ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

SATISFACTION OF PEOPLE RECEIVING THE SERVICES OF COMMUNITY HEALTH CENTERS, IN MUANG DISTRICT, BURIRAM PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

วสุ ธีระวานิช

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาภาคนิพนธ์ของ นายวสุ ธีระวานิช เรียบร้อยแล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

.....ประธานกรรมการควบคุม

(รองศาสตราจารย์ ประชัน กะเนวัน)

.....กรรมการควบคุม

(รองศาสตราจารย์ ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์)

.....กรรมการควบคุม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วุฒินันท์ รามฤทธิ์)

.....กรรมการสอบ

(ดร. นฤมล สมคุณา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับภาคนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเทียบ ละอองทอง)

วันที่.....เดือน 04 พ.ค. 2551 .....พ.ศ. 2551

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ชื่อเรื่อง	ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ผู้วิจัย	วสุ ธีระวานิช
กรรมการควบคุม	รองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน ประธานกรรมการ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ กรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการ
ปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **สาขา** รัฐประศาสนศาสตร์
สถานศึกษา	มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ **ปีที่พิมพ์** 2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน 3 ด้าน คือด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบการให้บริการในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงจากผู้เชี่ยวชาญ สอบถามประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 21 แห่ง การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจด้านการเข้าถึงการบริการ โดยภาพรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อศูนย์สุขภาพชุมชน ความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการโดยภาพรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อยู่ในระดับมาก

2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ผู้รับบริการต้องการให้มีศูนย์สุขภาพชุมชนมีสถานที่ให้ออกกำลังกายและพักผ่อน ควรมีเจ้าหน้าที่บริการทางด้านสุขภาพจิตของประชาชนผู้ใช้บริการ มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่ นายแพทย์ รักษาโรคเฉพาะทาง บริการข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง และ มีการรณรงค์ป้องกันกำจัดยุงลายให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

TITLE Satisfaction of People Receiving the Services of Community Health Centers in Muang District, Buriram Province

AUHOR Wasu Teerawanich

ADVISORS Associate Professor Prajan Kanawan Thesis Advisor

Associate Professor Phasit Suwannarak Co-advisor

Assistant Professor Wuttinan Ramrit Co-advisor

DEGREE Master of Public Administration **MAJOR** Public Administration

SCHOOL Buriram Rajabhat University **YEAR** 2008

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the sataisfaction of people receiving the services of community health centers in Muang district, Buriram province. These services included 3 aspects, namely, service accessibility, service quality, and service system. The participants were 400 people who received the services from 21 community health centers in Muang district, Buriram province. The data were collected through the questionnaire which was validated by the experts. The collected data were analyzed by percentage, mean and standard deviation using the program of SPSS for Windows.

The results were as follows:

1. People's satisfactions toward all 3 aspects as a whole were at "high" levels.

2. The suggestions gained from this study were that the community health centers should provide the places for exercising and relaxing, have the mental health staff, have enough the updated medical tools and instruments, have more staff and doctors in each medical field, offer thoroughly medical news and public relations, and promote the prevention of mosquitoes in all villages.

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ประกาศคุณูปการ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงโดยได้รับความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ประชัน คะเนวัน ประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒินันท์ รามฤทธิ์ กรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จเรียบร้อย และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัยที่ได้เอื้ออำนวยและประสานงานในการจัดทำภาคนิพนธ์เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญ คือ ดร.ผดุงชาติ ยังดี อาจารย์วิจิตร ธวัชชัย และ อาจารย์ไพวรรณ วรปรีดา ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ได้อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และญาติพี่น้องที่ให้ความรัก ความห่วงใย ที่ให้กำลังใจเสมอและสนับสนุนในด้านการเงินเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

ประโยชน์และคุณค่าอันพึงเกิดขึ้นจากการทำภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณแด่บิดา มารดา บูรพาจารย์ คณาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนให้เกิดสติปัญญาความรู้ และวิชาชีพ ตลอดจน ชี้นำคุณธรรมในการดำเนินชีวิตแก่ผู้วิจัย

วสุ ธีระวานิช

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	6
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
	แนวคิดการบริการ	9
	แนวคิดการเข้าถึงการบริการ	13
	แนวคิดคุณภาพการบริการ	15
	แนวคิดระบบการให้บริการ	16
	สถานบริการสาธารณสุขตำบล	18
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	24
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	26
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล	29
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	29

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	31
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล	31
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
5	**สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ**	43
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	43
	วิธีดำเนินการวิจัย	43
	สรุปผลการวิจัย	44
	อภิปรายผล	45
	ข้อเสนอแนะ	46
	ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้	46
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	46
บรรณานุกรม		47
ภาคผนวก		50
	ภาคผนวก ก ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย	51
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถาม	55
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	57
	ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	79
	ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย		87

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี Rajabhat University

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์	27
2 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	32
3 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	33
4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	34
5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	35
6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	36
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการเข้าถึงบริการ	37
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพบริการ	39
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านระบบการให้บริการ	41
10 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ	42

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาคุณภาพการบริการของประชาชนของรัฐตามนโยบายที่รัฐบาลทุกรัฐบาลให้ความสำคัญ และพยายามผลักดันให้บังเกิดผลตลอดมา ทั้งนี้เนื่องจากในสังคมประชาธิปไตยนั้น การตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นภารกิจสำคัญแรกที่รัฐพึงกระทำ ยิ่งในช่วงเวลาปัจจุบันซึ่งเป็นรอยต่อของศตวรรษใหม่ กระแสการเรียกร้องเพื่อปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ ประชาธิปไตยทั้งในด้านการเมืองการปกครองและในด้าน วิถีชีวิตความเป็นอยู่และวัฒนธรรมของประชาชน เป็นกระแสเรียกร้องที่ก่อเกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลก กระแสการเรียกร้องให้ตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และกระแสสิทธิมนุษยชน ล้วนแต่มุ่งไปที่จุดหมายเดียวกัน คือ ประชาชนผู้เป็นเจ้าของประเทศ ภูมิภาคและโลก ดังนั้นการพัฒนาและส่งเสริมการบริการประชาชนจึงเป็นความมุ่งมั่นของรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยและในทุกประเทศ การบริการของรัฐที่ให้แก่ประชาชนนั้นมีหลากหลายรูปแบบ และมีตั้งแต่การบริการเบื้องต้นไม่สลับซับซ้อนไปจนถึงการบริการที่ยากซับซ้อนรัฐบาลและส่วนราชการต่างได้พยายามดำเนินการในหลายลักษณะเพื่อส่งผลต่อการบริการที่ดีขึ้น

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 ได้ให้ความสำคัญกับการสร้างระบบสุขภาพที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพได้อย่างทั่วถึงและเป็นวัฒนธรรมเพื่อให้คนไทยทุกคนได้รับการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน มีคุณภาพที่ดีขึ้นและเกิดความสงบสุขในสังคม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2544 : 40) ต่อมาในปี พ.ศ. 2544 รัฐบาลประกาศนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้แก่ประชาชนชาวไทยภายใต้โครงการ 30 บาท รักษาทุกโรค เป็นหลักการที่มีแนวคิดว่าสุขภาพเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และจากการปฏิรูประบบบริการสุขภาพไปสู่ระบบสุขภาพที่พึงประสงค์ของสังคมไทย "สร้างสุขภาพนำซ่อมสุขภาพ" ซึ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพของประชาชนควบคู่กับการมีหลักประกันสุขภาพที่อุ่นใจในการเข้าถึงบริการสุขภาพที่เอื้ออาทรและมีคุณภาพเมื่อยามจำเป็น (คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9. 2544 : 6)

จากการปฏิรูประบบสุขภาพ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการจัดรูปแบบระบบบริการโดยกำหนดให้มีศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุขที่จัดบริการตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนขั้นพื้นฐาน มีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสานโดยเน้นการให้บริการในด้านการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การส่งเสริมป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพและการดูแลต่อเนื่อง เพื่อป้องกันหรือลดปัญหาทั้งทางร่างกาย จิตใจ และสังคม โดยประชาชนที่จะเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนจะเป็นผู้ดูแลประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องทั้งในระดับตัวบุคคล ครอบครัว และชุมชน

ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีไว้วางใจกัน และเป็นส่วนหนึ่งของระบบในชุมชนนั้น อันจะนำไปสู่รูปธรรมการสร้างสุขภาพ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีทั้งในระดับตัวบุคคลและครอบครัวสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ นอกจากนี้ยังก่อเกิดผลดีต่อชุมชน ประเทศชาติ ที่เราจะได้คนที่มีคุณภาพซึ่งเป็นต้นทุนทางสังคมที่สำคัญของประเทศต่อไป (การสนับสนุนบริการสุขภาพ. 2546 : 5-6)

จังหวัดบุรีรัมย์ มีสถานบริการ ที่เป็น ศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 227 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์. 2547 : 12) ซึ่งได้รับการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน มีการปรับปรุงทั้งในด้านสภาพแวดล้อม สถานที่ให้สวยงามรวมทั้งปรับระบบอำนวยความสะดวกเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการและสิ่งที่จำเป็น ที่ยังต้องแก้ไขในด้านคุณภาพอีกประการหนึ่ง ได้แก่ การพัฒนาบริการสุขภาพของรัฐให้มีคุณภาพมาตรฐานความเป็นกันเองและความรวดเร็วในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ โดยเน้นให้ศูนย์สุขภาพชุมชนในจังหวัดบุรีรัมย์ทั้ง 227 แห่ง พัฒนาตนเองให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนทั้งหมดในปี พ.ศ. 2550 ซึ่งจะต้องพัฒนาให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการในสถานบริการและบริการในชุมชน ด้านบริหารจัดการ ด้านวิชาการ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. 2547 : 47) เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด แต่การที่จะพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชนให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานนั้น ยังพบปัญหาต่างๆ มากมายในการดำเนินงานเช่น ไม่มีพยาบาลวิชาชีพประจำที่ศูนย์สุขภาพชุมชนแต่ละแห่งไม่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนที่มาใช้บริการเท่าที่ควร

ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีจำนวน 21 แห่ง มีเขตความรับผิดชอบจำนวน 18 ตำบล ดูแลสุขภาพประชาชนในเขตอำเภอเมือง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์. 2547 : 1) ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย มาตรฐานด้านบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน มาตรฐานด้านการบริหารจัดการ และมาตรฐานด้านวิชาการ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. 2547 : 47) และตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างหนึ่งของมาตรฐาน ด้านบริการ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในการมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ในการที่จะปรับปรุงคุณภาพในการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านการบริการ ต้องการให้บริการเป็นที่ประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าว จะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่อบริการที่ได้รับ เป็นข้อบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน อย่างไรก็ตามผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันทั้งทางคุณวุฒิและวัยวุฒิ จึงเป็นการยากที่บุคลากรของศูนย์สุขภาพชุมชนจะให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการในทุกๆด้านได้อย่างเพียบพร้อมสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการพัฒนาตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน มาตรฐานด้านบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนของอำเภอเมือง ในการให้บริการประชาชน ให้ตรงกับความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้มากที่สุด

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องทราบถึงการบริการ ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานด้านการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน 3 ด้านคือ ด้านเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบการให้บริการ ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน 3 ด้าน คือ ด้านเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบการให้บริการ ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

2. เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปบริหารจัดการและพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ ให้ได้มาตรฐานและเกิดความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ

3. เพื่อนำปัญหาที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้นำไปปฏิบัติและแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง

