



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล:ศึกษานเฉพาะกรณีการให้บริการ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลต้นทรายหลวง
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

สุรสิทธิ์ อิศร์อังกะ



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตรศึกษาการปกครอง

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย

ตุลาคม 2557

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย)



ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล:ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่



สุรสิทธิ์ จิตต์จำนง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐศาสตร์การปกครอง

คณะสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตุลาคม 2557

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล:ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
คณะสังคมวิทยา มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
ตุลาคม 2557
(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย)

**THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS OF SUB-DISTRICT
MUNICIPALITY: A CASE STUDY OF THE SERVICES OF
BANTOR HOSPITAL, MUNICIPALITY SANSAILUANG
SUB-DISTRICT, SANSAI DISTRICT,
CHIANGMAI PROVINCE**




SURASITT JITJUMNONG

**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF POLITICAL SCIENCE
DEPARTMENT OF GOVERNMENT
GRADUATE SCHOOL
MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY
OCT, B.E. 2557 [2014]
(COPYRIGHT OF MAHAMAKUT BUDDHIST UNIVERSITY)**

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณา สารนิพนธ์
ของ นายสุรสิทธิ์ จิตต์จำนง ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง คณะสังคมศาสตร์ ของมหาวิทยาลัย มหามกุฏราช
วิทยาลัยได้

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์


..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(พันตำรวจเอกศาสตราจารย์ ดร. นิธิ ศรีวัฒนา)


..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(ดร. สมภพ ระงับทุกข์)

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์พิเศษ ดร. สุกิจ ชัยมุสิก)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศรชัย ท้าวมิตร)


..... กรรมการ
(ดร. ปัญญา คล้ายเดช)

คณะสังคมศาสตร์ อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง ของมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย


..... คนบดีคณะสังคมศาสตร์
(พระมหาดุรุณ ปลูกบุญ)

วันที่ 7 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2557

5520150332029: สาขาวิชา: รัฐศาสตร์การปกครอง; ร.ม. (รัฐศาสตร์การปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของประชาชน/การให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ

สุรสิทธิ์ จิตต์จำนง: ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS OF SUB-DISTRICT MUNICIPALITY: A CASE STUDY OF THE SERVICES OF BANTOR HOSPITAL, MUNICIPALITY OF SANSAILUANG SUB-DISTRICT, SANSAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์: พันตำรวจเอกศาสตราจารย์ดร.นิธิ ศรีวัฒนา, Ph.D., ดร.สมภพ ระวังทุกข์, Ph.D., 142 หน้า.ปี พ.ศ. 2557.

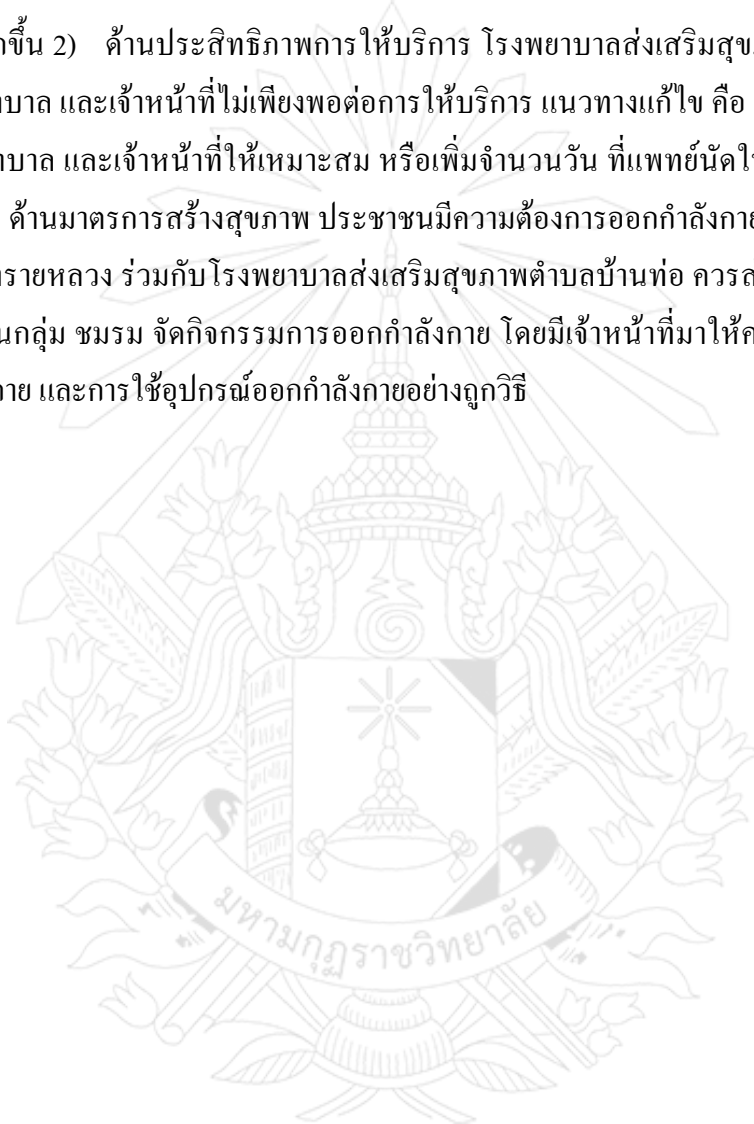
สารนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล การให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามตัวแปรอิสระ และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 306 คน เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่า t-test และ F-test เพื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Different)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบล สันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต และด้านมาตรการสร้างสุขภาพ

2. ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบล สันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มี อายุ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประชาชนที่มี เพศ และระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยรวม ไม่ต่างกัน

3. ประชาชนที่มาใช้บริการรักษาสุขภาพโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ 1) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ประชาชนมีความต้องการ ให้มีการ ประชาสัมพันธ์ การให้ความรู้การป้องกันโรค การรักษาสุขภาพให้แข็งแรง แนะนำการบริโภค อาหารที่มีประโยชน์ ประโยชน์ของการออกกำลังกาย ควรเพิ่มเวลาการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตาม สายให้มากขึ้น 2) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต่อ มี แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ แนวทางแก้ไข คือ โรงพยาบาลควรเพิ่ม แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม หรือเพิ่มจำนวนวัน ที่แพทย์นัดให้ประชาชนมาตรวจ สุขภาพ 3) ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ประชาชนมีความต้องการออกกำลังกายอย่างถูกวิธี เทศบาล ตำบลสันทรายหลวง ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านต่อ ควรส่งเสริมให้ประชาชน รวมกันเป็นกลุ่ม ชมรม จัดกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยมีเจ้าหน้าที่มาให้ความรู้ประโยชน์การ ออกกำลังกาย และการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายอย่างถูกวิธี



5520150332029:MAJOR:GOVERNMENT; M.A. (GOVERNMENT)

KEY WORDS: THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS/THE SERVICES

OF BANTOR HOSPITAL

SURASITTJITJUMNONG: THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS OF SUB-DISTRICT MUNICIPALITY: A CASE STUDY OF THE SERVICES OF BANTOR HOSPITAL, MUNICIPALITY OF SANSAILUANG SUB-DISTRICT, SANSAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE: POL.COL.P.NITI SRIVATANA, Ph.D., SOMPOP RANGUBTOOK, Ph.D., 142 P. 2014.

