
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม	48	58	12	5	3.21	.78	มาก
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที	48	61	9	5	3.24	.76	มาก
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา	45	59	16	3	3.19	.75	มาก
2.6 มีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว	55	48	15	5	3.24	.82	มาก
รวมเฉลี่ย					3.21	.64	มาก

จากตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างทันเวลาของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 (S.D. = .64) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = .76) และเรื่องมีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = .82) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ ( $\bar{X} = 3.18$ , S.D. = .74)

ตารางที่ 4.23 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 93)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>							
3.1 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	54	47	18	4	3.23	.82	มาก
3.2 ความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	43	68	11	1	3.24	.65	มาก
3.3 ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา	43	65	15	0	3.23	.65	มาก
3.4 ความเพียงพอของการจัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้องตรวจ ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับผู้มารับบริการ	48	52	16	7	3.15	.86	มาก
3.5 ความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ	45	59	13	6	3.16	.80	มาก
3.6 ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอมีน้ำดื่ม บริการ มีเอกสารให้อ่านเวลานั่งรอ	49	48	19	7	3.13	.88	มาก
รวมเฉลี่ย					3.19	.64	มาก

จากตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D. = .64) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = .65) รองลงมาในเรื่อง ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = .82) และความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = .65) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอมีน้ำดื่มบริการ มีเอกสารให้อ่านเวลานั่งรอ ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = .88)

ตารางที่ 4.24 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 93)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง							
4.1 การให้บริการนอกเวลา ราชการ	47	56	14	6	3.17	.81	มาก
4.2 การได้รับบริการจาก เจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน	42	63	14	4	3.16	.75	มาก
4.3 การให้บริการดูแลอย่าง ต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น	45	63	8	7	3.19	.79	มาก
4.4 การให้บริการข้อมูลด้าน สุขภาพแก่ประชาชน	49	62	7	5	3.26	.75	มาก
4.5 การให้บริการหลังการ รักษา	41	62	14	6	3.12	.80	มาก
4.6 มีการพัฒนาบุคลากร ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	42	66	10	5	3.18	.75	มาก
รวมเฉลี่ย					3.18	.69	มาก

จากตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ  
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D. = .69) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการ  
ข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = .75) รองลงมาในเรื่องการให้บริการดูแลอย่าง  
ต่อเนื่อง จนอาการป่วยดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = .79) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ  
การให้บริการหลังการรักษา ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = .80)

ตารางที่ 4.25 จำนวน ร้อยละค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท ชำระเงินเอง

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ (n = 93)				$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
	4	3	2	1			
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า							
5.1 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย	41	68	12	2	3.20	.68	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และ ความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ	43	64	14	2	3.20	.70	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและ พัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น	43	64	14	2	3.20	.70	มาก
5.4 ผู้มารับบริการได้รับความ สะดวกในแต่ละขั้นตอน	43	60	16	4	3.15	.77	มาก
5.5 มีวิธีการในการรักษา พยาบาลที่ทันสมัย	47	60	12	4	3.22	.75	มาก
5.6 มีการเพิ่มเวลาให้บริการ ตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส	46	60	11	6	3.19	.79	มาก
รวมเฉลี่ย					3.20	.62	มาก

จากตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจ  
ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 (S.D. = .62) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีวิธีการในการ  
รักษาพยาบาลที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = .75) รองลงมาในเรื่องโรงพยาบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือ  
ในการบริการที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = .68) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ  
และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น  
( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = .70) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้มารับบริการได้รับความ  
ความสะดวกในแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = .77)

ตารางที่ 4.26 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล

ประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
เบิกต้นสังกัด	3.29	.51	มาก
ประกันสังคม	3.18	.57	มาก
ชำระเงินเอง	3.22	.57	มาก
รวมเฉลี่ย	3.24	.55	มาก

จากตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 (S.D.= .55) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล พบว่า ประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาลประเภทเบิกต้นสังกัด มีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D.= .51) รองลงมา คือ ประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาลประเภทชำระเงินเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D.= .57) ส่วนประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาลประเภทประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D.= .57)

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ	ประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล (n= 350)			$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	
	เบิกต้นสังกัด	ประกันสังคม	ชำระเงินเอง				
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.46	3.36	3.33	3.40	.52	มาก	
ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	3.29	3.13	3.21	3.23	.61	มาก	
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.24	3.19	3.19	3.21	.61	มาก	
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.23	3.07	3.18	3.18	.67	มาก	
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.22	3.15	3.20	3.19	.59	มาก	
รวมเฉลี่ย	$\bar{X}$	3.29	3.18	3.22	3.24	.55	มาก
	S.D.	.51	.57	.57			



จากตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 (S.D.= .55) เมื่อพิจารณารายประเภทสิทธิการรักษาพยาบาล พบว่า ประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาลที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ประเภทเบิกต้นสังกัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D.= .51) รองลงมา คือ ประเภทชำระเงินเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D.= .57) ส่วนประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาลประเภทประกันสังคม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D.= .57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในภาพรวม ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D.= .52) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 (S.D.= .61) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 (S.D.= .61) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.= .59) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D.= .67)



### ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกตามสิทธิ คำรักษาพยาบาล

ตารางที่ 4.28 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค  
แยกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านการให้บริการ						
อย่างเสมอภาค	Between Groups	1.18	2	0.59	2.19	.11
	Within Groups	93.20	347	0.27		
	Total	94.38	349			

p-value  $\leq$  .001

จากตารางที่ 4.28 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.29 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา  
แยกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
2. ด้านการให้บริการ						
อย่างตรงเวลา	Between Groups	1.24	2	0.62	1.66	.19
	Within Groups	130.31	347	0.38		
	Total	131.55	349			

p-value  $\leq$  .001

จากตารางที่ 4.29 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามสิทธิ  
การรักษาพยาบาล ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.30 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ  
แยกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
3. ด้านการให้บริการ						
อย่างเพียงพอ	Between Groups	0.19	2	0.09	0.25	.78
	Within Groups	128.58	347	0.37		
	Total	128.76	349			

p-value  $\leq$  .001

จากตารางที่ 4.30 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามสิทธิ  
การรักษาพยาบาล ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.31 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง  
แยกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
4. ด้านการให้บริการ						
อย่างต่อเนื่อง	Between Groups	1.25	2	0.63	1.42	.24
	Within Groups	153.43	347	0.44		
	Total	154.68	349			

p-value  $\leq$  .001

จากตารางที่ 4.31 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามสิทธิ  
การรักษาพยาบาล ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.32 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า  
แยกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
5. ด้านการให้บริการ						
อย่างก้าวหน้า	Between Groups	0.29	2	0.15	0.42	.66
	Within Groups	121.29	347	0.35		
	Total	121.58	349			

p-value  $\leq$  .001

จากตารางที่ 4.32 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามสิทธิ  
การรักษาพยาบาล ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .001