4. เพื่อเป็นข้อสนเทศและข้อเสนอแนะให้กับศูนย์สุขภาพชุมชนอื่นๆในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขส่วนบกพร่องของศูนย์สุขภาพชุมชนในการดำเนินกิจกรรมด้านการบริการต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ในด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 18 ตำบล มีประชากร 179,347 คน กลุ่มตัวอย่างในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยคำนวณจากตาราง ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542 : 261) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่างแล้วทำการสุ่มตัวอย่างด้วย

วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ท่าที ความชอบหรือไม่ชอบ ที่อาจแสดงหรือไม่แสดงออกมาให้เห็นได้ ของประชาชนผู้มารับบริการเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการด้านสุขภาพที่ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ศูนย์สุขภาพชุมชน หมายถึง ศูนย์สุขภาพชุมชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 21 แห่ง

1. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองโพรง ตำบลอิสาณ
2. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหัววัว ตำบลเสม็ด
3. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านบัว ตำบลบ้านบัว
4. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านบุลาว ตำบลสะแกโพรง
5. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองเกียบ ตำบลสะแกโพรง
6. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสวายจีก ตำบลสวายจีก
7. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านยางประจิม ตำบลบ้านยาง
8. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแก่นเจริญ ตำบลพระครู
9. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านพะไล ตำบลถลุงเหล็ก
10. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านปึกฝาย ตำบลหนองตาด
11. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองตาด ตำบลหนองตาด
12. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองลุมปุ๊ก ตำบลลุมปุ๊ก
13. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านตลาดชัย ตำบลสองห้อง
14. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสวายสอ ตำบลบัวทอง
15. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านโกรกขี้หนู ตำบลชุมเห็ด
16. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านปริงเปรน ตำบลหลักเขต

17. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสะแกชำ ตำบลสะแกชำ

18. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านโคกตาล ตำบลชะแกชำ

19. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านโคกกลาง ตำบลสะแกชำ

20. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านยางน้อย ตำบลเมืองฝาง

21. ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านกระสัง ตำบลกระสัง

ศูนย์สุขภาพชุมชนทั้ง 21 ศูนย์นี้เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุข ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดบริการตอบสนองต่อความจำเป็นทางด้านสุขภาพของประชาชนขั้นพื้นฐาน มีความเชื่อมโยง ต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสาน ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีระบบการให้คำปรึกษาและส่งต่อ ทั้งนี้เพื่อการสร้างสุขภาพ การสร้างความเข้มแข็งให้แก่ประชาชนเพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ทั้งทางกาย จิตใจ และสังคม โดยประชาชนมีส่วนร่วมและเน้นการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ สำหรับประชาชนผู้มารับบริการ ใน 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพบริการและด้านระบบการให้บริการ

ด้านการเข้าถึงบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้รับบริการที่จะเข้าไปใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ด้านความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ โดยวัดจากความพร้อมของสถานบริการ การเดินทางมารับบริการ ความสามารถในการติดต่อขอรับบริการ ความสามารถในการจ่ายค่าบริการ และการยอมรับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

ด้านคุณภาพบริการ หมายถึง การที่ผู้รับบริการได้รับการตรวจวินิจฉัยที่ละเอียด การได้รับการรักษาและยาที่มีคุณภาพ การทุเลาหรือหายจากการเจ็บป่วยหลังจากการรับบริการ

ด้านระบบการให้บริการ หมายถึง ความสามารถของผู้มารับบริการ สามารถเข้ารับบริการจุดต่างๆ ได้แก่ จุดคัดกรองผู้ป่วย ห้องทำบัตร ห้องตรวจโรค ห้องจ่ายยา และจุดบริการก่อนกลับบ้านได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การบริการ
3. การเข้าถึงการบริการ
4. คุณภาพการบริการ
5. ระบบการให้บริการ
6. สถานบริการสาธารณสุขตำบล
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
   - 7.1 งานวิจัยในประเทศ
   - 7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่รับรู้ด้วยจิตใจ และอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ ให้บุคคลรอบข้างได้รับรู้ มีผู้ให้ความหมายและอธิบายความพึงพอใจในงานไว้ในหลายทัศนะ ดังนี้

หลุย จำปาเทศ (2533 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

มณีวรรณ ตั้งไทย (2533 : 66-69) ได้ให้ความหมายของพึงพอใจหลังการให้บริการว่า เป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่างๆ ดังนี้ คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนิน
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ศุภชัย เหลืองสุขเจริญ (2541 : 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ยงยุทธ เกษสาคร (2544 : 147) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า บุคคลจะได้รับแรงกระตุ้นหรือแรงจูงใจให้เข้ามามีส่วนร่วมในองค์การเพราะพวกเขาจะได้รับสิ่งจูงใจ เช่น เงิน ซึ่งทฤษฎี การคาดหวังของวูร์ม (Vroom) อธิบายว่าการจูงใจหรือแรงจูงใจมีค่าเท่ากับความคาดหวังคูณด้วยความพึงพอใจหรือความชอบ ถ้าความคาดหวังเหนือความพึงพอใจมีค่าเท่ากับศูนย์ แรงจูงใจจะมีค่าเท่ากับ ศูนย์ด้วยแต่ถ้าความคาดหวังเหนือความพึงพอใจมีค่าสูงแรงจูงใจก็มีค่าสูงด้วย วูร์ม ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นๆ เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้ารับรู้แล้วเกิดความพึงพอใจจึงจะเห็นได้ว่าทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบคือ

1. Valence หมายถึง ความพึงพอใจ

2. Instrumentality หมายถึง ความเป็นเครื่องมือ คือ สื่อ เครื่องมือ วิถีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ

3. Expectancy หมายถึง ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความคาดหวังเอาไว้นั้น บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจและในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

จิตติ เดชะคุปต์ (2538 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจในบริการ หมายถึง ภาวะทางอารมณ์หรือความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่เป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลได้รับจริงในระดับที่สอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลคาดหวังเอาไว้ในสถานการณ์การบริการ ความพึงพอใจในการบริการมีความสำสัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยให้ผู้รับบริการสามารถกำหนด คุณลักษณะของการบริการ ประเมินคุณภาพบริการจะบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ รวมทั้งทำให้ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดี จากการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและใช้บริการต่อๆไป

สมัย เจริญช่าง (2540 : 20) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2538 : 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

เฉลา การค้า (2540 : 4) เห็นว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระห่าง ปัจจัยนำเข้า กับผลผลิตที่ได้รับออกมา โดยพิจารณาจากผลผลิตลบออกด้วยปัจจัยนำเข้า แต่ถ้าเป็นเรื่องการบริการสาธารณะต้องวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ E = (O-I)+S

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าที่ได้ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction)

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธ์ (2536 : 35) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพอใจในการปฏิบัติสิ่งนั้น

ดิเรก ปลั่งดี (2515 : 65) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ไชยวัฒน์ รัตนดาดาษ (2538 : 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทัศนคติของบุคคลที่มีสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

อัจฉรา โทบุญ (2524 : 11-12) ให้ความหมายความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม และเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำกิจกรรมต่างๆ ของบุคคล

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เชลเลย์ (Shelley) (อ้างถึงในวรรณรงค์ แดวันน้อย. 2543 : 13) ความพึงพอใจ คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ สองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองเรียกว่า ระบบความพึงพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร หรือ สิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์

จากที่กล่าวมาข้างต้น มีผู้ให้ความหมายของคำว่า "ความพึงพอใจ" ต่างๆ กันไป แต่พอสรุปได้ร่วมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 24) ได้ให้ความหมายของการบริการ ว่าเป็นสิ่งที่จับสัมผัสแตะต้องได้ยากและเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้บริการทันทีหรือเกือบจะทันที ดังนั้นการบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ไม่ใช่สิ่งที่จับต้องได้ชัดเจน แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญเป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

ดังนั้น การบริการ จึงหมายถึง กระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้เป็นผลของการเป็นเจ้าของสิ่งใด แต่ออกมาในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และที่สำคัญ เป็นสิ่งที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ

หลักการให้บริการ

หลักการให้บริการ การบริการที่ต้องอาศัยความร่วมมือของทุก ๆ ฝ่าย ในรูปแบบต่างๆ และมีผู้ให้ความหมายและอธิบายหลักการให้บริการ ดังนี้

สมชัย วุฒิปรีชา (2534 : 5) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพนั้น ให้ยึดหลัก 3 ร. คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและจริงใจของ เพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐานในการคิด การพูดและการปฏิบัติเพื่อพัฒนาชาติ

อุทัย หิรัญโต (2530 : 9) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการมีส่วนกระทบโดยตรงต่อการให้บริการที่รวดเร็วแก่ประชาชน กล่าวคือ บริการที่รวดเร็วจะเกิดขึ้นไม่ได้หากมีความล่าช้าในการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้จะทำให้การเร่งรัดพัฒนาในด้านต่างๆ ไปสู่เป้าหมายช้าลงด้วย จึงอาจกล่าวได้ว่า ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่นำไปสู่ความล้มเหลวและเสื่อมประสิทธิภาพและมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อทางราชการให้หมดสิ้นไปด้วยและอาจขจัดความล่าช้าในการปฏิบัติราชการได้ โดยการศึกษาและทำความเข้าใจถึงมูลเหตุและพิจารณาหาทางแก้ไขมูลเหตุนั้น มูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการที่เกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้ คือ

1. การทำงานโดยไม่มีแผน
2. การทำงานที่ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
4. ขาดการติดตามงาน
5. ระบบการจัดเก็บเอกสารล้มเหลว
6. จงใจหน่วงเหนี่ยวเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว
7. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

8. ขาดความกระตือรือร้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว ยังมีหลักการให้บริการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ต่อไปนี้

1. ด้านสถานที่

1.1 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการนำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยง ซึ่งกันและกันมาไว้ที่เดียวกัน มุ่งเน้นเพื่อให้การบริการนั้นเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว

1.2 การบริการภายใต้อาคารเดียวกัน หมายถึง งานที่จะต้องทำต่อเนื่องกันให้มาอยู่ภายในอาคารเดียวกัน เช่น รับคำร้อง เสียค่าธรรมเนียม ออกใบอนุญาตไม่ควรจะแยกอยู่กันคนละแห่ง

1.3 การบริการแบบครบวงจร หมายถึง การตอบสนองความต้องการที่จำเป็นของประชาชนเป้าหมาย ต้องรวดเร็วในการบริการ เน้นความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ เตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นไว้ให้พร้อมเสมอ

1.4 การจัดสำนักงาน หมายถึง การจัดสำนักงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาติดต่องาน ควรจะเดินไปตามลำดับ ไม่ควรย้อนไปย้อนมา เช่น งานรับเรื่องตรวจความถูกต้อง ควรอยู่ด้านหน้า เสร็จแล้วต่อไปยังเจ้าของเรื่องนั้นๆ แล้วต่อไปแผนกเงินชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ แล้วออกไปอีกทางหนึ่ง โดยไม่ต้องย้อนกลับมาที่เดิมอีก

อนึ่ง ในสำนักงานนอกจากจะมีการประชาสัมพันธ์ คอยให้คำแนะนำแล้ว ควรจะมีป้ายบอกแผนก บอกชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนั้นๆ ไว้ด้วย

2. การปฏิบัติ

2.1 ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง ปกติระบบราชการย่อมมีขั้นตอนมาก ควรพิจารณาว่าขั้นตอนใดที่ไม่จำเป็นนักและไม่มีกฎหมายกำหนดไว้ก็ควรจะลดไปเพื่อให้เกิดความรวดเร็วยิ่งขึ้น