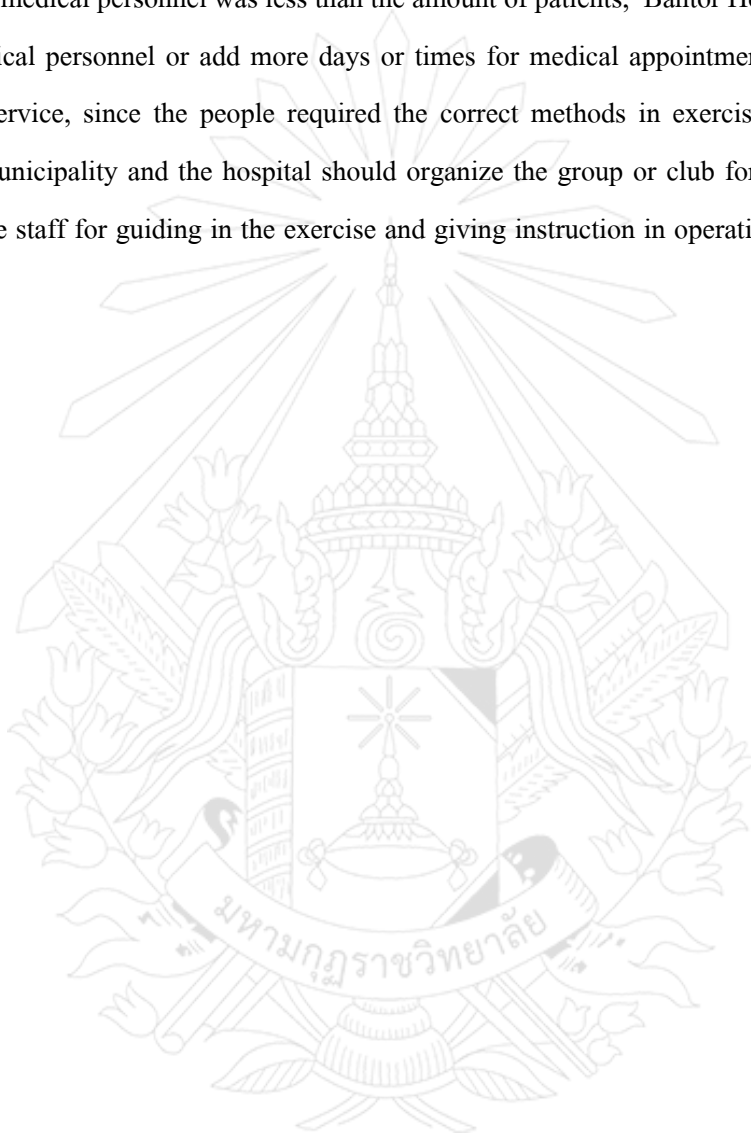
The purposes of this research were 1) to study the people's satisfaction towards the service of Bantor Hospital, Sansailuang Sub-District Municipality, Sansai District, Chiang Mai Province, 2) to compare the satisfaction towards the service of Bantor Hospital, Sansailuang Sub-District Municipality, Sansai District, Chiangmai Province of the people categorized by independent variables, and 3) to investigate suggestions and solutions for the service of Bantor Hospital, Sansailuang Sub-District Municipality, Sansai District, Chiang Mai Province. The samples were 306 people who used services from Bantor Hospital, Sansailuang Sub-District Municipality, Sansai District, Chiang Mai Province. The research instrument was a questionnaire. The statistics used in this research were frequency, percentage, mean, deviation and t-test and F-test. If the difference was statistically significant, it would be tested by LSD (Least-Significant Different).

The results of research were founds as follows:

1) The people's satisfaction levels towards the Service of Bantor Hospital, Sansailuang Sub-District Municipality, Sansai District, Chiang Mai Province were high in overall. In details, the maximum level started from service efficiency, followed by the development of life quality, and the measurement of health building respectively.

2) The people with different ages and occupations had statistically different levels of satisfaction towards the service of Bantor Hospital, , Sansailuang Sub-District Municipality, Sansai District, Chiang Mai Province at 0.05. The people with different genders and educational backgrounds had the satisfaction towards the hospital services indifferently in overall.

3) The suggestions and solutions in services of Bantor Hospital were as follows; 1) In the development of life quality, the hospital should improve public relations on disease protection, keeping good health, advice on healthy nutrition, benefits of exercise and should increase the amount of time on wire broadcasting, 2) In the efficiency of health service, since the amount of medical personnel was less than the amount of patients, Bantor Hospital should recruit more medical personnel or add more days or times for medical appointments, and 3) In health building service, since the people required the correct methods in exercise, Sansailuang Sub-District Municipality and the hospital should organize the group or club for sport activities and provide the staff for guiding in the exercise and giving instruction in operating sport instruments correctly.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากบุคคลหลายฝ่ายในการให้คำแนะนำปรึกษา และปรับปรุงแก้ไขสารนิพนธ์ ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณพระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒ โสภณบดินทร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาระดับบัณฑิตวิทยาลัย ให้มีโอกาเข้ามาศึกษาเล่าเรียนเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณพระมหาสมณวินทร์ ปุริสุตตโม ประธานสาขาพุทธศาสนาและปรัชญา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ที่ส่งเสริมจัดกิจกรรมการอบรมสัมมนาให้ความรู้การศึกษาวิจัยสารนิพนธ์ ตลอดหลักสูตร

ขอกราบขอบคุณอาจารย์ รศ.ดร.สุกิจ ชัยมุสิก ประธานสาขารัฐศาสตร์การปกครอง อาจารย์ พ.ต.อ.ศ.ดร.นิธิ ศรีวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ดร.สมภพ ระวังทุกข์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้คำแนะนำในการแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลทำให้สารนิพนธ์เล่มนี้แล้วเสร็จ