ตารางที่ 4.33 วิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการให้บริการในภาพรวม  
แยกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p-value
รวม	Between Groups	36.73	7	5.25	36.06	*<.001
	Within Groups	34.05	234	0.15		
	Total	70.78	241			

p-value  $\leq$  .001

จากตารางที่ 4.33 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนแยกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ด้านการให้บริการในภาพรวม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

ตารางที่ 4.34 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทเบกต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	1. การบริการทุกอย่างมีความเสมอภาคดี ปฏิบัติดีอยู่แล้ว	27
	2. ควรเพิ่มช่องทางสำหรับผู้สูงอายุ	1
	3. การให้บริการมีการเชิงคิว ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเบื่อกว่าถูกเชิงคิว	2
	4. การให้การรักษายาบาลควรเสมอกัน ไม่ควรบริการญาติตนเองก่อน	2
	5. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนที่เข้ามารักษา โดยมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำชัดเจน	3
	รวม	35

จากตารางที่ 4.34 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ข้อเสนอแนะ การบริการทุกอย่างมีความเสมอภาคดี ปฏิบัติดีอยู่แล้ว มากที่สุด ความถี่ 27 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับทุกคนที่เข้ามารักษา โดยมีบุคลิกภาพที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส แนะนำชัดเจน ความถี่ 3

ตารางที่ 4.35 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
เบกต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการ ให้บริการอย่าง ตรงเวลา	1. บางครั้งเจ้าหน้าที่ติดผู้ป่วยอื่นอยู่ ทำให้ต้องรอนาน ควรมี เจ้าหน้าที่มาพูดคุยชี้แจงให้ทราบ ให้มีกิจกรรมฆ่าเวลา หรือให้มี เจ้าหน้าที่มาให้ความรู้เพิ่มเติม	8
	2. บางครั้งแพทย์มาช้า ต้องนั่งรอนาน เจ้าหน้าที่ควรผลัดกันพัก ให้มีผู้ให้บริการตลอดเวลา	15
	3. การชี้แจงการรับบริการบางจุด ป้ายบอกบางจุดไม่มี	10
	4. ควรให้แพทย์ตรวจในช่วงบ่ายด้วย	14
	5. ต้องเพิ่มความคล่องตัวด้านธุรการ	12
	6. ควรเพิ่มแพทย์ที่ห้องฉุกเฉิน	
	รวม	50

จากตารางที่ 4.35 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ข้อเสนอแนะ บางครั้ง  
แพทย์มาช้า ต้องนั่งรอนาน เจ้าหน้าที่ควรผลัดกันพัก ให้มีผู้ให้บริการตลอดเวลา มากที่สุด ความถี่  
15 รองลงมา คือ ควรให้แพทย์ตรวจในช่วงบ่ายด้วย ความถี่ 14

ตารางที่ 4.36 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
เบิกต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3. ด้านการ ให้บริการอย่าง เพียงพอ	1. ในบางจุดมีเจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ทำให้มีการปฏิบัติงานอย่าง ล่าช้า ควรมีเจ้าหน้าที่ในจุดที่มีผู้รับบริการให้มากกว่านี้ ควรมี เจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาพยาบาลทุกจุดให้เพียงพอ และมีความรู้ ความสามารถ	15
	2. ควรเพิ่มหมอเวร ผู้ช่วยแพทย์ เจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์เฉพาะ ทางให้มากกว่านี้ และควรมีเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมตลอด 24 ชั่วโมง	13
	3. ห้องตรวจโรคบางห้องไม่เหมาะสม อากาศไม่ถ่ายเท ไม่สะดวก ที่นั่งไม่พอ	1
	4. ห้องน้ำ ห้องส้วมไม่เพียงพอ ควรให้มีทุกอาคารทั้งปีกซ้ายและ ขวา	8
รวม		37

จากตารางที่ 4.36 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าข้อเสนอแนะ ในบางจุดมี  
เจ้าหน้าที่ให้บริการน้อย ทำให้มีการปฏิบัติงานอย่างล่าช้า ควรมีเจ้าหน้าที่ในจุดที่มีผู้รับบริการให้  
มากกว่านี้ ควรมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาพยาบาลทุกจุดให้เพียงพอ และมีความรู้ความสามารถ

มากที่สุด ความถี่ 15 รองลงมา คือ ควรเพิ่มหมอเวร ผู้ช่วยแพทย์ เจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์  
เฉพาะทางให้มากกว่านี้ และควรมีเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมตลอด 24 ชั่วโมง ความถี่ 13



ตารางที่ 4.37 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
เบิกต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3. ด้านการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	1. แพทย์มีการนัดผู้ป่วยมาดูแลผลการรักษาดี	4
	2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลามีน้อย บางช่วงเวลามีคนป่วยมาก ทำให้ปฏิบัติงานไม่ทัน เพราะต้องทำหน้าที่ทุกอย่าง ควรเพิ่ม เจ้าหน้าที่ เช่น จุดทำบัตร	12
	3. ควรมีการติดตามการป่วยอย่างต่อเนื่อง	6
	4. แพทย์ควรให้คำแนะนำผู้ใช้บริการ เพื่อให้ใช้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	3
	5. ควรติดตามผู้ป่วยถึงบ้าน เพื่อให้ผู้ป่วยรับการรักษาอย่าง ต่อเนื่อง บางครั้งผู้ป่วยไม่สามารถมาโรงพยาบาลได้	4
	6. ควรเพิ่มวัน เวลา ในการรักษานอกเวลาให้มากขึ้น และ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงการทำงานนอกเวลา	11
	รวม	40

จากตารางที่ 4.37 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่  
ปฏิบัติงานนอกเวลามีน้อย บางช่วงเวลามีคนป่วยมากทำให้ปฏิบัติงานไม่ทัน เพราะต้องทำหน้าที่  
ทุกอย่าง ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เช่น จุดทำบัตร มากที่สุด ความถี่ 12 รองลงมา คือ ควรเพิ่มวัน เวลา  
ในการรักษานอกเวลาให้มากขึ้น และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบถึงการทำงานนอกเวลา  
ความถี่ 11