2.2 จัดเก็บเอกสารให้ถูกต้องตามหลักงานสารบรรณ ต้องแยกให้ชัดเจนว่าเอกสารในอยู่ในระหว่างดำเนินการ รอการดำเนินการ ดำเนินการเสร็จแล้ว เพราะบางกรณีงานไม่อาจจะจบลงในวันเดียว โดยเงื่อนไขของกฎหมายต้องมีการประกาศก่อน บางกรณีอาจประกาศ 10 วัน 20 วัน 30 วัน ยิ่งนานวันเอกสารอาจสูญหายได้ ถ้าการจัดเก็บไม่ดี บางครั้งต้องค้นหาเรื่องเดิมเป็นเวลานานๆ ทำให้เสียเวลาอย่างน้อยที่สุดจะต้องยึดหลักที่ว่า "หายก็รู้ดูก็งามตา"

2.3 ลดระยะทางในการติดต่อ กรณีที่อยู่ไกลสำนักงาน ประชาชนลำบากที่จะเดินทางมาติดต่อหน่วยงานควรจะออกไปให้บริการนอกสถานที่ที่ประชาชนสามารถมาติดต่อได้ง่าย เช่น จัดอำเภอเคลื่อนที่ เป็นต้น

3. ผู้ปฏิบัติ

3.1 คุณวุฒิ ต้องมีความรู้ตามที่กำหนดไว้ว่าเป็นคุณสมบัติของตำแหน่งนั้น และในขณะเดียวกันจะต้องมีความรู้ในงานที่คนรับผิดชอบนั้นเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจะทำให้สามารถวินิจฉัย

3.2 คุณภาพ ถ้ามีแต่ความรู้ไม่มีคุณภาพการบริการก็ไร้ผล คนมีคุณภาพจะเป็นคนมีความคิดสร้างสรรค์มีประสิทธิภาพในการทำงานมีดุลยภาพทางด้านจิตใจละเอียดรอบคอบ

3.3 คุณธรรม คุณธรรมเป็นพื้นฐานการอยู่ร่วมกันของสังคมเป็นเรื่องของจิตใจ ซึ่งจะต้องปลูกฝังให้เกิดขึ้น คุณธรรมเป็นเสมือนตัว "ปลอดภัย" มีอยู่ที่ใดที่นั่นจะไม่มีพิษภัยและอันตรายใดๆ ผู้ที่จะให้บริการประชาชนจะต้องเป็นผู้มีคุณธรรมโดยเฉพาะคุณธรรมขั้นต้น อันได้แก่ ความรักความเห็นใจประชาชน มีจิตสำนึกว่าประชาชนเป็นเสมือนญาติสนิทของตนไม่มีอคติ เลือกที่รักมักที่ชัง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่ดูถูกดูแคลนประชาชน มีความละอายที่จะกระทำความชั่วแม้ไม่มีคนเห็น

ลักษณะของการให้บริการที่ดี

อนันต์ อนันตกูล (2537 : 10) กล่าวว่า เป้าหมายที่สำคัญของการบริหารราชการก็คือความพึงพอใจของประชาชน การปฏิบัติราชการนี้จะต้องเข้าใจว่ามันไม่เจาะจง ไม่ใช่เรื่องส่วนตัว เพราะฉะนั้นเมื่อไม่ใช่เรื่องส่วนตัวเราก็ไม่ควรเอาเรื่องส่วนตัวหรือเอาความคิดเห็นส่วนตัวของเราเข้าไปเกี่ยวข้องการบริการล่าช้านั้นก็คือ การไม่บริการนั้นเอง

วิจิตร อาวะกุล (2537 : 25) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีต่อประชาชนเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดีที่สุด

คุณลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

กระทรวงมหาดไทย (2541 : 6) ได้กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีไว้ คือ บุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) และบุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) โดยกำหนดว่าคุณสมบัติ พื้นฐานของผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพภายใน (จิตใจ) ว่าต้องเป็นผู้มีศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม ต้องมีความอดทนอดกลั้น ไม่วิตกกังวลและควบคุมอารมณ์ได้ดีมีใจรักในงานบริการมีไมตรีจิต ชอบช่วยเหลือผู้อื่นมีความซื่อสัตย์ สุจริตและเสียสละเพื่อองค์กร มีปฏิภาณไหวพริบช่างสังเกตมองโลกในแง่ดีและให้อภัยผู้อื่นเสมอ ส่วนบุคลิกภาพภายนอก (ร่างกาย) นั้น กำหนดไว้ว่า ต้องเป็นผู้มีบุคลิกภาพดีแต่งกายสะอาดเรียบร้อย มีกิริยาวาจาสุภาพไม่หยาบคาย มีสุขภาพแข็งแรง มีความกระตือรือร้นมีความรู้ในองค์กรและงานที่รับผิดชอบและมีวิสัยทัศน์กว้างไกล

สำหรับข้อควรปฏิบัติของผู้ให้บริการนั้น มี 2 ประการ คือ

1. การปฏิบัติตน ผู้ให้บริการควรยึดธรรมะเป็นหลักในการบริการ คือ ธรรมะสร้างคน "พรหมวิหาร 4" เมตตา กรุณา มุทิตา อุเบกขา และธรรมสร้างงาน "อิทธิบาท 4" คือ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา และที่สำคัญในการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการก็คือ ความอดทน อดกลั้น ควรใช้เหตุผลหลีกเลี่ยงการใช้อารมณ์การโต้แย้งแสดงความฉุนเฉียว ตั้งใจปฏิบัติงาน รักษาวินัย มีความสามัคคีช่วยเหลือในการทำงานซึ่งกันและกัน มีมารยาทในการให้บริการและแต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกกาลเทศะ

2. การปฏิบัติงานผู้ให้บริการควรปฏิบัติดังนี้

2.1 ชี้แจงและแนะนำ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจเหตุผลความจำเป็น ขั้นตอนวิธีการและระยะเวลาของการบริการว่ามีอุปสรรคและควรทำอย่างไรต่อไป

2.2 ต้องรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม โปร่งใสและสามารถให้มีการตรวจสอบได้การรอนานควรสังเกตและรับเข้าไปสอบถามให้คำแนะนำและอธิบายให้เข้าใจ

2.3 ยึดถือกฎหมายระเบียบแบบแผนในการทำงาน แต่ควรให้เท่าที่จำเป็นและพยายามลดขั้นตอนการทำงานให้มากที่สุดเพื่อให้งานเร็วยิ่งขึ้น

2.4 ต้องสร้างศรัทธา ความเชื่อถือ และความประทับใจ

2.5 ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา

2.6 ปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง

2.7 คู่มือการบริการ ควรแจกคู่มือ แผ่นพับ เอกสารแนะนำ การให้บริการ จัดทำประกาศหรือป้ายประชาสัมพันธ์ให้เข้าใจชัดเจน

2.8 การบริการทางโทรศัพท์ ควรชี้แจงด้วยความเต็มใจ และอดทน

2.9 ไม่สร้างเงื่อนไขในการบริการ ไม่เรียกร้องประโยชน์จากผู้รับบริการและไม่ทุจริตต่อหน้าที่

นอกจากนี้ผู้ให้บริการที่ดีจะต้องมีคุณลักษณะเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. มีกิริยาวาจาท่าทางสุภาพเรียบร้อย เป็นที่ประทับใจแก่ผู้มาติดต่อ
2. มีความขยันขันแข็งมีความตั้งใจ จริงใจ และจริงจังในการทำงาน
3. ถือว่างานราชการเป็นอาชีพหลัก ภูมิใจ ในงานราชการ
4. ผลงานที่ทำมีประสิทธิภาพ
5. มีสุขภาพดีทั้งร่างกายและจิตใจ
6. มีความสุภาพเรียบร้อยเข้ากับประชาชนและเพื่อนร่วมงานได้ดี
7. ทำงานอย่างมีเหตุผล รักความยุติธรรมและรับผิดชอบ
8. มีจิตสำนึก มีคุณธรรม และรับผิดชอบ
9. หาความรู้เพิ่มเติม มีความคิดสร้างสรรค์และทันโลก
10. ประสานงานดี มนุษยสัมพันธ์ดีประชาสัมพันธ์ดี
11. ทำงานเรียบร้อย เก็บเอกสารดี
12. เข้ากับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้
13. มีทัศนคติที่ดีสนใจและเต็มใจในการบริการ
14. รู้จักทำงานโดยใช้ระบบข้อมูล
15. รู้จักยืดหยุ่นถือสายกลาง
16. ไม่ประจบสอพลอ

17. รู้จักแก้ปัญหาไม่ใช่สร้างปัญหา

18. ถืองานของชาติสำคัญกว่างานของตนเอง

19. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

แนวทางการให้บริการประชาชน

สมโภชน์ นพคุณ และอมรรัตน์ แกรมทอง (2535 : 19) กล่าวว่า กลยุทธ์การบริหารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรราชการที่ผู้บริหารราชการควรดำเนินการที่สำคัญประการหนึ่งคือการให้ความสำคัญมากขึ้นแก่ประชาชนผู้มารับบริการ ดังนั้นผู้บริหารราชการต้องมุ่งผลถึงมือประชาชนผู้มารับบริการ ต้องสร้างความพอใจให้แก่ประชาชนทั้งหลายเหมือนกับผู้บริหารภาคธุรกิจที่ต้องตอบสนองความพอใจให้แก่ลูกค้า

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540 : 17) กล่าวว่า แนวทางปรับปรุงการให้บริการที่ดีนอกจากจะต้องปรับปรุงโดยการฝึกอบรมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจแก่บุคคลผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องและยังต้องใช้วิธีการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสมกับสภาพงานและสภาพสถานที่ทั้งนี้ต้องผลิตบุคลากรผู้มีความรู้ความชำนาญเฉพาะให้ทำหน้าที่เป็น "นักบริหารการพัฒนาการบริการ" เพื่อให้หน่วยงานเกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และจะต้องใช้ปรัชญาในการปรับปรุงงานบริการที่ว่า "5 อย่า 3 ต้อง 2 ขจัด"

"5 อย่า" คือ อย่าวางท่า อย่าหน้างอ อย่ารอนาน อย่างานมาก อย่าปากเสีย

"3 ต้อง" คือ ต้องสร้างความเข้าใจ ต้องสร้างความศรัทธา ต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

"2 ขจัด" คือ ขจัดความขัดแย้ง ขจัดความไม่เป็นธรรม

การให้บริการแบบครบวงจร เป็นการพัฒนาการบริการในเชิงรุก โดยยึดการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายความรวดเร็วในการให้บริการความกระตือรือร้นในการให้บริการความสุภาพอ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ความเสมอภาคและเป็นธรรม ประการสำคัญที่สุด คือ การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ซึ่งหมายถึงการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการจะต้องได้รับโดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนั้นจะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ

ความหมายของการเข้าถึงบริการ (อ้างถึงในประสพสุข มีภักดี .2550: 13 – 17)

พาราสุรามาน และคนอื่นๆ(อ้างถึงในประสพสุข มีภักดี .2550: 13 – 17) กล่าวว่า การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้ป่วยและญาติได้รับการอำนวยความสะดวกในการมาใช้บริการสามารถรับบริการได้ทุกเวลาที่สะดวก ติดต่อพยาบาลได้ง่าย ไม่ใช้เวลารอคอยนาน ได้รับความสะดวกในการขอรับข้อมูล

ข่าวสารต่างๆ จากพยาบาล มีบริการอาหารให้ญาติ ห้องพักผู้ป่วยมีที่นอนที่สะดวกสบายให้ญาติ มีบริการพยาบาลติดตามให้บริการถึงที่บ้าน ถ้าผู้ป่วยต้องการ