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ดูแลช่วยเหลือในด้านเอกสารการจัดทำสารนิพนธ์เล่มนี้

ขอขอบคุณ คุณกัลยา จิตต์ไพโรจน์และคณะเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง จังหวัดเชียงใหม่ จนสำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากงานวิจัยเล่มนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ให้ผู้วิจัยมีโอกาสศึกษาจนสำเร็จ

สุรสิทธิ์ จิตต์จำนง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น	24
รัฐธรรมนูญ และคำแถลงนโยบายรัฐบาล	37
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตามหลักธรรมที่ปรากฏในพระไตรปิฎก	42
สภาพพื้นที่ทำวิจัย	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เทคนิคและการสุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	55
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	56

การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์ข้อมูล และประมวลผล	58
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปผลการวิจัย	98
อภิปรายผลการวิจัย	101
ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	115
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	117
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล	121
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	123
ภาคผนวก จ ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	130
ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงจำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	134
ประวัติผู้วิจัย	136

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	แสดงจำนวนประชากรเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันทรายหลวง	49
4.1	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	67
4.2	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	67
4.3	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	68
4.4	แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ	68
4.5	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	69
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกรายข้อ	70
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกรายข้อ	71
4.8	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกรายข้อ	72
4.9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีเพศต่างกัน	73
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามเพศ	74
4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีเพศต่างกัน	74
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ	75
4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน	75
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามเพศ	76
4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีเพศต่างกัน	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ	77
4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอายุต่างกัน	77
4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different	78
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ	79
4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีอายุต่างกัน	79
4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ	81
4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุต่างกัน	81
4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามอายุ	82
4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีอายุต่างกัน	82
4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)	83
4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	84

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	84
4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามการศึกษา	85
4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	85
4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา	86
4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	86
4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)	87

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	88
4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	88
4.37 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)	89
4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ	90
4.39 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอาชีพต่างกัน	90
4.40 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอาชีพต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)	91

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามอาชีพ	92
4.42 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีอาชีพต่างกัน	92
4.43 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีอาชีพต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)	93
4.44 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	94
4.45 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน	94
4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามอาชีพ	95

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.47 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีอาชีพต่างกัน	95
4.48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)	96
4.49 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม	97
4.50 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต	98
4.51 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	99
4.52 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ	100

สารบัญแผนภูมิ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น	28
2.2	โครงสร้างอำนาจหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะ	28
2.3	โครงสร้างเทศบาลตำบลสันทรายหลวง	32
2.4	โครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุข เทศบาลตำบลสันทรายหลวง	37
2.5	แผนที่เขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่	45
2.6	แสดงจำนวนประชากร เขตพื้นที่รับผิดชอบ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง	46
2.7	แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	53



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ระบุให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญ อิศระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของ ประชาชนในท้องถิ่น ตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นเอง และส่งเสริมให้องค์กรปกครอง ส่วน ท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาในพื้นที่ เป็นการยืนยันในหลักการกระจายอำนาจ และสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐบาลได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2543 กำหนดแผนและขั้นตอนบทบาทการ กระจายอำนาจการจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข และหน้าที่ต่าง ๆ ได้แก่ การสังคม สงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การสาธารณสุข การ อนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล มีความ โปร่งใส และเกิดประโยชน์มาสู่ประชาชน

การจัดบริการสาธารณะเป็นภารกิจที่สำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการ ทั้งตามอำนาจหน้าที่ และตามที่ได้รับถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ โดยมีหลักการทำงานที่ จะต้องยึดถือไว้ว่า “การจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้นจะต้องให้ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิมมี คุณภาพ ได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการ มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อ ผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น”

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ในฐานะหน่วยงานหลัก ในการ ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพ ในการบริหารจัดการ และ สามารถให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้กำหนดจัดทำ มาตรฐานการบริหารงาน และการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นแนว ทางปฏิบัติงานให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดียิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ได้รับการถ่ายโอนภารกิจโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ไว้ในอำนาจหน้าที่การ

บริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง สังกัด กองสาธารณสุข ให้มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณสุขมูลฐานแก่ประชาชน ทั้งด้วยการลงทุนด้วยงบประมาณของตนเอง และงบประมาณที่ได้รับ การสนับสนุนจากแหล่งทุนอื่น มีภารกิจหลักจำแนกได้ 2 แบบ ได้แก่ การทำงานกับกลุ่มประชากร และการทำงานกับกลุ่มโรค มีขอบเขตการดำเนินงานการบริการสาธารณสุขผสมผสาน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัวชุมชน และสังคม โดยมีการ ดำเนินการเชิงรุกโดยมุ่งเข้าหาประชาชนและชุมชนเพื่อทำให้บริการสุขภาพ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ เป็นหลัก รวมทั้งให้บริการอย่างต่อเนื่อง สามารถให้คำปรึกษาและส่งต่อผู้ป่วยได้ตลอดเวลา และหากมีกรณีฉุกเฉิน ก็มีระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อออกไปรับผู้ป่วยและให้การปฐมพยาบาลก่อนส่งต่อ มีความเชื่อมโยงกับการบริการสุขภาพในระดับโรงพยาบาลชุมชนอำเภอสันทราย ในการดูแลผู้ป่วยรายกรณี และมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็งในการดำเนินงานของประชาชน ชุมชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ดังนั้น ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้า มีความสนใจในการศึกษาความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในส่วนการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อต้องการทราบผลการให้บริการเป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่จะพัฒนาสุขภาพของประชาชนให้ดีขึ้น มีประสิทธิผลตรงตามเป้าหมาย และสามารถตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนได้อย่างแท้จริง หรือไม่ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ พัฒนาระบบบริการอย่างมีคุณภาพ ให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการให้บริการ และสร้างความพึงพอใจที่ดีเป็นที่ต้องการของผู้มาใช้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.3.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.3.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.3.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนในเขต เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,500 คน

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใน 3 ด้าน

- 1) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 2) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
- 3) ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

ได้แก่ พื้นที่ ตำบลสันทรายหลวง จำนวน 9 หมู่บ้าน เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.4.4 ขอบเขตด้านเวลา

ได้แก่ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2557

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ต่างกัน

1.5.3 ทำให้ทราบข้อเสนอแนะแนวทางการให้บริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.5.4 ทำให้สามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการของเทศบาลตำบล ในส่วนการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการมากที่สุด

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตามลักษณะความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ

ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต หมายถึง การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตั้งแต่ในช่วงตั้งครรภ์ วัยเด็ก วัยเจริญพันธุ์ วัยบรรลุนิติภาวะ วัยชรา และผู้พิการ สนับสนุนโครงการพัฒนาศูนย์ส่งเสริมสุขภาพสตรีเพื่อดูแลสุขภาพของสตรีและเด็กอย่างบูรณาการ สนับสนุนโครงการจัดตั้งศูนย์คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการเพื่อดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้ได้เข้าถึงการบริการอย่างมีศักดิ์ศรี มีคุณภาพ และเป็นธรรม รวมทั้งให้มีการฟื้นฟูสุขภาพในชุมชนจัดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพผ่านสื่อแขนงต่าง ๆ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การลงทุนด้านบริการสุขภาพ ในการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพทั้งระบบอย่างมี บูรณาการ เชื่อมโยงในทุกกระดับ จัดให้มีระบบสารสนเทศทางสาธารณสุขที่มีประสิทธิภาพ และเร่งผลิตบุคลากร ทางกายภาพและสาธารณสุขให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นตามข้อเท็จจริงในปัจจุบัน รวมทั้งสนับสนุนให้โรงพยาบาลในระดับต่าง ๆ มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์และห้อง

ปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ที่ทันสมัย รวมทั้งพัฒนาสถานบริการปฐมภูมิในเขตเมืองและชนบทที่ สมบูรณ์แบบทั่วประเทศ

ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ หมายถึง การให้มีมาตรการสร้างสุขภาพโดยมีเป้าหมาย เพื่อ ลดอัตราป่วย ตาย และผลกระทบจากโรคไม่เรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรค หัวใจ โรคหลอดเลือด และโรคมะเร็ง อย่างมีบูรณาการครบวงจร การมีนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อ การลดปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพ จัดให้มีการสื่อสารสาธารณะของรัฐเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรม สุขภาพ ให้ความรู้ป้องกันโรคเพื่อดูแลสุขภาพตนเอง ของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชน การให้บริการเชิงรุก ตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