ตารางที่ 4.38 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
เบิกต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
5. ด้านการ ให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	1. แนะนำการดูแลสุขภาพไม่ให้เจ็บป่วยดี นับว่าก้าวหน้า	2
	2. ชอบโครงการสุขภาพ เช่น นวด อบสมุนไพร	1
	3. ควรจัดซื้ออุปกรณ์ทางการแพทย์ใหม่ๆ ที่ทันสมัย ใช้การได้ดี และมีปริมาณพอเพียง	12
	4. หาแพทย์เฉพาะทาง และเพิ่มเติมความชำนาญในการใช้ เครื่องมือของเจ้าหน้าที่ โดยการฝึกปฏิบัติบ่อยๆ ให้เกิดทักษะ เช่น การเอ็กซเรย์ (X - Ray)	9
	5. เจ้าหน้าที่ควรศึกษาเพิ่มเติมด้านการรักษาพยาบาลเชิงรุกให้ มากกว่านี้	3
	6. ควรส่งแพทย์ พยาบาล ไปอบรมหลักสูตรต่างๆ เรื่อยๆ พร้อม ให้ทุกคนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองให้ก้าวทันเทคโนโลยี	2
	รวม	29

จากตารางที่ 4.38 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทต้นสังกัด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ข้อเสนอแนะ ควรจัดซื้อ  
อุปกรณ์ทางการแพทย์ใหม่ๆ ที่ทันสมัย ใช้การได้ดี และมีปริมาณพอเพียง มากที่สุด ความถี่ 12  
รองลงมา คือ หาแพทย์เฉพาะทาง และเพิ่มเติมความชำนาญในการใช้เครื่องมือของเจ้าหน้าที่  
โดยการฝึกปฏิบัติบ่อยๆ ให้เกิดทักษะ เช่น การเอ็กซเรย์ (X - Ray) ความถี่ 9

ตารางที่ 4.39 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการ ให้บริการอย่าง เสมอภาค	1. ให้บริการอย่างเสมอภาค เหมาะสมดีแล้ว ขอให้ดำเนินการแบบนี้ต่อไป 2. เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ดูแลดีมาก 3. ควรให้ความใส่ใจชาวต่างชาติที่พูดภาษาไทยไม่ได้ และ ผู้สูงอายุที่สายตาไม่ดี เขียนหนังสือไม่ได้ให้มากกว่านี้	10 8 2
รวม		20

จากตารางที่ 4.39 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ข้อเสนอแนะ  
ให้บริการอย่างเสมอภาค เหมาะสมดีแล้ว ขอให้ดำเนินการแบบนี้ต่อไป มากที่สุด ความถี่ 10  
รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความเป็นกันเอง เอาใจใส่ดูแลดีมาก ความถี่ 8

ตารางที่ 4.40 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
2. ด้านการ ให้บริการอย่าง ตรงเวลา	1. การรักษาไม่คอยทันเวลา แพทย์ที่มาตรวจมาช้า ต้องให้ผู้ป่วยนั่ง รอนาน และมีการตรวจจำกัดเวลา	11
	2. ควรให้ความชัดเจนกับผู้ป่วยเรื่องจุดบริการต่อไป ว่าอยู่ ตรงไหนอย่างไร	4
	3. มีความพอใจในบริการ แต่อุปสรรคในการทำงานซ้ำๆ จึงเกิด ความล่าช้า	1
	4. ควรมีแพทย์อยู่ประจำ และไม่ควรปฏิเสธการตรวจคนไข้ ไม่ ควรบอกให้ผู้ใช้บริการไปรับบริการที่อื่น	2
	5. ควรมีบัตรคิวให้คนไข้เวลามานั่งรอบัตร	5
	6. เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบในการรักษาผู้มาใช้บริการ ฉุกเฉิน	1
	7. ควรให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว	6
	8. ควรมีการส่งต่อให้ทันเวลา	1
	9. อยากให้เจ้าหน้าที่ในระดับต่างๆ ปรับปรุงขั้นตอนการต้อนรับ และขั้นตอนการรักษาให้ผู้ป่วย	1
	รวม	32

จากตารางที่ 4.40 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่าข้อเสนอแนะ การรักษา  
ไม่คอยทันเวลา แพทย์ที่มาตรวจมาช้า ต้องให้ผู้ป่วยนั่งรอนาน และมีการตรวจจำกัดเวลา มากที่สุด  
ความถี่ 11 รองลงมา คือ ควรให้บริการเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ความถี่ 6

ตารางที่ 4.41 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
3. ด้านการ ให้บริการอย่าง เพียงพอ	1. มีคลินิกต่างๆ อย่างเหมาะสมในการให้บริการประชาชน	2
	2. ควรมีแพทย์เพียงพอ และมีแพทย์เฉพาะทางมากกว่านี้	7
	3. ควรเพิ่มอุปกรณ์ในการรักษาให้เพียงพอ	6
	4. ควรมีแพทย์ประจำอยู่ตลอดเวลา	10
	5. มีพยาบาลเพียงพอ แต่แพทย์ไม่เพียงพอ	1
รวม		26

จากตารางที่ 4.41 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่าข้อเสนอแนะ ควรมี  
แพทย์ประจำอยู่ตลอดเวลา มากที่สุด ความถี่ 10 รองลงมา คือ ควรมีแพทย์เพียงพอ และมีแพทย์  
เฉพาะทางมากกว่านี้ ความถี่ 7

ตารางที่ 4.42 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
ประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
4. ด้านการ ให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง	1. มีการนัดผู้ป่วยมารักษาอย่างต่อเนื่อง จนหาย	2
	2. ควรมีระบบติดตามคนไข้โรคเรื้อรัง ที่นอกเหนือจากการนัดของ ทุกเดือน เช่น โทรติดตามแบบไม่เป็นทางการ	3
	3. ควรติดตามผู้ป่วยหลังการรักษา โดยการโทรศัพท์หลังการรักษา หรือเมื่อผู้ป่วยกลับบ้านไปแล้ว จะช่วยให้ผู้ป่วยอุ่นใจ ตลอดจน สามารถตรวจสอบการรักษาและการดูแลอาการเมื่อผู้ป่วยอยู่ บ้านได้	3
รวม		8

จากตารางที่ 4.42 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่าข้อเสนอแนะ ควรมีระบบติดตามคนไข้โรคเรื้อรัง ที่นอกเหนือจากการนัดของทุกเดือน เช่น โทรติดตามแบบไม่เป็นทางการ ความถี่ 3 เท่ากับ ควรติดตามผู้ป่วยหลังการรักษา โดยการโทรศัพท์หลังการรักษา หรือเมื่อผู้ป่วยกลับบ้านไปแล้ว จะช่วยให้ผู้ป่วยอุ่นใจ ตลอดจนสามารถตรวจสอบการรักษาและการดูแลอาการเมื่อผู้ป่วยอยู่บ้านได้