ฟอกซ์ (Fox. 1972 : 272) กล่าวว่า การเข้าถึงบริการ หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการ

กล่าวโดยสรุป การเข้าถึงบริการ คือ ความสามารถของผู้รับบริการที่จะเข้าไปใช้บริการจากสถานพยาบาลด้วยความสะดวก และเพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ

คันนิงแฮม และคนอื่นๆ (Cunningham and others. 1955 : 739-754) ได้แนวคิดในการเข้าถึงบริการโดยวัดจาก

1. ความสามารถของผู้ป่วยในการจ่ายค่าบริการ หมายถึง ราคาค่าบริการทั้งหมดที่ผู้ป่วยต้องจ่าย และการไม่ได้รักษาเพราะไม่มีเงินจ่าย

2. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ หมายถึง ความเพียงพอของแผนกฉุกเฉิน ระบบบริการของโรงพยาบาลและการดูแลในระยะเร่งด่วน

3. ความสะดวก หมายถึง เวลาเปิดให้บริการของโรงพยาบาล สถานที่ตั้งโรงพยาบาล และความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

4. การเข้าถึงผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง หมายถึง ระยะเวลาการเดินทาง เวลาการนัดหมาย และระยะเวลาการรอคอย

เพนชายสกีร์ และโทมัส (Penchansky & Thomas. 1981 : 127-140) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางการแพทย์และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ จำแนกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความพร้อมของสถานบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของผู้ป่วยกับบริการที่มีอยู่ อันประกอบด้วย ความเพียงพอของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น คลินิก และโรงพยาบาล โปรแกรมส่งเสริมสุขภาพ และบริการต่างๆ

2. ความสามารถของการเข้าถึงแหล่งบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างที่ตั้งของสถานบริการและความสามารถที่จะไปใช้บริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงสถานที่ตั้ง การเดินทาง ระยะทาง และราคาค่าบริการ

3. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และความสามารถที่จะไปใช้บริการได้อย่างสะดวกนั้น ได้แก่ การนัดหมาย การตรวจสิ่งอำนวยความสะดวกเมื่อเข้าไปถึงบริการ โทรศัพท์ เป็นต้น

4. ความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างราคาค่าบริการและความสามารถในการจ่ายค่าบริการของผู้ป่วย การรับรู้ในราคาค่าบริการของผู้ป่วยนั้น มีความสัมพันธ์กับราคาค่าบริการทั้งหมด ความรู้ในเรื่องค่าบริการ ราคาที่สามารถจ่ายได้

5. การยอมรับเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนบุคคลของผู้ป่วยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ประสพสุข มีภักดี. 2550 : 15-17)

กล่าวโดยสรุป การเข้าถึงบริการเป็นความสามารถในการเข้าไปใช้ประโยชน์จากระบบบริการสุขภาพ อันหมายถึง มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ป่วยและระบบบริการสุขภาพ ดังนั้น หากผู้ป่วยสามารถเข้าไปใช้บริการได้อย่างสะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

พาราสุรามาน (Parasuraman. 1985 : 41) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ ความสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้า และยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิต แต่สำหรับคุณภาพการบริการแล้ว จะมีความแตกต่างกันออกไป เนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการ 3 ประการ คือ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจำต้องได้ มีความหลากหลายในตัวเองไม่สามารถ ถูกแบ่งแยกและเก็บรักษาไม่ได้ ทำให้คุณภาพของการประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากบริการนั้น โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

ฮันท์ (Hunt. 1992 : 56) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง สิ่งที่มาจากการประเมินของผู้รับบริการที่ได้รับ ได้แก่ คุณภาพการผลิต คุณภาพทั้งด้านกระบวนการ คุณภาพที่ต้องมีด้วยตัวของมันเอง และคุณภาพที่ดีเลิศ

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

สการ์ดินา (Scardina. 1994 : 38-46) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ อันประกอบด้วย

1. สิ่งที่จับต้องได้ ได้แก่ แพทย์ อุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจรักษา รวมทั้งเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ การติดต่อสื่อสาร

2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสามารถในการใช้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้องเหมาะสม

3. การสนองตอบผู้รับบริการ ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการของผู้ป่วย

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ได้แก่ ความรู้ อัธยาศัยของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการเชื่อมั่นให้แก่ผู้ป่วย

5. ความเอาใจใส่ ได้แก่ การดูแล และสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

ชาง (Chang. 1997 : 29) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการของผู้ป่วย ประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่ การควบคุมเสียง อากาศ แสงและอุณหภูมิที่พอเหมาะ

2. ความเพียงพอของบริการ ได้แก่ ความสามารถในการสนองตอบความต้องการของผู้ป่วยได้ทันที การปฏิบัติงานตามเวลา และให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ป่วย

3. ทักษะการให้บริการ ได้แก่ บริการที่สนองความต้องการพื้นฐานของผู้ป่วย เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษา ให้ยา ทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล รวมทั้งทักษะที่ชำนาญ และถูกต้อง คำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้ป่วย

4. ศิลปะการให้การดูแล ได้แก่ อัธยาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ การรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วยในการรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้ป่วย

5. การให้คำอธิบาย ได้แก่ การแนะนำสถานที่ แผนการดูแลรักษาที่ได้รับ และผลที่จะเกิดขึ้นจากการรักษา รวมทั้งในการสอนญาติในการดูแลผู้ป่วยเมื่อกลับบ้าน

6. ความต่อเนื่องของบริการ ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิม ความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้ป่วย

7. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ ได้แก่ ความรู้สึกของผู้ป่วยหลังจากรับการรักษา ความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้น รวมถึงการเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

8. คุณภาพทั่วไป ได้แก่ ความพึงพอใจหรือคุณภาพโดยทั้งหมด

9. ความตั้งใจของผู้ป่วย ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคต การให้คำแนะนำต่อไปยังญาติ หรือเพื่อนๆ (ประสพสุข มีภักดี. 2550 : 13-15)

กล่าวโดยสรุป คุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ผู้ป่วยรับรู้ว่าบริการที่ได้มานั้นมีคุณภาพดี ก็จะรู้สึกพอใจ และเมื่อมีโอกาสย่อมจะมาใช้บริการอีก

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การรับใช้ให้ความสะดวกต่างๆ ในบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการนั้นๆ

(วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539 : 12; อ้างถึงสงคราม ชัย ลีทองดี. 2544 : 14) ได้กล่าวถึงการบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้ โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบายลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smiling Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่งซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่าไม่มีความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว (สงคราม ชัย ลีทองดี และคนอื่นๆ. 2544 : 14)

งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น (ศิริพร ตันติพูลวินัย. 2538 : 19; อ้างถึงใน สมจิตร กาหาวงค์. 2540 : 15) งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดีคือการที่ให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวัง จึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ ปัจจุบันจะเห็นว่า เมื่อผลิตภัณฑ์ดีเยี่ยม การบริการดีเยี่ยม แต่ถ้าไม่มีมนุษยสัมพันธ์ก็ไม่สามารถขายสินค้าได้ งานบริการก็เช่นกัน ถ้าขาดสัมพันธภาพกับผู้มารับบริการงานบริการก็จะไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ถึงแม้ว่าบริการด้านอื่นๆ จะดีเยี่ยมก็ตาม ดังจะเห็นได้จากการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งได้ปฏิบัติต่อลูกค้าที่มารับบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นความสะอาด ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม ซึ่งเขาจะมีแนวคิดใหม่ๆ มีความรู้ใหม่ ประสบการณ์ใหม่ ทักษะใหม่ และทัศนคติใหม่ นำมาปรับปรุงมาตรฐานการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของงานบริการของสถานบริการของรัฐ ซึ่งจะวัดได้จากความรู้สึกของผู้รับบริการ ไม่ใช่วัดจากความรู้สึกของผู้ให้บริการ

กล่าวโดยสรุปให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมีองค์ประกอบหลายอย่างเช่น ด้านอาคารจะต้องสะอาดสวยงาม มีสิ่งแวดล้อมที่ดี บุคลากรที่ให้บริการจะต้องมีความพร้อม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้

ความสามารถ ความเชี่ยวชาญในวิชาชีพนั้นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างมีคุณภาพ

สถานบริการสาธารณสุขตำบล

ระบบสุขภาพนั้นถือว่าเป็นระบบใหญ่ที่มีเครือข่ายโยงใยไปถึงส่วนต่างๆ ในสังคมอย่างซับซ้อน เรียกได้ว่าทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องนี้แทบจะว่าได้ มิใช่เฉพาะแต่บุคลากรสาธารณสุขเท่านั้น (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี. 2545 : 11) แต่ภายใต้การเปลี่ยนแปลงภาวะสังคมของโลกไม่ว่าจะวิกฤตเศรษฐกิจการสื่อสารที่ไร้พรมแดน และอื่นๆ อีกมากมายได้ ส่งผลกระทบต่อประเทศไทย ระบบสุขภาพในประเทศไทยก็เช่นเดียวกันได้รับผลกระทบจากรัฐธรรมนูญฉบับปี 2540 จากวิกฤตเศรษฐกิจ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 กระแสการปฏิรูปการเมืองและระบบราชการ ซึ่งทำให้เกิดการปฏิรูประบบสุขภาพที่เป็นร่มใหญ่ของการเปลี่ยนแปลงในทุกภาคส่วนทั้งบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ การกระจายอำนาจด้านสาธารณสุข การสร้างหลักประกันสุขภาพ และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมบริหารของหน่วยงานด้านสาธารณสุข นโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นหนึ่งส่วนการปฏิรูประบบสุขภาพที่มุ่งหวังให้ไทยได้รับสิทธิของการมีสุขภาพดีอย่างเท่าเทียมเสมอภาค มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการรับบริการ และมีสุขภาพดีอย่างยั่งยืน (สำเริง แหยงกระโทก และรุจิรา มังคละศิริ. 2545 : 38) สาระของนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ การมุ่งสร้างสุขภาพที่ดีโดยการเน้นบริการสุขภาพส่วนบุคคลที่เป็นบริการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคโดยการจัดบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ซึ่งเป็นการดูแลขั้นพื้นฐานที่รัฐต้องจัดให้กับประชาชนทุกคนอย่างต่อเนื่อง และเป็นองค์รวมของสภาวะของสุขภาพ (สุจิตรา เทียนสวัสดิ์. 2545 : 21) และนอกจากนั้นยังมีการจัดเครือข่ายทุติยภูมิ ซึ่งมีความสามารถเฉพาะทาง และดูแลผู้ป่วยที่มีความซับซ้อนยิ่งขึ้นเน้นคุณภาพเชิงเทคนิค (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี. 2545 : 31) ในที่นี้จึงขอกล่าวถึงระบบสุขภาพระดับปฐมภูมิดังนี้

ระบบสุขภาพระดับปฐมภูมิ

ระบบสุขภาพระดับปฐมภูมิ เป็นระบบบริการขั้นพื้นฐานที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างประชาชนกับระบบบริการสุขภาพ โดยเป็นบริการที่อยู่ใกล้บ้าน ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย และมีการจัดบริการดูแลสุขภาพที่เสมอภาคและมีคุณภาพโดยผู้ประกอบวิชาชีพ (วิจิตร ศรีสุพรรณ. 2544 : 33; อ้างถึงใน สุจิตรา เทียนสวัสดิ์. 2545 : 76) หรืออาจกล่าวว่าเป็นระบบสุขภาพที่มีการจัดบริการสุขภาพในระดับปฐมภูมินั้นเอง ในการจัดให้บริการระดับปฐมภูมิดังกล่าวต้องดำเนินการภายใต้หน่วยบริการปฐมภูมิ ซึ่งเป็นสถานบริการที่อยู่ในชุมชนตามลักษณะภูมิประเทศ อันได้แก่สถานบริการสาธารณสุขในระดับตำบลที่ต้องการมีการพัฒนาและจัดตั้งสถานบริการสาธารณสุขในการให้บริการปฐมภูมิ จากเดิมที่มีสถานีอนามัย