เทศบาลตำบลสันทรายหลวง หมายถึง องค์กรที่มีรูปแบบการปกครองที่เกิดจาก หลังการ กระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นให้แก่ประชาชนปกครองตนเอง หน่วยในการปกครอง ท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งแทนเข้ามา ปกครอง ผู้กำหนดเสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น การปกครองท้องถิ่นมี กำหนดเขตพื้นที่ไว้แน่ชัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างสถาบันรองรับมีอำนาจและหน้าที่ กำหนดไว้ทั้งโดยกว้าง ๆ หรือโดยบัญญัติเฉพาะได้แก่งานช่าง งานสาธารณสุข งานการศึกษา งาน สวัสดิการ รวมทั้งมีความเป็นเอกเทศทางการเงิน และอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง

รพ.สต.บ้านท่อ หมายถึง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบล สัน ทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ หมายถึงการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การ บริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กรซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่ง เป็นผลดี กับองค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็ดีขึ้นไปด้วย

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณสุข ของ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลสันทรายหลวงบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 1,500 คน ระหว่างเดือน มีนาคม พ.ศ. 2557 ถึง เดือนเมษายน พ.ศ. 2557

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ตัวแปรต้นที่ใช้ในการวิจัย จำแนกเป็น

1) เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 2 เพศ คือ 1) เพศชาย และ 2) เพศหญิง

2) อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 ช่วง คือ 1) อายุต่ำกว่า 18 ปี, 2) อายุ 19-30 ปี, 3) อายุ 31-50 ปี และ 4) อายุ 51 ปี ขึ้นไป

3) การศึกษา หมายถึงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับประถมศึกษา, 2) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช., 3) ระดับอนุปริญญา/ปวส. และ 4) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

4) อาชีพ หมายถึง อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้แบ่งเป็น 4 อาชีพ ดังนี้ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, 2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว, 3) เกษตรกร/รับจ้าง และ 4) อื่น ๆ (แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการศึกษา และตั้งคำถามเพื่อ การศึกษาวิจัยโดยแบ่งสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
- 2.4 รัฐธรรมนูญ และนโยบายรัฐบาล
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตามหลักธรรมที่ปรากฏในพระไตรปิฎก
- 2.6 สภาพพื้นที่วิจัย
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจมีผู้ศึกษาไว้ดังนี้

ความพึงพอใจในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้แยกความหมายเป็นสองศัพท์คือ “พึง และพอใจ คำว่าพึง แปลว่าควร ต้อง ส่วนคำว่าพอใจ แปลว่า ชอบ พอ เท่ากับความต้องการ ดังนั้นความพึงพอใจ ความสนใจ ความชอบใจ และเหมาะสม” (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, หน้า 337)

ฉิชากร คุปตยานนท์ (2545, หน้า 9) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง “ความรู้สึกชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีต่อบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ”

เพลินทิพย์ โกเมศโสภา (2547) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ว่า “เป็นความรู้สึกที่แสดงถึงความยินดีหรือความคาดหวังอันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการที่แต่ละบุคคลเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้บริการ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์จริง ๆ เมื่อเทียบกับความคาดหวังเดิมของลูกค้า”

วัลยดา อินธิแสง (2543, หน้า 17) กล่าวว่า “ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และแรงจูงใจ (Intensive) และความพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ”

นงลักษณ์ สุวิธิษฐ์ และสมจิต หนูเจริญกุล (2555, หน้า 1) กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้ให้บริการ เป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลลัพธ์ทางการพยาบาล ช่วยให้เกิดการประเมินเพื่อแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยและที่สำคัญช่วยให้ผู้ป่วยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการปรับปรุงระบบการบริการสุขภาพของแต่ละสถานบริการ และระบบของการบริการสุขภาพโดยรวม”

สรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดี ของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามที่ตนต้องการเป็นไปในทางบวก ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองคนเราจะรู้สึกผิดหวังก็เพราะสิ่งที่ได้รับต่ำกว่าสิ่งที่เขาคาดหวังไว้ ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ความรู้สึกประทับใจสูงสุด เมื่อได้รับบรรทัดประโยชน์ที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการมากกว่าความต้องการที่เขาตั้งไว้

2.1.2 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรังจะ (2526, หน้า 81) กล่าวว่า โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษาในสองมิติ คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติของความพึงพอใจในการรับบริการ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคคลผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการ และผลประโยชน์เกื้อกูล ดังนี้