ตารางที่ 4.43 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	1. โรงพยาบาลมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	1
	2. ยังไม่ค่อยพัฒนาด้านการรักษาเท่าไร ยังคงใช้การรักษาแบบเก่าๆ อยู่	3
	3. ควรมีการตรวจรักษาทั้งเช้าและบ่าย	10
	4. ควรมีการตรวจและเฝ้าระวังโรคใหม่ๆ ให้ทันเหตุการณ์ของเชื้อโรคปัจจุบัน	1
	5. ควรปรับปรุงการรักษาพยาบาลให้ทัดเทียมโรงพยาบาลเอกชน	5
	รวม	20

จากตารางที่ 4.43 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทประกันสังคม ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ข้อเสนอแนะ ควรมีการตรวจรักษาทั้งเช้าและบ่าย มากที่สุด ความถี่ 10 รองลงมา คือ ควรปรับปรุงการรักษาพยาบาลให้ทัดเทียมโรงพยาบาลเอกชน ความถี่ 5

ตารางที่ 4.44 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
ชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ด้านการให้บริการ อย่างเสมอภาค	1. ให้การบริการเท่าเทียมกันดีมาก มีความประทับใจ และยินดีที่จะมาใช้บริการอีก คำรักษาประหยัคดี	9
	รวม	9

จากตารางที่ 4.44 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ข้อเสนอแนะให้การ  
บริการเท่าเทียมกันดีมาก มีความประทับใจ และยินดีที่จะมาใช้บริการอีก คำรักษาประหยัคดี ความถี่ 9

ตารางที่ 4.45 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
ชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
2. ด้านการให้บริการ อย่างตรงเวลา	1. มีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไป ควรเสร็จสิ้นใน จุดเดียว	3
	2. เจ้าหน้าที่ควรมาก่อนเวลา ไม่ใช่ให้ผู้ป่วยรอ	9
	3. ควรมีแพทย์ประจำทุกๆ แผนก	4
	รวม	16

จากตารางที่ 4.45 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ข้อเสนอแนะ เจ้าหน้าที่  
ควรมาก่อนเวลา ไม่ใช่ให้ผู้ป่วยรอ มากที่สุด ความถี่ 9 รองลงมา ควรมีแพทย์ประจำทุกๆ แผนก  
ความถี่ 4



ตารางที่ 4.46 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
ชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
2. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ	1. ในช่วงบ่ายควรมีแพทย์ตรวจเหมือนในช่วงเช้า	4
	2. ควรมีการรักษาพยาบาลนอกเวลาจนถึงเวลา 20.00 น.	1
รวม		5

จากตารางที่ 4.46 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ข้อเสนอแนะในช่วงบ่าย  
ควรมีแพทย์ตรวจเหมือนในช่วงเช้า มากที่สุด ความถี่ 4 รองลงมา ควรมีการรักษาพยาบาลนอกเวลา  
จนถึงเวลา 20.00 น. ความถี่ 1

ตารางที่ 4.47 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ  
ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภท  
ชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความพึงพอใจ	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า	1. ควรให้บริการเหมือนโรงพยาบาลเอกชน	5
	2. อุปกรณ์บางอย่างยังล้าสมัยอยู่	2
	3. ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงพยาบาลให้ มากกว่านี้	2
รวม		9

จากตารางที่ 4.47 ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของประชาชนตามสิทธิ  
คำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ข้อเสนอแนะควร  
ให้บริการเหมือนโรงพยาบาลเอกชน มากที่สุด ความถี่ 5 รองลงมา อุปกรณ์บางอย่างยังล้าสมัยอยู่  
ความถี่ 2 เท่ากับ ควรมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงพยาบาลให้มากกว่านี้

ตารางที่ 4.48 แสดงภาพรวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล

ความพึงพอใจ	ความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ			
	เบิกต้นสังกัด	ประกันสังคม	ชำระเงินเอง	รวม
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	35	20	9	64
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	50	32	16	98
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	37	26	5	68
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	40	8	-	48
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	29	20	9	58
รวมทั้งหมด	191	106	39	336

จากตารางที่ 4.48 ภาพรวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ พบว่า ความถี่ของข้อเสนอแนะรวมทั้งหมด จำนวน 336 ครั้ง เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา มีความถี่มากที่สุด จำนวน 98 ครั้ง รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 68 ครั้ง และด้านการบริการอย่างเสมอภาค จำนวน 64 ครั้ง ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีการให้ข้อเสนอแนะน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 48 ครั้ง

## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ เป็น 3 หัวข้อ ได้แก่ สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจ ในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

1.1.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร ได้แก่ ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ในระหว่างวันที่ 21 – 30 เมษายน 2554

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ป่วยที่เข้ามารับการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ในระหว่างวันที่ 21 – 30 เมษายน 2554 จำนวน 350 คน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) วันละ 35 คน

###### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา แบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อปี และสิทธิการรักษาพยาบาล

ตอนที่ 2 เป็นข้อความความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยผู้ตอบจะเป็นผู้ประเมินความรู้สึกหรือทัศนคติของตนเองต่อข้อความแต่ละข้อ เป็นคำถามแบบปลายปิด เลือกตอบโดยมีระดับความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการของผู้ตอบคำถาม มีทั้งหมด 4 ระดับ ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจระดับมากที่สุด (2) ความพึงพอใจระดับมาก (3) ความพึงพอใจระดับปานกลาง (4) ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา มีลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

### 1.2.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสม ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

#### 1) การสร้างแบบสอบถาม

(1) ศึกษารายละเอียดของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการจากงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้างด้านเนื้อหา นำผลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

(2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(3) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

(4) แบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำ

#### 2) การหาค่าคุณภาพของเครื่องมือ

(1) ความถูกต้องและความเที่ยงตรงของเนื้อหา ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของเนื้อหา จำนวน 3 คน คือนายแพทย์สุเทพ เพชรมาศ วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา นายชวน โทอิ่ง วุฒิการศึกษา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง สาธารณสุขอำเภอต่างอย และนายแพทย์เวโรจน์ บูชาพัฒน์  
 วุฒิศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง ปศุสัตว์จังหวัดศรีสะเกษ โดยหาค่าความ  
 สอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (Index of Item objective Congruence:  
 IOC) (ยุทพงษ์ กัยวรรณ, 2543: 123 : อังอิง บุชรา ปราสาททอง, 2550) คะแนนดังนี้