เป็นสถานบริการ สาธารณสุขระดับตำบลเพียงอย่างเดียว แต่ในปัจจุบันได้มีการจัดตั้งบริการปฐมภูมิหรือศูนย์สุขภาพชุมชน ซึ่งบางแห่งก็เป็นสถานีอนามัยที่มีการปรับเปลี่ยนบทบาทเป็นศูนย์สุขภาพชุมชน คือ

1. หน่วยบริการปฐมภูมิ หรือศูนย์สุขภาพชุมชน

เป็นหน่วยบริการระดับปฐมภูมิทางการแพทย์และสาธารณสุขของประชาชนขั้นพื้นฐานมีความเชื่อมโยงต่อเนื่องของกิจกรรมด้านสุขภาพในลักษณะองค์รวมผสมผสานประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและมีระบบให้คำปรึกษาและส่งต่อ ทั้งนี้เพื่อการสร้างสุขภาพการสร้างความเข้มแข็งให้ประชาชนเพื่อป้องกันหรือลดปัญหาที่ป้องกันได้ทั้งกาย จิตใจ และสังคม โดยประชาชนมีส่วนร่วม นอกจากนั้นหน่วยบริการปฐมภูมิยังมีส่วนสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ

1.1 องค์ประกอบสำคัญของศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วย องค์ประกอบด้านโครงสร้าง องค์ประกอบด้านหน้าที่

1.1.1 องค์ประกอบด้านโครงสร้าง ซึ่งอาจเกิดจากโครงสร้างเดิมเป็นสถานีอนามัยหรือเป็นส่วนหนึ่งของโรงพยาบาลที่สามารถจัดบริการเบ็ดเสร็จได้ด้วยตนเองหรืออาจเกิดจากการจัดตั้งหน่วยบริการในพื้นที่ที่ยังไม่มีหน่วยบริการเดิมมาก่อนเพื่อจัดบริการอย่างน้อยตามชุดสิทธิประโยชน์ตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้กำหนดให้คณะกรรมการเครือข่ายบริการระดับปฐมภูมิทำหน้าที่บริการจัดหาศูนย์สุขภาพชุมชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยมีทิศทางเพื่อการสร้างสุขภาพ สร้างความเข้มแข็งให้กับประชาชน

1.1.2 องค์ประกอบด้านหน้าที่ ที่ต้องมีในศูนย์สุขภาพชุมชนประกอบด้วยบริการและกิจกรรมด้านต่างๆ ตามกระบวนการหลักของหน่วยบริการปฐมภูมิในด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการและด้านวิชาการ

1.2 มาตรฐานศักยภาพศูนย์สุขภาพชุมชน ประกอบด้วยมาตรฐานด้านต่างๆ ดังนี้

1.2.1 มาตรฐานด้านบริการ

1.2.2 มาตรฐานบริการกิจกรรมชุมชน

1.2.3 มาตรฐานบริการกิจกรรมในศูนย์สุขภาพชุมชน

1.2.4 มาตรฐานด้านบริหารจัดการ

1.2.5 มาตรฐานด้านวิชาการ

หลังจากการปฏิรูประบบสุขภาพแล้ว สถานีอนามัยก็อยู่ในฐานะส่วนหนึ่งของการให้บริการปฐมภูมิ เนื่องจากถือว่าเป็นหน่วยบริการที่เป็นด่านแรกที่สุดของการบริการสาธารณสุข ตั้งอยู่ในชุมชนมีโครงสร้างการดำเนินงานที่ใกล้เคียงกับมาตรฐานบริการปฐมภูมิที่กำหนดขึ้น ภายใต้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพียงมาตรฐานบางส่วนยังไม่ได้ตามเกณฑ์ เช่น ขีดความสามารถการให้บริการ จำนวนและประเภทบุคลากรการทำงานสร้างสุขภาพในแนวรุก ซึ่งหากมีการปรับพัฒนาส่วนคุณภาพให้ดีขึ้นก็จะสมบูรณ์แต่ต้องถือว่าสถานีอนามัยเป็นส่วนหนึ่งของศูนย์สุขภาพชุมชน PCU (Primary Care Unit)

2. การพัฒนาบริการไปสู่การเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ ในระยะเริ่มต้น

แต่เดิมขอบเขตงานของสถานีอนามัยที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นการให้บริการแบบผสมผสาน แบ่งเป็น 5 สาขาไม่ว่าจะเป็นด้านส่งเสริมสุขภาพ ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการ ควบคุมและป้องกันโรค ด้านฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้ป่วยพิการ และด้านสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน (กองสาธารณสุขภูมิภาค. 2535 : 55) ก็ต้องมีการพัฒนาบริการให้ปรับตัวเองไปสู่การเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ ซึ่งในระยะเริ่มต้นต้องพัฒนาในประเด็นดังต่อไปนี้ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. 2546 : 15)

2.1 พัฒนาในด้านการบริการพื้นฐาน

2.1.1 มีการพัฒนาบริการด้านการรักษาพยาบาลได้ตามมาตรฐาน(แนวทางเวชปฏิบัติที่มีการปรับให้เหมาะสมตามข้อตกลงภายในเครือข่าย)

2.1.2 พัฒนาบริการดูแลหญิงตั้งครรภ์ก่อนคลอด และการดูแลสุขภาพเด็กดีพัฒนาบริการเยี่ยมบ้าน

2.1.3 พัฒนาเรื่องการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนในการดูแลสุขภาพ

2.2 พัฒนาในด้านโครงสร้างสิ่งแวดล้อม พัฒนาสภาพพื้นที่การตรวจบริการในสถานีอนามัย สถานีอนามัยให้มีความสะอาด ความใกล้ชิด รู้จักกันได้ง่ายในการให้บริการ สะดวกในการสื่อสารถึงกัน รวมทั้งมีสถานที่พูดคุยที่มิดชิดเป็นส่วนตัวได้

2.3 พัฒนาในด้านการทำงานกับชุมชน

2.3.1 ทำงานในชุมชนได้อย่างผสมผสาน

2.3.2 เข้าใจการประเมินชุมชนได้อย่างรอบด้าน

2.3.3 เข้าใจการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.4 พัฒนาในด้านบริหารจัดการ และการทำแผนปฏิบัติการ

2.4.1 การจัดการที่ตอบสนองต่อการทำงานผสมผสานมากกว่าการทำตามกิจกรรม

2.4.2 การทำแผนปฏิบัติการให้บริการและฐานข้อมูล เพื่อการประเมินปัญหาพื้นฐานของประชากร

2.4.3 ระบบข้อมูลเพื่อการให้บริการและฐานข้อมูล เพื่อการประเมินปัญหาพื้นฐานของประชากร

3. ลักษณะปฐมภูมิที่มีให้แก่ประชาชน

ลักษณะปฐมภูมิที่มีให้แก่ประชาชนแบ่งเป็นประเภทคือ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. 2543 : 50)

3.1 การให้บริการแบบผสมผสานที่ประกอบด้วยการบริการด้านต่างๆ คือ

3.1.1 ด้านการรักษาพยาบาลทั้งที่เป็นโรคทั่วไป โรคเรื้อรัง ซึ่งผสมผสานการ

ให้ความรู้กับผู้รับบริการเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพที่เป็นการติดตามเยี่ยมบ้านในรายที่จำเป็น และการฟื้นฟูสภาพพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง

3.1.2 บริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรคในระดับบุคคล และครอบครัวทุกกลุ่มอายุ ทั้งที่เป็นบริการในหน่วยบริการ และบริการในชุมชน

3.2 การให้บริการเชิงรุก ได้แก่ การดำเนินงานต่างๆ เพื่อ

3.2.1 สนับสนุนการพึ่งตนเองของประชาน องค์กรประชาชนและชุมชน

3.2.2 ให้ความรู้และความมั่นใจแก่ประชาชนในการดูแลปัญหาสุขภาพที่พบบ่อย

3.2.3 ให้ความรู้แก่ประชาชนให้เกิดพฤติกรรมสุขภาพที่ดี

3.2.4 ดูแลความครอบคลุมของงานต่างๆ ในด้านการส่งเสริม ป้องกัน ฟื้นฟูสภาพในชุมชน

3.2.5 ประเมินภาพปัญหาสุขภาพของบุคคล ครอบครัว ชุมชน ร่วมมือกับชุมชนและหน่วยงานอื่นๆ ในการวิเคราะห์วางแผนดำเนินการแก้ปัญหาสุขภาพ

3.2.6 บริการด้านทันตกรรม ที่เป็นบริการรักษาฟื้นฟู และบริการด้านการส่งเสริม ป้องกันทางด้านทันตกรรม

4. บทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน

บทบาทของบุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชน จำเป็นต้องร่วมกันทำงานเป็นทีมในการให้บริการที่ผสมผสานแก่ประชนในความรับผิดชอบ ซึ่งในทางปฏิบัติมีการกำหนดบทบาทร่วมและบทบาทเฉพาะของบุคลากรแต่ละวิชาชีพตามพื้นฐานความรู้ความสามารถ และความเป็นได้ในการทำงานจริง ดังนี้ (สำนักงานโครงการปฏิรูประบบสาธารณสุข. 2545 : 47)

4.1 แพทย์ มีความรับผิดชอบหลักในการกำกับสุขภาพบริการทางการแพทย์ ทั้งด้านการรักษาพยาบาลการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคพื้นฐานของหน่วยบริการ สำหรับบทบาทในการให้การดูแลรักษาโดยตรงนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนบุคลากรที่มีในพื้นที่นั้น แต่ที่สำคัญก็คือ การพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ในทีมที่มีความรู้ความสามารถให้บริการทางด้านการแพทย์ได้อย่างเหมาะสมทำหน้าที่ให้คำปรึกษาในกรณีที่เจ้าหน้าที่ในทีมไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ และร่วมรับผิดชอบผลลัพธ์การบริการของหน่วยงานนั้น

4.2 พยาบาล มีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของทีมให้บริการสุขภาพ และรับผิดชอบงานหลักในด้านการพยาบาล รวมทั้งร่วมให้บริการผสมผสานทุกด้าน โดยในระยะแรกพยาบาลควรสร้างความคุ้นเคยและปรับแนวความคิดทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จัดบทบาทและวิธีการทำงาน กิจกรรมที่ควรดูแลพัฒนาเบื้องต้น เช่น เทคนิคปลอดเชื้อ การดูแลเครื่องมือทางการแพทย์ต่างๆ การบริการพยาบาล และการเยี่ยมบ้านเพื่อการให้บริการพยาบาล นอกจากนี้ยังมีบทบาทในด้านของการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพทั้งในสถานบริการและชุมชน รวมทั้งมีส่วนเป็นบุคคลที่เชื่อมต่อบริการระหว่างโรงพยาบาลและสถานีอนามัยหรือศูนย์สุขภาพ ชุมชน

4.3 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ มีบทบาทในการดำเนินงานให้บริการผสมผสานทุกด้านแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบ และมีบทบาทหลักในการประเมินสภาพชุมชนอย่างรอบด้าน

5. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารศูนย์สุขภาพชุมชน

ในส่วนของหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนนั้น ยังไม่มีระเบียบกระทรวงที่กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนจึงได้ใช้บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าสถานีอนามัย ซึ่งระบุไว้ดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุข. 2521 : 45; อ้างถึงใน วีระ ดีมั่น. 2543 : 56)

5.1 เป็นพนักงานสาธารณสุขตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติ และกฎหมายสาธารณสุข

5.2 บริหารงานสถานีอนามัยในด้านการเงิน การบัญชี การเบิกจ่าย และเก็บเงินทุกประเภทของสถานีอนามัย การบริการพัสดุ ครุภัณฑ์ เวชภัณฑ์ ภายใต้การอำนวยการควบคุมแนะนำและสั่งการของสาธารณสุขอำเภอ ให้เป็นไปตามระเบียบของทางราชการ

5.3 จัดให้มีการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานในรูปแบบผสมผสานให้แก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบทั้งในและนอกสถานีอนามัย ตลอดจนการรับส่งผู้ป่วยเพื่อการรักษาต่ออย่างมีประสิทธิภาพ

5.4 ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะสาธารณสุขตำบล ซึ่งจัดเป็นองค์การทางการประสานงานตามที่ได้รับมอบหมาย

5.5 จัดรูปงาน การอำนวยการ ควบคุมกำกับและประเมินผลการปฏิบัติงานการพัฒนางานสาธารณสุขในเขตรับผิดชอบ ให้เป็นไปตามแผนงาน โครงการ และเป้าหมายของการพัฒนาตลอดจนการจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานเสนอให้อำเภอและจังหวัดทราบโดยสม่ำเสมอ

5.6 ดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงาน และบังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ในสถานีอนามัย การมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ

5.7 ฝึกอบรมนักศึกษา และอาสาสมัครสาธารณสุขประเภทต่างๆ ตลอดจนดูแลแนะนำสนับสนุนและช่วยเหลือการปฏิบัติงานสาธารณสุขประเภทต่างๆ

5.8 ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของสถานบริการสาธารณสุขชุมชนในเขตรับผิดชอบ

5.9 ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล สถิติ และประเมินผลงานเพื่อนำไปพัฒนางาน

5.10 ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6. งานบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

ศูนย์สุขภาพชุมชน เป็นหน่วยบริการที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และ ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก บุคลากรในศูนย์สุขภาพชุมชนจึงเป็นผู้ดูแลประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวและชุมชน โดยมีหน้าที่ในการให้บริการ ดังนี้ (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. 2546 : 5-9)

6.1 กิจกรรมและบริการในชุมชน ได้แก่ การสำรวจชุมชน การวินิจฉัยชุมชนการจัดกิจกรรมในชุมชนโดยชุมชนมีส่วนร่วม การแก้ไขปัญหาชุมชนแบบเชิงรุก ทั้งนี้เพื่อให้ ชุมชนเกิดการเรียนรู้และเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

6.2 บริการในสถานบริการ ได้แก่ การจัดบริการให้เป็นไปตามชุดสิทธิประโยชน์ด้านการส่งเสริมป้องกันโรค รักษาพยาบาลและฟื้นฟูสมรรถภาพ แก่ผู้รับบริการโดยครอบคลุมทั้งทางร่างกาย จิตใจ สังคม ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต ความเชื่อ ขนบธรรมเนียม ศาสนา วัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตในระดับตัวบุคคล และครอบครัว โดยมีทิศทางเพื่อการสร้างหลักในศูนย์สุขภาพเป็นหลัก

6.3 บริการต่อเนื่อง เป็นการจัดบริการที่เชื่อมโยงกับบริการหลักในศูนย์สุขภาพ ชุมชน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ต่อเนื่องของบริการ เช่น การจัดให้มีระบบปรึกษาด้านสุขภาพ ระบบส่งต่อ ระบบเยี่ยมบ้าน

6.4 บริการโดยแพทย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดูแลสุขภาพประชาชนมี ประสิทธิภาพ มีการพัฒนาระบบบริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับที่ประชาชนพึงพอใจ จึงกำหนดให้มีบริการโดยแพทย์ขึ้นในศูนย์สุขภาพชุมชน โดยในระยะแรกอาจจัดให้แพทย์มีส่วนร่วมในชุมชน รูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง คือ

6.4.1 ให้บริการเป็นประจำคนเดิมต่อเนื่องทุกวัน

6.4.2 ให้บริการเป็นประจำคนเดิมบางวันทุกสัปดาห์

6.4.3 ให้บริการเป็นครั้งคราวคนเดิมในลักษณะแวะเยี่ยมให้คำปรึกษา

6.4.4 ให้คำปรึกษาเป็นประจำคนเดิมโดยต่อเนื่องโดยไม่ได้ออกให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากความจำเป็นด้านบุคลากร จึงกำหนดให้โรงพยาบาลแม่ข่าย เป็นผู้พิจารณารูปแบบจัดการที่เหมาะสมให้สอดคล้องกับนิยาม ความหมายและทิศทางการดูแล

ประสพสุข มีภักดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมรายด้าน คือด้านเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก

กล่าวโดยสรุป ศูนย์สุขภาพชุมชนเป็นหน่วยงานที่ให้บริการอยู่ในระดับปฐมภูมิ ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนซึ่งมีขอบข่ายการให้บริการในด้านส่งเสริมป้องกันโรค งานรักษาพยาบาลเบื้องต้น งานสร้างสุขภาพและฟื้นฟูสภาพ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ดังนี้

กลนีย์ บุญเพ็ชร (2543 : 12) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีอนามัยบ้านแฮด อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ของครอบครัว ส่วนระยะทางไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยพบว่า ไม่ว่าระยะทางใกล้หรือไกล ประชาชนจะมารับบริการที่สถานีอนามัยเพราะเห็นว่ามีประโยชน์

ประสพสุข มีภักดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมรายด้าน คือ ด้านการเข้าถึงบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านระบบการให้บริการ และด้านบรรยากาศองค์การ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สุริยัน แซ่เอ็ง (2546 : 24) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการบริการของสถานีอนามัยลำนางรอง อำเภอโนนดินแดง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมาก

ไชย พะยอม (2542 : 60) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช ปัจจัยเหล่านี้น่าจะเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความพึงพอใจซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

สุเพียว อึ้งวิจารณ์ปัญญา (2546 : 1-3) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโพธาราม พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระดับมาก และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ ระบบการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม และทำเลที่ตั้งของโรงพยาบาล

กัลยาณี เศียรอินทร์ (2538 : 18) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของโรงพยาบาลสะบ้าย้อย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านความสะดวก ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารในระดับปานกลาง

บังอร ผงผ่าน (2538 : ก) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : ศึกษากรณีโรงพยาบาลกันทรารักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยขึ้นอยู่กับความทั่วถึงเพียงพอของสถานที่ที่ให้บริการ ความสะดวกในเงื่อนไขการขอรับบริการความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ บุคลิก ท่าที มารยาทในการบริการ และความเสมอภาคในการให้บริการ โดยสาเหตุของความไม่พึงพอใจส่วนใหญ่ คือ ความไม่สะดวก การรอคอยในขั้นตอนขอรับบริการ

จากการศึกษางานวิจัยในประเทศ ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการในด้านต่างๆ เพื่อจะได้นำมาพัฒนางานด้านบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 179,347 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากตาราง ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542 : 261) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง แล้วทำการสุ่มตัวอย่างให้กระจายตามสัดส่วนไปตามศูนย์ต่างๆ ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ดังแสดงตามตาราง 2 ดังนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ลำดับที่	ศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
1	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองโพรง ตำบลอิสาณ	49,347	20
2	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหัววัว ตำบลเสม็ด	5,700	19
3	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านบัว ตำบลบ้านบัว	6,300	19
4	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านบุลาว ตำบลสะแกโพรง	3,500	19
5	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองเกียบ ตำบลสะแกโพรง	3,500	19
6	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสวายจีก ตำบลสวายจีก	5,800	19
7	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านยางประจิม ตำบลบ้านยาง	5,200	19
8	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านแก่นเจริญ ตำบลพระครู	6,800	19
9	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านพะไล ตำบลถลุงเหล็ก	5,950	19
10	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านปึกฝาย ตำบลหนองตาด	4,560	19
11	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองตาด ตำบลหนองตาด	3,950	19
12	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านหนองตลุมปุ๊ก ตำบลลุมปุ๊ก	8,740	19
13	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านตลาดชัย ตำบลสองห้อง	8,950	19
14	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสวายสอ ตำบลบัวทอง	7,560	19
15	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านโกรกขี้หนู ตำบลชุมเห็ด	23,490	19
16	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านปริงเปรน ตำบลหลักเขต	4,950	19
17	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านสะแกซำ ตำบลสะแกซำ	5,760	19
18	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านโคกตาล ตำบลชะแกซำ	3,490	19
19	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านโคกกลาง ตำบลสะแกซำ	4,950	19
20	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านยางน้อย ตำบลเมืองฝาง	5,850	19
21	ศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านกระสัง ตำบลกระสัง	5,000	19
	รวม	**179,347**	**400**

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ลักษณะของเครื่องมือ ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ มีลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วน (Rating Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะด้านอื่นๆ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

2. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้ดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะทำการศึกษาวิจัยโดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา ผลงานการวิจัยเกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม

2. จัดทำแบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามและคำตอบที่ต้องการเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

3. การตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คนได้แก่

3.1 ดร.ผดุงชาติ ยังดี

3.2 อาจารย์ไพวรรณ วรปรีดา

3.3 อาจารย์วิจิตร ธวัชชัย

และอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขให้ถูกต้องตามเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาและมีผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแล้วนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

5. ในการ Try out แบบสอบถามได้ขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชน โกรกขี้หนู ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 30 คนแล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์ของแอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .9000

การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน ผลปรากฏว่า แบบสอบถามจำนวน 400 ฉบับ เก็บรวบรวมมาได้ 400 ฉบับ คิดเป็น 100 %

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. ข้อเสนอแนะที่เป็นคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยจัดคำตอบเข้าประเด็นเดียวกัน แล้วแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

4. การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยซึ่งอาศัยการกำหนดค่าจุดกลางของช่วงระดับคะแนน จากจำนวน 5 ช่วงคะแนน ดังนี้ (ประสิทธิ์ สุวรรณรักษ์. 2542 : 261)

คะแนนเฉลี่ย	4.21 - 5.00	มีความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 - 4.20	มีความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 - 3.40	มีความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 - 2.60	มีความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.80	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติโดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การหาค่าความชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย $\overline{X}$

2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนอำเมืองเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ตามสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\overline{X}$ แทนค่า ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทนค่า ส่วนเบี่ยงแบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ทำการวิเคราะห์จำแนกผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอนดังนี้

1. สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบการให้บริการ
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ทำการวิเคราะห์และจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ แสดงในตาราง 2 – 6 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
เพศชาย	204	51
เพศหญิง	196	49
รวม	**400**	**100**

จากตาราง 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 400 คนเมื่อจำแนกเพศปรากฏว่าเป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และเป็นเพศหญิงจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	80	20
21- 30 ปี	74	18.5
31- 40 ปี	104	26
41- 50 ปี	66	16.5
51- 60 ปี	64	16
61 ปี ขึ้นไป	12	3
รวม	**400**	**100**