1) ลักษณะของงาน หมายถึง ลักษณะงานที่ปฏิบัติซึ่งมีผลทำให้บุคคลมองเห็นคุณค่า และมีความสนใจในงานมาก งานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไป ทำคนละเล็กละน้อย

2) ความก้าวหน้า ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่ง และหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ด้วย ในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

3) การนิเทศงาน รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติงานแบบเผด็จการ

4) เพื่อนร่วมงาน มาตรฐานของการทำงานแต่ละคนจะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มที่มีอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพึงพอใจของบุคคลคือ

4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่จะทำงานก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือ และการให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมเกลียวกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากในกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน จะมีประโยชน์ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

5) สวัสดิการ และประโยชน์เกื้อกูล เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดประโยชน์และบริการให้กับบุคคลในหน่วยงานนอกเหนือจากค่าจ้างเพื่อเป็นการจูงใจบุคคลให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญกำลังใจดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นคว้าหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น กลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน และชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มีสองลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความ รู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้สึก ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางความคิด เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม เป็นความพึงพอใจที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า ที่แสดงผลออกมา ในลักษณะผลลัพธ์สูงสุด ของกระบวนการระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยบ่งบอกถึงทิศทางว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือลบ หรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าได้

2.1.3 การวัดความพึงพอใจ

ในการใช้บริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้น สามารถที่จะทำการวัดได้หลายวิธี ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวก ความเหมาะสม ตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วยจึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้

2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

เสกสรรค์ ชรรวมวงศ์ (2541, หน้า 35) กล่าวว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) ในทัศนะของ Wallestein หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหวังกล่าวอีกนัยหนึ่งคือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-stage of feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหวังซึ่งจะสอดคล้องกับ Walmon ที่ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกมีความสุขของมนุษย์ที่ได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Gold) ตามความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

1. ความหมายของความพึงพอใจ มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจหลายท่าน ดังนี้

สิริวรรณ ประกิจสังข์ (2544, หน้า 22) ได้รวมข้อคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง “ความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือเจตคติของบุคคล ที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการทั้งด้านวัตถุและจิตใจ”

ความพึงพอใจหมายถึง “สภาพความต้องการต่าง ๆ ที่ได้รับการตอบสนอง” ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ และอีกนัยหนึ่ง ความพึงพอใจหมายถึง “ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ”

พิณ คงพูล (2529, หน้า 21) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “เป็นความรู้สึก ชอบ ยินดี เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อ ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ”

วัลลา ชายหา (2532, หน้า 65) ให้ความหมายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการบริการสาธารณะว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ประสาธ อิศรปริดา (2549, หน้า 35) ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง “ความต้องการที่บุคคลมุ่งที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการตามสถานที่ตามสถานการณืการสิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ ที่เป็นเรื่องเฉพาะอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยปัจจัยภายนอกเป็นส่วนร่วมในการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจไปในทิศทางใดโดยมีสิ่งเข้ามาเกี่ยวข้องหรือตัวกำหนดที่สำคัญ ๆ ในทิศทางที่เกิดความพึงพอใจเช่น สถานที่ เวลา หรือสถานการณ์หนึ่ง ๆ ที่จะป็นเครื่องอำนวยความสะดวกความพึงพอใจมีทิศทางเป็นไปในทางใด”

มณีวรรณ ต้นไทย (2533, หน้า 20) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการได้รับบริการเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

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

สวีสัน สลัษศรี (2544, หน้า 24-25) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจเชื่อมโยงถึงแรงจูงใจ โดยเฉพาะในการทำงานได้กล่าวถึงทฤษฎีของมาสโลว์ และเบอร์นาร์ด เกี่ยวกับแรงจูงใจโดยมีความต้องการเป็นพื้นฐาน มาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็นลำดับเรียงจากชั้นสูงสุดมีห้าชั้นดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Need) เช่นความต้องการเกี่ยวกับอากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Need) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ทั้งในปัจจุบัน และอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
3. ความต้องการความรัก และความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Need) เช่นความรักและความอบอุ่น การมีส่วนร่วมรับผิดชอบ ร่วมเป็นเจ้าของในกิจกรรมต่าง ๆ การเข้าร่วมเป็นสมาชิกในหมู่คณะ
4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Need) เช่นต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ ความร่ำรวย ฐานะทางสังคม การยอมรับนับถือตนเอง และการยอมรับจากสังคม
5. ความต้องการสัจการแห่งตน (Need for Self Actualization) ได้แก่ต้องการเข้าใจ สัจธรรม คือ ต้องการเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ เข้าใจความจริงของชีวิต และสรรพสิ่งทั้งหลาย ต้องการใช้พลังความสามารถของตนให้เต็มที่เพื่ออุทิศให้เป็นประโยชน์แก่ประชากร และมวลมนุษยชาติ ซึ่งเป็นความต้องการที่อยู่เหนือความต้องการเกี่ยวกับชื่อเสียง เกียรติยศ ความร่ำรวย หรือการกระทำเพื่อตน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 24) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