คะแนน +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ  
 คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ  
 คะแนน -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ  
 ปรากฏผลการหาค่าความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับ

วัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC) ได้คะแนนเท่ากับ 1 ทุกข้อ

(2) การหาค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามนำแบบสอบถามที่ผ่านการ  
 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ใช้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง  
 ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูล  
 หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1970 :อ้างถึงใน อรรถญา สุวรรณวิค,  
 2542:47) ปรากฏว่า ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.89

### 3) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการใช้ค่าร้อยละ  
 (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ใช้ ค่าร้อยละ  
 (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ จำแนกตามสิทธิ  
 ค่ารักษาพยาบาล ทดสอบ ค่าเอฟ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

การเสนอผลการศึกษาใช้วิธีอธิบายความ โดยวิธีการพรรณนาประกอบ  
 ตารางแสดงข้อมูลทางสถิติ

### 4) การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ทำหนังสือถึงผู้อำนวยการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัย  
 ที่ 5 นครราชสีมา เพื่อขออนุญาตดำเนินการแจกแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง ผู้ป่วยที่เข้ามารับการ  
 ตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

(2) แจกแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental  
 Sampling) ในระหว่างวันที่ 21 – 30 เมษายน 2554 วันละ 35 คน จำนวน 350 คน

(3) รวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 350 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และทำการตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อดำเนินการต่อไป

### 1.3 สรุปผลการศึกษา

#### 1.3.1 สรุปผลการศึกษาข้อมูลทั่วไป

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60 เมื่อจำแนกตามกลุ่มอายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.57 จำแนกตามสถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 จำแนกตามระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29 จำแนกตามอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 36.29 จำแนกตามรายได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อปีมากกว่า 100,001 บาท จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 จำแนกตามสิทธิรักษาพยาบาล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คือประเภท เบิกต้นสังกัด จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 55.14

#### 1.3.2 สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์

1) วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D.= .55) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D.= .52) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 (S.D.= .61) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 (S.D.= .61) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D.= .59) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D.= .67)

##### (1) ประเภทเบิกต้นสังกัด

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D.= .51) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (S.D.= .52) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D.= .56) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D.= .58) เมื่อพิจารณารายด้านสรุปได้ดังนี้



ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 (S.D = .52) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง การให้บริการกับตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D = .62) และการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.50$ , S.D = .60) รองลงมาในการให้บริการกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภทอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D = .61) และความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.47$ , S.D = .63) ส่วนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D = .62)

ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 (S.D = .56) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.35$ , S.D = .65) รองลงมาในเรื่อง ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D = .63) และความรวดเร็วในการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D = .64) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดระบบบริการอย่างเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D = .72)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 (S.D = .57) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D = .62) รองลงมาในเรื่องความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำต่างๆ ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D = .70) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา ( $\bar{X} = 3.18$ , S.D = .69)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 (S.D = .61) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D = .65) และการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D = .69) รองลงมาในเรื่องการให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D = .68) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการนอกเวลาราชการอย่างเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D = .72)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D = .58) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D = .61) รองลงมาในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D = .65) ส่วนข้อ



ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = .73)

(2) ประเภทประกันสังคม

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D. = .57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (S.D. = .53) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D. = .62) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 (S.D. = .72) เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชนตามสิทธิการรักษาพยาบาล ประเภท ประกันสังคม พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 (S.D. = .53) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการด้านความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = .64) รองลงมาในเรื่อง การให้บริการ กับผู้ใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.38$ , S.D. = .65) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = .67)

ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 (S.D. = .65) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X} = 3.16$ , S.D. = .71) รองลงมาในเรื่องเมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = .75) ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = .78) และ ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา ( $\bar{X} = 3.14$ , S.D. = .71) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = .89)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D. = .62) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = .58) และความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและแนะนำ ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = .78) รองลงมา คือ ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = .68) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอของการจัดบริการด้านสถานที่ เช่น ห้องตรวจ ห้องคลอด ห้องน้ำ ห้องส้วมสำหรับผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D. = .91)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 (S.D. = .72) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีการพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = .77) รองลงมาในเรื่องการให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.09$ , S.D. = .85) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การให้บริการหลังการรักษา ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = .85)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 (S.D. = .56) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = .65) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.19$ , S.D. = .70) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ มีการเพิ่มเวลาให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D. = .78)

### (3) ประเภทชำระเงินเอง

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 (S.D. = .57) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D. = .51) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 3.21 (S.D. = .64) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 3.20 (S.D. = .62) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D. = .69) เมื่อพิจารณารายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของประชาชนตามสิทธิค่ารักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 (S.D. = .51) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการกับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.44$ , S.D. = .60) รองลงมาในเรื่องการให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = .64) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.22$ , S.D. = .67)

ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาของประชาชนตามสิทธิค่ารักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 (S.D. = .64) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = .76) และเรื่องมีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวเพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = .82) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ ( $\bar{X} = 3.18$ , S.D. = .74)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 (S.D. = .64) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ ( $\bar{X} = 3.24$  , S.D. = .65) รองลงมาในเรื่อง ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{X} = 3.23$  , S.D. = .82) และความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา ( $\bar{X} = 3.23$  , S.D.=.65) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอมีน้ำดื่ม บริการ มีเอกสารให้อ่านเวลานั่งรอ ( $\bar{X} = 3.13$  , S.D. = .88)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 (S.D. = .69) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 3.26$  , S.D. = .75) รองลงมาในเรื่องการให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.19$  , S.D. = .79) ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้บริการหลังการรักษา ( $\bar{X} = 3.12$  , S.D.=.80)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของประชาชนตามสิทธิคำรักษาพยาบาล ประเภทชำระเงินเอง พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 (S.D.= .62) โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องมีวิธีการในการรักษา พยาบาลที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.22$  , S.D. = .75) รองลงมาในเรื่องโรงพยาบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.20$  , S.D. = .68) เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น ( $\bar{X} = 3.20$  , S.D. = .70) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในแต่ละขั้นตอน ( $\bar{X} = 3.15$  , S.D. = .77)

2) วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำแนกตามสิทธิคำรักษาพยาบาล

ผลการวิจัย พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มีสิทธิคำรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ทุกด้าน

3) วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ ของประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ทั้ง 5 ด้าน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะทั้งสิ้น 336 ราย โดย  
เสนอแนะมากที่สุดด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา 98 ราย เสนอพิจารณาประเภท สรุปได้ดังนี้

(1) ประเภทเบ็ดเตล็ด มีข้อเสนอแนะ จำนวน 191 ราย โดยเสนอแนะ  
มากที่สุดด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา จำนวน 50 ราย