จากตาราง 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามอายุ ปรากฏว่า มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 80 คน 21- 30 ปี จำนวน 74 คน 31- 40 ปี จำนวน 104 คน 41-50 ปี จำนวน 66 คน 51-60 ปี จำนวน 64 คนและ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20,/18.5,/26,/16.5,/16 และ 3 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	200	50
มัธยมศึกษา	88	22
ปวส.	36	9
ปริญญาตรี	70	17.5
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
อื่นๆ		
รวม	**400**	**100**

จากตาราง 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษาปรากฏว่า ประถมศึกษา จำนวน 200 คน มัธยมศึกษา จำนวน 88 คน ปวส. จำนวน 36 คน ปริญญาตรี จำนวน 70 คน สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 50,/22,/9,/17.5 และ 1.5 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
เกษตรกร	126	31.5
ค้าขาย	36	9
รับจ้าง	102	25
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	58	14.5
รวม	**400**	**100**

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามอาชีพปรากฏว่า อาชีพเกษตรกร จำนวน 126 คน ค้าขาย จำนวน 36 คน รับจ้าง จำนวน 102 คน รับราชการ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5,9,25,และ 14.5 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	ผู้รับบริการ	
	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ / เดือน		
ต่ำกว่า 2,000 บาท	100	25
2,001 – 5,000 บาท	68	17
5,001 – 10,000 บาท	124	31
10,001 บาท ขึ้นไป	108	27
รวม	**400**	**100**

จากตาราง 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือนปรากฏว่า ต่ำกว่า 2,000 บาท จำนวน 100 คน 2,001 – 5,000 บาท จำนวน 68 คน 5,001 – 10,000บาท จำนวน 124 คน 10,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 25,/17,/31 และ 27 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 2 ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ดังตาราง 7- 9 ดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการเข้าถึงบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการเข้าถึงบริการ			
1. ศูนย์สุขภาพชุมชนมีป้ายบอกวิธีการรับบริการอย่างชัดเจน	3.65	.66	มาก
2. มีการชี้แจงขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบอย่างทั่วถึง	3.60	.59	มาก
3. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างเหมาะสม	3.76	.66	มาก
4. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างทั่วถึง	3.60	.70	มาก
5. มีน้ำดื่ม ห้องน้ำ สะอาดไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	3.52	.76	มาก
6. มีห้องน้ำสะอาด ไว้บริการอย่างเพียงพอ	3.39	.80	ปานกลาง
7. ท่านเดินทางมารับบริการด้วยความสะดวกและไม่ไกลเกินไป	3.60	.90	มาก
8. มีแผนผังการให้บริการอย่างชัดเจน	3.51	.70	มาก
9. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการให้บริการ	3.47	.78	มาก
10. มีบัตรคิวในการให้บริการ	3.87	.78	มาก
11. มีแผนผังบอกเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน	3.60	.75	มาก
เฉลี่ยรวม	3.59	0.73	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านการเข้าถึงบริการ โดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เท่ากับ 3.59 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 10 บัตรคิวในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 รองลงมาคือ ข้อ 3 มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างเหมาะสม และศูนย์สุขภาพชุมชนมีป้ายบอกวิธีการรับบริการอย่างชัดเจน เท่ากับ 3.76 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 6 การมีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างเพียงพอโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.39

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านคุณภาพบริการ			
1. มีระบบการรักษาที่ดีมีคุณภาพ	3.75	.66	มาก
2. การจ่ายยารักษาโรคมีมาตรฐานเดียวกันหมดทุกคน	3.48	.72	มาก
3. เจ้าหน้าที่จ่ายยารักษาโรคอย่างเพียงพอต่อการรักษา	3.47	.72	มาก
4. เจ้าหน้าที่ตรวจรักษาท่านอย่างละเอียดตามอาการเจ็บป่วย	3.55	.63	มาก
5. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	3.54	.61	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีมารยาทดีในการให้บริการ	3.46	.71	มาก
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดสวยงาม	3.38	.72	ปานกลาง
8. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินที่มีคุณภาพ	3.63	.71	มาก
9. เจ้าหน้าที่วางตัวอย่างเหมาะสม	3.41	.75	มาก
เฉลี่ยรวม	3.51	0.69	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านคุณภาพการบริการโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 7 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 มีระบบการรักษาที่ดีมีคุณภาพโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ ข้อ 8 มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินที่มีคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.63 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 9 เจ้าหน้าที่วางตัวอย่างเหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.41

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านระบบการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านระบบการให้บริการ			
1. การจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว	3.73	.66	มาก
2. มีการแนะนำการใช้ยารักษาโรคก่อนกลับบ้าน	3.70	.64	มาก
3. มีการแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการต่อโรคที่เป็น	3.75	.60	มาก
4. มีเจ้าหน้าที่คอยบริการอย่างเพียงพอ	3.42	.77	มาก
5. มียาไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	3.45	.73	มาก
6. มีป้ายบอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	3.59	.66	มาก
7. มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย	3.71	.73	มาก
8. มีป้าย ชื่อ-สกุล ของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	3.47	.72	มาก
9. มีการแยกประเภทของผู้ป่วยอย่างชัดเจน	3.21	.88	ปานกลาง
10.มีการติดตามประเมินผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	3.0	1.02	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.50	0.74	มาก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

จากตาราง 9 พบว่าความพึงพอใจต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ด้านระบบการให้บริการโดยภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนมีระดับความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 9 และ 10 อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนข้ออื่นๆ อยู่ในระดับมาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 มีการแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการต่อโรคที่เป็น โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.75 รองลงมาคือ ข้อ 7 มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.71 และปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือข้อ 9 มีเจ้าหน้าที่คอยบริการอย่างเพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.42

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตาราง 10 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ศูนย์สุขภาพชุมชนมีสถานที่ให้ออกกำลังกายและพักผ่อน	12	3
2. ควรมีเจ้าหน้าบริการทางด้านสุขภาพจิตของประชาชนผู้ใช้บริการ	20	5
3. มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	30	7.5
4. บริการข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง	5	1.25
5. มีเจ้าหน้าที่ นายแพทย์ รักษาโรคเฉพาะทาง	5	1.25
6. รณรงค์ป้องกันกำจัดยุงลายให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน	10	2.5

จากตาราง 10 พบว่า ข้อเสนอแนะที่มากที่สุด ข้อที่ 3 ร้อยละ 7.5 คือ มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย รองลงมา ข้อที่ 2 และ ข้อที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 5 และ 3 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งผู้วิจัยจะสรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

1. ความมุ่งหมายการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผล
5. ข้อเสนอแนะ
   - 5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้
   - 5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน 3 ด้านคือ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านระบบการให้บริการ ในเขตอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 18 ตำบล มีประชากร 179,347 คน กลุ่มตัวอย่างในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยคำนวณจากตาราง ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่างแล้วทำการสุ่มด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือวิจัยขึ้นเองโดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญและอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ แก้ไขให้ถูกต้องตามเนื้อหา นำแบบสอบถามไปทดสอบหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา ได้ขอความอนุเคราะห์จากหัวหน้าศูนย์สุขภาพชุมชนโกรกขี้หนู ตำบลชุมเห็ด อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อนำไปทดลองใช้กับผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 30 คนแล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .90

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปให้กับพนักงานผู้ช่วยเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเป็นผู้ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่มารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและรวบรวมไว้ให้ผู้วิจัยตามเวลาที่กำหนด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่หาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามลักษณะทางประชากร ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นผู้ชาย ร้อยละ 51 อายุระหว่าง 31-40 ร้อยละ 26 การศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 50 มีอาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 31.5 และมีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 31

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ศูนย์สุขภาพชุมชนมีสถานที่ให้ออกกำลังกายและพักผ่อน

3.2 ควรมีเจ้าหน้าบริการทางด้านสุขภาพจิตของประชาชนผู้ใช้บริการ

3.3 มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย

3.4 บริการข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง

3.5 มีเจ้าหน้าที่ นายแพทย์ รักษาโรคเฉพาะทาง

3.6 รณรงค์ป้องกันกำจัดยุงลายให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อหาแนวทางที่จะส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ประสพสุข มีภักดี (2550 : 110) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอสตึก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นมีการประชาสัมพันธ์ของศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารทางด้านสาธารณสุข ทำให้ผู้บริการมีความรู้ความเข้าใจ สอดคล้องกับข้อคำถามข้อที่ 3 ที่มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างเหมาะสม ในด้านการเข้าถึงการบริการ อยู่ในระดับมาก

2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ พบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน สอดคล้อดกับงานวิจัยของ กลนีย์ บุญเพ็ชร (2543 : 12) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีอนามัยบ้านแยด อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ปัจจัยสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการให้บริการ มีระบบการรักษาที่ดีคุณภาพและมีมาตรฐานเดียวกันสอดคล้องกับแบบสอบถามด้านการบริการอยู่ในระดับมาก และอีกสาเหตุหนึ่งศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ มีการวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ ให้ความสำคัญกับผู้มารับการบริการทุกคน เสมือนว่าผู้มารับบริการเป็นคนสำคัญที่สุด

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ พบว่า ผู้รับบริการต้องการให้มี ศูนย์สุขภาพชุมชนมีสถานที่ให้ออกกำลังกายและพักผ่อน ควรมีเจ้าหน้าบริการทางด้านสุขภาพจิตของประชาชนผู้ใช้บริการ มีเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีเจ้าหน้าที่ นายแพทย์ รักษาโรคเฉพาะทาง บริการข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง และ มีการรณรงค์ป้องกันกำจัดยุงลายให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน ผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน มีข้อเสนอแนะเพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุมชนได้บริการประชาชนผู้รับบริการ ได้รับทราบเพื่อพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับผู้รับบริการ ให้เกิดความประทับใจการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความสุขจากการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านคุณภาพบริการ และด้านระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ดังนั้นจึงควรการรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการ ส่งเสริม พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความรู้ ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ศูนย์สุขภาพชุนชนบริการประชาชนได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ ทำให้มีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

1. ควรรักษาระดับการให้บริการให้มีมาตรฐาน อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้บุคลากร ได้รับความรู้ พัฒนาความสามารถและทักษะต่างๆ ให้มีความพร้อมทันต่อสถานการณ์ ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
2. อบรมความรู้ ให้แก่ผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน เพื่อนำไปขยายผลสู่ประชาชนในหมู่บ้าน
3. ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อให้ผู้รับบริการได้เสนอแนะและมีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์สุขภาพชุมชน ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยรูปแบบและความพึงพอใจต่อศูนย์สุขภาพชุมชน อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการว่ามีความแตกต่างกันในด้านใดบ้าง
2. ควรมีการวิจัยปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานของศูนย์สุขภาพชุมชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

บรรณานุกรม

กลนีย์ บุญเพ็ชร. (2543). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสถานีอนามัยบ้านแฮด อำเภอพุทไธสง จังหวัดบุรีรัมย์.** ม. ป.ท. : ม.ป.พ.

กันยา สุวรรณแสง. (2536). **การพยาบาลผู้ป่วยสูงอายุ.** กรุงเทพ : องค์การค้าคุรุสภา.

กัลยาณี เศียรอินทร์. (2538). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของโรงพยาบาลสะบ้าย้อย สงขลา.** สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสงขลา.

"การให้บริการของสถานีอนามัย". (2546) (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http: //www.anamai. mohp go.thth/factsheet/acedeic/234/ 23408 html.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2538) **เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8.** พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **หลักการบริหารการบริการ.** กรุงเทพฯ: องค์การค้าของคุรุสภา.

บังอร ผงผ่าน. (2538). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการของโรงพยาบาลชุมชน : กรณีศึกษาโรงพยาบาลกันทรลักษณ์ จังหวัดศรีสะเกษ.** วิทยานิพนธ์ รปม. (การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม). กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

ประสพสุข มีภักดี. (2550). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอสตึก จังหวัดบุรีรัมย์.** วิทยานิพนธ์ รปม. บุรีรัมย์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สำนักงานคณะกรรมการ. (2544) . **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545- 2549.** กรุงเทพฯ องค์การค้าของคุรุสภา.

ภูษิตา อินทรประสงค์. (2539). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานของผู้บริหาร.** กรุงเทพ ฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.

สนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. กรม (2546). **คู่มือประเมินรับรองมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน.** ม.ป.ท. : ม.ป.พ.

สมยศ นาวีการ และผุสดี รุมาคม. (2520). **การบริหารองค์การ.** กรุงเทพ : ไทยวัฒนาพาณิชย์.

สุชา จันทร์เอม. (2539) **การพัฒนามาตรฐานการบริหาร.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

สุเพียว อึ้งวิจารณ์ปัญญา (2543 ตุลาคม –ธันวาคม). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโพธาราม". วารสารการส่งเสริมสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม.** มปท.

สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์กระทรวงสาธารณสุข. (2547). **รวมผลงาน 4 ปี และอนาคตสถานภาพบทบาท.** สสอ. กรุงเทพฯ : นฤมิต โพลเพชร.

อรพินท์ ไชยพะยอม. (2542). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช.** วิทยานิพนธ์ สศม. (วิชาเอกบริหารสาธารณสุข). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหิดล.

อรุณ รักธรรม. (2523). **เทคนิคและการบริหารจัดการ.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ก
ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๕๒๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๖ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำภาคนิพนธ์

เรียน อาจารย์วิจิตร ธวัชชัย

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมือง จ.บุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำภาคนิพนธ์และศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๕๒๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๖ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำภาคนิพนธ์

เรียน อาจารย์ไพวรรณ วรปรีดา

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมือง จ.บุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำภาคนิพนธ์และศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๕๒๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๖ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำภาคนิพนธ์

เรียน ดร.ผดุงชาติ ยังดี

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชนอำเภอเมือง จ.บุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ พิจารณาเห็นแล้วว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องนี้อย่างดียิ่ง จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือในการทำภาคนิพนธ์และศึกษาข้อมูลครั้งนี้ เพื่อที่ผู้ทำการวิจัยจะได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ข

หนังสือของความอนุเคราะห์ทดลองใช้แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๕๔๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๑ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตทดลองใช้เครื่องมือการวิจัย

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยตำบลห้วยราช

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมการศึกษาค้นคว้า ในการนี้นักศึกษามีความประสงค์ในการทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยที่จะใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง เพื่อหาประสิทธิภาพ ของเครื่องมือในการวิจัย

ดังนั้นจึงขออนุญาตให้ นายวสุ ธีระวานิช ทดลองใช้เครื่องมือในการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง สำหรับกำหนดการทำงานผู้ทำการวิจัยจะประสานในรายละเอียดอีกครั้ง มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑, ๐ ๔๔๖๐ ๑๖๑๖ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยหนองคาด

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยโคกตาล

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยหนองโพรง

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยสวายจีก

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยบ้านบัว

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยหัววัว

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยร่มโพธิ์

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/๗๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยหนองเกียบ

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยพะไล

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยปีกฝาย

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยโคกกลาง

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยกระสัง

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยสะแกชำ

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยบุลาว

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยโรกขี้หนู

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยสวายสอ

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยลุมปุ๊ก

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๔๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๔๕๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยแก่นเจริญ

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยสปึงเปน

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐ ๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐ ๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยบ้านยาง

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ที่ ศธ ๐๕๔๕.๑๑/ว ๔

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
ถนนจิระ อำเภอเมืองบุรีรัมย์
จังหวัดบุรีรัมย์ ๓๑๐๐๐

๒๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

เรียน หัวหน้าสถานีอนามัยคลาคชัย

ด้วย นายวสุ ธีระวานิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ กำลังศึกษาและทำภาคนิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยมี รศ.ประชัน คะเนวัน เป็นประธานกรรมการควบคุมภาคนิพนธ์ โดยการนี้นักศึกษามีความประสงค์เก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามผู้เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยดังกล่าว จึงขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นักศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่านด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเทียบ ละอองทอง)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร ๐๔๔๖๑ ๑๒๒๑ ต่อ ๓๘๐๖
โทรสาร ๐๔๔๖๑ ๒๘๕๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นการศึกษาในงานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ❑ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

❑ ชาย ❑ หญิง

2. อายุ

❑ 20-30 ปี ❑ 31-40 ปี

❑ 41-50 ปี ❑ 51-60 ปี

3. ระดับการศึกษา

❑ ประถมศึกษา ❑ มัธยมศึกษา ❑ ปวช./ปวส.

❑ ปริญญาตรี ❑ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

❑ เกษตรกร ❑ ค้าขาย

❑ รับจ้าง ❑ รับราชการ

5. รายได้/เดือน

❑ ไม่เกิน 7,000 บาท ❑ 7,001-8,000 บาท

❑ 8,001-9,000 บาท ❑ สูงกว่า 9,001 บาทขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

คำชี้แจง โปรดอ่านและพิจารณาข้อความอย่างละเอียดและเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นตามสภาพความเป็นจริง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเข้าถึงบริการ					
1. ศูนย์สุขภาพชุมชนมีป้ายบอกวิธีการรับบริการอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
2. มีการชี้แจงขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบอย่างทั่วถึง	.....	.....	.....	.....	.....
3. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างเหมาะสม	.....	.....	.....	.....	.....
4. มีที่นั่งรองรับบริการอย่างทั่วถึง	.....	.....	.....	.....	.....
5. มีน้ำดื่มสะอาดไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
6. มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างพอเพียง	.....	.....	.....	.....	.....
7. ท่านเดินทางมารับบริการด้วยความสะดวกและไม่ไกลเกินไป	.....	.....	.....	.....	.....
8. มีแผนผังการให้บริการอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
9. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
10. มีการจัดบัตรคิวในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
11. มีแผนผังบอกเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
ด้านคุณภาพการบริการ					
12. มีระบบการรักษาที่ดีมีคุณภาพ	.....	.....	.....	.....	.....
13. การจ่ายยารักษาโรคมีมาตรฐานเดียวกันหมดทุกคน	.....	.....	.....	.....	.....
14. เจ้าหน้าที่จ่ายยารักษาโรคอย่างเพียงพอต่อการรักษา	.....	.....	.....	.....	.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ตรวจรักษาท่านอย่างละเอียดตามอาการเจ็บป่วย	.....	.....	.....	.....	.....
16. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
17. เจ้าหน้าที่มีมารยาทดีในการให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
18. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดสวยงาม	.....	.....	.....	.....	.....
19. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินที่มีคุณภาพ	.....	.....	.....	.....	.....
20. เจ้าหน้าที่จ่ายยามีพอเพียงในการบริการ	.....	.....	.....	.....	.....
ด้านระบบการให้บริการ					
21. การจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	.....	.....	.....	.....	.....
22. มีการแนะนำการใช้ยารักษาโรคก่อนกลับบ้าน	.....	.....	.....	.....	.....
23. มีการแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการต่อโรคที่เป็น	.....	.....	.....	.....	.....
24. มีเจ้าหน้าที่คอยบริการอย่างเพียงพอ	.....	.....	.....	.....	.....
25. มีป้ายบอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
26. มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย	.....	.....	.....	.....	.....
27. มีป้าย ชื่อ-สกุล ของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	.....	.....	.....	.....	.....
28. มีการแยกประเภทผู้ป่วยอย่างชัดเจน	.....	.....	.....	.....	.....
29. มีการติดตามประเมินผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	.....	.....	.....	.....	.....
30. มีการดูแลรักษา ผู้ป่วย หลังการรักษาถึงบ้านผู้ป่วย	.....	.....	.....	.....	.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.1 ด้านการเข้าถึงการบริการ.....

.....

3.2 ด้านคุณภาพการบริการ.....

.....

3.1 ด้านระบบการให้การบริการ.....

.....

****

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ภาคผนวก จ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
Buriram Rajabhat University

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน	ค่าความเชื่อมั่น
การเข้าถึงบริการ	
1. ศูนย์สุขภาพชุมชนมีป้ายบอกวิธีการรับบริการอย่างชัดเจน	.9048
2. มีการชี้แจงขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ทราบอย่างทั่วถึง	.9029
3. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่างเหมาะสม	.9056
4. มีที่นั่งรองรับบริการอย่างทั่วถึง	.9084
5. มีน้ำดื่มสะอาดไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	.9048
6. มีห้องน้ำสะอาดไว้บริการอย่างพอเพียง	.9043
7. ท่านเดินทางมารับบริการด้วยความสะดวกและไม่ไกลเกินไป	.9039
8. มีแผนผังการให้บริการอย่างชัดเจน	.9084
9. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการให้บริการ	.9072
10. มีการจัดบัตรคิวในการให้บริการ	.9034
11. มีแผนผังบอกเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานอย่างชัดเจน	.9048
ด้านคุณภาพการบริการ	
1. มีระบบการรักษาที่ดีมีคุณภาพ	.9044
2. การจ่ายยารักษาโรคมีมาตรฐานเดียวกันหมดทุกคน	.9044
3. เจ้าหน้าที่จ่ายยารักษาโรคอย่างเพียงพอต่อการรักษา	.9027
4. เจ้าหน้าที่ตรวจรักษาท่านอย่างละเอียดตามอาการเจ็บป่วย	.9024
5. เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงการเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ	.9054
6. เจ้าหน้าที่มีมารยาทดีในการให้บริการ	.9048
7. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาด สวยงาม	.9038
8. มีระบบการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินที่มีคุณภาพ	.9035
9. เจ้าหน้าที่จ่ายยามีพอเพียงในการบริการ	.9094

ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สุขภาพชุมชน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านระบบการให้บริการ	
1. การจัดลำดับการให้บริการเป็นขั้นตอนสะดวกรวดเร็ว	.9038
2. มีการแนะนำการใช้ยารักษาโรคก่อนกลับบ้าน	.9109
3. มีการแนะนำและอธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของผู้รับบริการ ต่อโรคที่เป็น	.9056
4. มีเจ้าหน้าที่คอยบริการอย่างเพียงพอ	.9036
5. มีป้ายบอกจุดการให้บริการที่ชัดเจน	.9039
6. มีระบบการให้บริการที่ทันสมัย	.9045
7. มีป้าย ชื่อ-สกุล ของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ	.9029
8. มีการแยกประเภทผู้ป่วยอย่างชัดเจน	.9027
9. มีการติดตามประเมินผลการรักษา อย่างต่อเนื่อง	.9073
10. มีการดูแลรักษา ผู้ป่วย หลังการรักษาถึงบ้านผู้ป่วย	.9068
ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม	.9079

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	วสุ ธีระวานิช
วันเดือนปีเกิด	19 สิงหาคม 2524
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	106 - 108 หมู่ที่ 4 ถนนนิวาศ ตำบลในเมือง อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2530 ประถมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนอั้วเคี้ยว อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
	พ.ศ. 2532 ประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนมารีย์อนุสรณ์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
	พ.ศ. 2536 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนอนุบาลบุรีรัมย์ อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
	พ.ศ. 2542 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม อำเภอเมืองบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
	พ.ศ. 2547 รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์
	พ.ศ. 2551 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์ Buriram Rajabhat University