(2) ประเภทประกันสังคม มีข้อเสนอแนะ จำนวน 106 ราย โดยเสนอแนะ  
มากที่สุดด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา จำนวน 32 ราย

(3) ประเภทชำระเงินเอง มีข้อเสนอแนะ จำนวน 39 ราย โดยเสนอแนะ  
มากที่สุดด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา จำนวน 16 ราย

## 2. การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริม  
สุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา มีประเด็นที่น่าสนใจและนำมาอภิปรายผล ดังต่อไปนี้

### 2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

ผลการวิจัยเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา อยู่ในระดับมาก  
ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ วิภาวดี สายนำทาน (2542) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน  
ระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยคำนึงถึง  
ความทั่วถึงเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง โดยไม่แยกแยะว่าใครใช้ประเภท  
สิทธิในการรักษาพยาบาลอะไร รวมถึงการให้บริการด้วยความเอาใจใส่และสุภาพอ่อนโยนจึงทำให้  
ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเสมอภาคในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นปัจจัยที่สอดคล้อง  
กับการศึกษา ของอุทุมพร ปาลกะวงศ์ ณ อุรุยา (2542) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการ  
รับบริการงานทะเบียนราษฎร ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองศรีราชา จังหวัดชลบุรี ที่พบว่า ปัจจัยที่  
มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการคือ การให้บริการไม่มีการลัดคิวจากบุคคลอื่น

ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ อย่างรวดเร็ว รวมทั้งอธิบายขั้นตอนในการรักษาจนผู้ใช้บริการเข้าใจ และสามารถส่งต่อผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสมตรงเวลา จึงทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างตรงเวลาในระดับมาก ผลการศึกษาเป็นไปตามที่ ปรัชญา จันทราภย์ (2542) พบจากการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาชีพที่เหมาะสม การมีเครื่องมือ อุปกรณ์ในการตรวจรักษาที่เพียงพอ ทันสมัย รวมทั้งการให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เหมาะสม จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก เมื่อเทียบเคียงกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ กรัณฐรัตน์ คัมพะมงคล (2544) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรธานี ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ต่อการมีเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ บุญรา ประสาททอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานอนามัยตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานอนามัยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยการให้บริการอย่างครบถ้วน การให้คำแนะนำ ตั้งแต่การเข้ารับบริการครั้งแรกไม่ว่าจะเป็นการให้บริการในเวลาราชการหรือนอกเวลาราชการ การเอาใจใส่ในการติดตามผลการรักษาโดยการนัดมาติดตามที่โรงพยาบาล จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ บุญรา ประสาททอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานอนามัยตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานีที่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานอนามัยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับ มากที่สุด

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนผู้มาใช้บริการ โดยการพัฒนาคุณภาพบริการ โรงพยาบาลมีอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการและวิธีการในการรักษาพยาบาลที่ทันสมัย



เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกในแต่ละขั้นตอน และมีการเพิ่มเวลาให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส จึงส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามมาเมื่อเทียบกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ บุษรา ประสาททอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานอนามัยตำบลเชียงรากน้อย อำเภอสามโคก จังหวัดปทุมธานี ที่พบว่าความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับ มาก

## 2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในทุกๆ ด้าน จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา ประชาชนสิทธิเบิกต้นสังกัดจะพึงพอใจมากกว่าเนื่องจากสามารถนำใบเสร็จรับเงินไปเบิกคืนต้นสังกัดได้ทั้งหมด รองลงมาคือ ประชาชนที่ใช้สิทธิชำระเงินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เพราะทำใจที่จะต้องชำระเงินเองอยู่แล้ว ประชาชนที่ใช้สิทธิประกันสังคมจะไม่ค่อยพึงพอใจเนื่องจากสิทธิรักษาพยาบาลจะถูกจำกัดโดยสำนักงานประกันสังคม เช่น รักษาพยาบาลด้านการทันตกรรม ปีละ 500 บาท สิทธิเบิกต้นสังกัดไม่จำกัดสิทธิสามารถเบิกได้

## 3. ข้อเสนอแนะ

### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

3.1.1 จากการศึกษารวม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในเรื่องการให้บริการหลังการรักษา พบว่า มีผู้รับบริการทั้งประเภทประกันสังคม และประเภทชำระเงินเอง ยังมีความพึงพอใจไม่มากนัก ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับประชาชนและผู้มารับบริการ ในเรื่องการบริหารหลังการรักษา การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ไม่ใช่

ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ซึ่งจะช่วยให้แก้ไขปัญหาในส่วนนี้ได้

3.1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ยังมีความแตกต่างระหว่างประชาชนที่ใช้สิทธิการรักษาพยาบาล ดังนั้นในการจัดกิจกรรมการให้บริการควรทำให้ได้มาตรฐานและมีรูปแบบที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการไม่เกิดความรู้สึกได้รับบริการที่แตกต่างกัน

3.1.3 จากการศึกษาภาพรวมความถี่ของข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ พบว่าความถี่ของข้อเสนอแนะด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีความถี่มากที่สุด จำนวน 98 ครั้ง โดยข้อเสนอแนะเป็นไปเชิงลบในเรื่อง การรักษาไม่คอยทันเวลา แพทย์ที่มาตรวจมาช้า ต้องให้ผู้ป่วยนั่งรอนาน และมีการตรวจจำกัดเวลา ดังนั้น โรงพยาบาล จึงต้องสร้างความตระหนักให้กับเจ้าหน้าที่ในการบริการจะต้องบริหารการให้บริการสาธารณะ ที่ต้องตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจ ให้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

3.1.4 ควรมีการสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยอาจจะสอบถามโดยใช้ผู้แสดงความคิดเห็น หรือการประชุมในโอกาสต่างๆ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลอย่างต่อเนื่อง

## 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการเปรียบเทียบกับโรงพยาบาลอื่นในเขตอำเภอเดียวกัน รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการ เพื่อจะได้้นำปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาพัฒนางานของโรงพยาบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุด



บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กมลวรรณ ประสริ (2546) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลประสาทเชียงใหม่ การค้นคว้าแบบอิสระ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่
- กัณฑ์รัตน์ ตันทะมงคล (2544) "ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการ โรงพยาบาลเอกอุดร  
จังหวัดอุดรธานี" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม  
มหาสารคาม
- กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (2550) นโยบายเมืองไทยแข็งแรง นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข
- จิตตินันท์ เดชคุปต์ (2543) "เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ" นนทบุรี : มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมาธิราช
- ฉัตรยาพร เสมอใจ (2547) การจัดการและการตลาดบริการ กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น  
จำกัด (มหาชน)
- ชฎิมา เขียรเซาว์ (2546) ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มีต่อบริการของโรงพยาบาลลาดพร้าว  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย  
กรุงเทพมหานคร
- ณัฐสร้อย บวรภัทรกุล (2548) "ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถโดยสารประจำทางเส้นทางหมวด 1  
สาย 3 สกลนคร" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2549 :229) แนวคิด ทฤษฎี และหลักการ : มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมาธิราช
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ  
ให้บริการแก่ประชาชน ไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร  
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
กรุงเทพมหานคร
- นันทพร ดำรงพงศ์ (2547) "ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารเอเชียศึกษา  
เฉพาะกรณี สาขาอัมรินทร์พลาซ่า กรุงเทพมหานคร" ภาคนิพนธ์ปริญญาโท  
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
- นิรุทธ์ อุทธา (2551) บันทึกชีวิต บันทึกความดีหมอนามัยที่มีหัวใจของความเป็นมนุษย์  
ขอนแก่น : ชลิตการพิมพ์

- บุญเรียง ชูชัยแสงรัตน์และคณะ (2539) การพัฒนาของสถานีอนามัยในเขตพื้นที่ทั่วไปและพื้นที่  
เฉพาะกรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก
- บุญชม ศรีสะอาด (2545) การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7) กรุงเทพมหานคร :  
สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น
- บุษรา ประสาททอง (2550) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสถานีอนามัย  
ตำบลเชียงรากน้อย จังหวัดปทุมธานี" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ กรุงเทพมหานคร
- ปนัดดา งามวิทยานนท์ (2550) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
วานรนิวาส" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
กรุงเทพมหานคร
- ประครอง กรรณสูตร (2542) สถิติศาสตร์ประยุกต์สำหรับครู. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทย  
วัฒนาพานิช
- ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ) กรุงเทพมหานคร :  
คณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี
- ประเวศ วะสี (2543) สุขภาพในฐานะอุดมการณ์ของมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 3) นนทบุรี : สำนักงาน  
ปฏิรูปสุขภาพสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- ประสิทธิ์ ศรีแสง (2545) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานขนส่ง  
จังหวัดชลบุรี" ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา,  
ชลบุรี
- ปิยพงษ์ ศรีสมบูรณ์ (2543) "ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำต่อการบริการของสำนักงานประปาสาขา  
พญาไท" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
กรุงเทพมหานคร
- ไพศาล ดวงชาตม (2544) "ความพึงพอใจของผู้ป่วยในการบริการของโรงพยาบาลตราด"  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม มหาสารคาม
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ (2548) การตลาดบริหาร กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- วิภาวดี สายนำทาน (2542) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่

- วระเดช จันทรศร (2523) การนำนโยบายไปปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: กราฟฟิก ฟอรัมเทท
- วรรณสิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล  
สวนปรุง การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
เชียงใหม่
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) การวิจัยธุรกิจ กรุงเทพมหานคร : บริษัท A.N การพิมพ์ จำกัด
- สงบ บันทวงศ์ (2549) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสันป่าตอง  
จังหวัดเชียงใหม่ วิทยานิพนธ์ สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
เชียงใหม่
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. 2547 ก. (2547) ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตร  
การให้บริการที่เป็นเลิศ ชุดที่ 1 บริการดีมีผลอย่างไร (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพมหานคร  
: ธนาเพส จำกัด
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (2541) มาตรฐานโรงพยาบาลแนวทางการพัฒนาคุณภาพ โดยมุ่ง  
ผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ฉบับปีกาญจนาภิเษก (พิมพ์ครั้งที่ 3) กรุงเทพมหานคร :
- สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข
- สมิต สัจฉกร (2548) ศิลปะการให้บริการ กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร
- สุภาพร คำหมื่น (2544) คุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค โรงพยาบาลเชียงใหม่  
การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เชียงใหม่
- สุมินา ศรีสุข (2547) "พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าผู้ใช้บริการห้องพักโรงแรมนครพนม  
ริเวอร์วิว จังหวัดนครพนม" วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร
- สมพงษ์ แดงบ้านโลก (2540) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของตำรวจตามโครงการ  
สถานีตำรวจ (ทดลอง) ประจำตำบล กรณีศึกษาสถานีตำรวจทดลองตำบลนาคำ"  
สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
กรุงเทพมหานคร
- โสภณ พิงษ์ชัย (2537) "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงานสอบสวนของของตำรวจ  
ศึกษาเฉพาะกรณีสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี" วิทยานิพนธ์  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพมหานคร

อรัญญา สุวรรณวิภ (2542) "ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทยูคอม" วิทยานิพนธ์  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต กรุงเทพมหานคร  
อำพล จินดาวัฒนะ (2540) ปฏิรูปสุขภาพปฏิรูปชีวิตและสังคม. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปฏิรูป  
สุขภาพแห่งชาติ  
ศูนย์อนามัยที่ นครราชสีมา สมุดบันทึก 2554



ภาคผนวก



เลขที่แบบสอบถาม 

--	--	--	--

**แบบสอบถามเพื่อการศึกษา**

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา เพื่อนำผลไปวิเคราะห์ทางวิชาการเท่านั้น

หมายเหตุ: คำตอบของท่าน ผู้วิจัยถือเป็นความลับ ไม่กระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำอธิบาย กรุณาใส่เครื่องหมาย  $\surd$  ในช่อง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

**1. เพศ**

( ) ชาย ( ) หญิง

**2. อายุ**

( ) 15-24 ปี ( ) 25-34 ปี ( ) 35-44 ปี  
( ) 45-54 ปี ( ) 55-64 ปี ( ) 65 ปีขึ้นไป

**3. สถานภาพการสมรส**

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หม้าย/หย่าร้าง

**4. การศึกษา**

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.  
( ) อนุปริญญา/ ปวส. ( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

**5. อาชีพ**

( ) นักเรียน/นักศึกษา ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) ลูกจ้าง ( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  
( ) ทำการเกษตร ( ) อื่นๆ ระบุ.....



**6. รายได้เฉลี่ยต่อปี**

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 10,001 – 15,000 บาท       |
| <input type="checkbox"/> 15,001 – 20,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 20,001 – 50,000 บาท       |
| <input type="checkbox"/> 50,001 – 100,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 100,000 บาทขึ้นไป |

**7. สิทธิค่ารักษาพยาบาล**

- |  |                                      |                                      |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> เบิกต้นสังกัด | <input type="checkbox"/> ประกันสังคม | <input type="checkbox"/> ชำระเงินเอง |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|



**ตอนที่ 2** ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 30 ข้อ โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อโดยละเอียด แล้วพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจในการให้บริการในปัจจุบันทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย  $\surd$  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของท่านตามความเป็นจริงข้อละ 1 ช่อง (โปรดตอบทุกข้อ)

ความพึงพอใจของประชาชนในระดับมากที่สุด	เท่ากับ	4	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนในระดับมาก	เท่ากับ	3	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนในระดับปานกลาง	เท่ากับ	2	คะแนน
ความพึงพอใจของประชาชนในระดับน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

ข้อคำถามความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>				
1.1 การให้บริการ กับผู้มาใช้บริการตามลำดับก่อนหลัง				
1.2 การให้บริการด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติกับผู้มาใช้บริการ				
1.3 การให้บริการกับผู้ที่มีสิทธิสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ทุกประเภท อย่างเท่าเทียมกัน				
1.4 การให้ความสำคัญและเอาใจใส่ผู้มารับบริการ				
1.5 ความสุภาพอ่อนโยนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.6 เจ้าหน้าที่ให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน				
<b>2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา</b>				
2.1 เมื่อมารับบริการเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว				
2.2 ได้รับการชี้แจง ขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการจนเข้าใจ				
2.3 ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสม				
2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการในภาวะฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที				
2.5 ความรวดเร็วในการส่งต่อ ผู้ป่วยไปโรงพยาบาลมหาราช นครราชสีมา				
2.6 มีการจัดระบบการบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว				

ข้อคำถามความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	4	3	2	1
<b>3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>				
3.1 ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
3.2 ความเพียงพอของยาและเวชภัณฑ์ที่ได้รับ				
3.3 ความเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ในการรักษา				
3.4 ความเพียงพอของการจัดบริการด้านสถานที่ เช่นห้องตรวจ ที่จอตรวจ ห้องน้ำ ห้องส้วม สำหรับผู้มารับบริการ				
3.5 ความเพียงพอของการให้คำปรึกษาและคำแนะนำ				
3.6 ความเพียงพอในสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอมีน้ำดื่มบริการ มีเอกสารให้อ่านเวลานั่งรอ				
<b>4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>				
4.1 การให้บริการนอกเวลาราชการ				
4.2 การได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ครบทุกขั้นตอน				
4.3 การให้บริการดูแลอย่างต่อเนื่องจนอาการป่วยดีขึ้น				
4.4 การให้บริการข้อมูลด้านสุขภาพแก่ประชาชน				
4.5 การให้บริการหลังการรักษา				
4.6 มีการพัฒนาบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ				
<b>5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>				
5.1 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์/ เครื่องมือในการบริการที่ทันสมัย				
5.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ ในงานบริการ				
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติและพัฒนาระบบบริการในทางที่ดีขึ้น				
5.4 ผู้มารับบริการ ได้รับความสะดวกในแต่ละขั้นตอน				
5.5 มีวิธีการในการรักษาพยาบาลที่ทันสมัย				
5.6 มีการเพิ่มเวลาให้บริการตามความเหมาะสมในแต่ละโอกาส				

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา  
ในส่วนนี้ขอความกรุณาให้ข้อเสนอแนะ และวิธีการปรับปรุงการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน  
เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

.....  
.....

2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

.....  
.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....  
.....

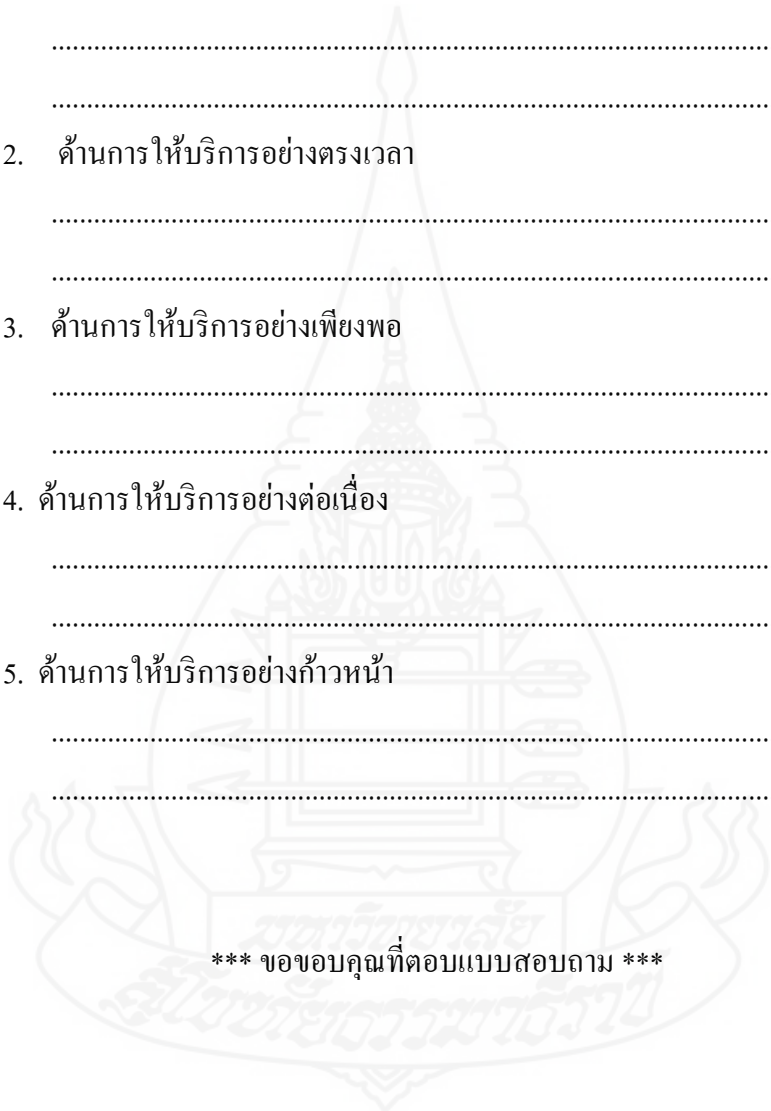
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....  
.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....  
.....

\*\*\* ขอขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม \*\*\*



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางณัฐวรรณ ครองบุญ
วัน เดือน ปีเกิด	7 มิถุนายน 2508
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2548
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ศูนย์อนามัยที่ 5 นครราชสีมา
ตำแหน่ง	พนักงานพิมพ์ ส 2