- 1) ผลิตกัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการ ตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการและคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
- 2) ราคาค่าบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่าย ของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อค่าบริการ ที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการเป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงที่บริการ ได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้บริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ หรือผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้นผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการบริการ เช่น กระดาษจดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

7) กระบวนการบริการ วิธีนำเสนอบริการ ในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ กับผู้บริการ ประสิทธิภาพ ของการจัดระบบการบริการส่งผลไม่ การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัวและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

จากความหมายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพึงพอใจ ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจ โดยเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง

ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อความสนใจ ความชอบใจของประชาชน ดังนั้นเรื่องความพึงพอใจจึงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา และประชาชนเพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรไปในทางที่ดีขึ้น ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกันสร้างความซื่อสัตย์ ความสามัคคีขึ้นในหมู่คณะ มีการรวมพลัง ระดมความคิด ระดมกำลัง สร้างสรรค์องค์กร เพื่อขจัดปัญหา เพื่อให้เกิดความพึง

พอใจแก่ประชาชน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่ให้ความสำคัญแก่ ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางแห่งการบริหารประเทศทุกด้าน

2.2 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงความหมาย หลักการ คุณลักษณะในการให้บริการที่ดีและคุณสมบัติที่สำคัญเพื่อให้การบริการประสบความสำเร็จ

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นเรื่องที่ปรารถนาให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้ให้บริการ และเกิดความประทับใจในการบริการที่มีคุณภาพจึงจำเป็นต้องพร้อมทั้งด้านการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมตามความประสงค์ของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วนเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริการ คือการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร

กิจกรรมการบริการที่สมบูรณ์คือกิจกรรมและพฤติกรรมบริการเพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้อื่น งานบริการประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินการตามกระบวนการขั้นตอนหรือระบบระเบียบของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้ปรากฏหรือผู้รับบริการแสดงให้ปรากฏ ผู้รับบริการพบเห็นหรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมหรือบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สัมผัสได้ 3 ทาง คือ

2.1 ทางทัศนคติความรู้สึกนึกคิดด้านอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดหรือมโนกรรม

2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กริยาท่าทางหรือกายกรรม

2.3 ด้านการพูดจาการติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือวจีกรรม

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535 ได้ให้ความหมายของคำว่า “บริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ” ส่วนความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง คือการกระทำที่เปลี่ยนไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, พ.ศ. 2535, หน้า 457)

สมทรง รักเกตุ (2549, หน้า 9) ได้ให้ความหมายการบริการ หมายถึง การรับใช้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ โดยการให้บริการที่ดีจะต้องมีลักษณะที่เป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาค ตรงต่อเวลา การให้บริการที่เพียงพอ ต่อเนื่อง และก้าวหน้า

กุลธร ธนาพงศ์ธร (2530, หน้า 20-21) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการมี 5 ประการคือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการอำนวยความสะดวกและบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2. หลักความต่อเนื่อง กล่าวคือการจัดบริการนั้นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือการจัดบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นอย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด กล่าวคือค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการให้บริการจะต้องไม่มากเกินไปกว่าผลที่ได้รับ

5. หลักความสะดวก กล่าวคือการจัดบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากเกินไป

พงษ์เทพ สัตบุตร์ (2538, หน้า 20) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ โดยให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งการสมัย

สมิต สัจฉกร (2548, หน้า 45) กล่าวว่าวิธีสร้างนักบริการมืออาชีพองค์กรต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติบุคลิกภาพที่เหมาะสม จากนั้น จึงพัฒนาเทคนิคการบริการให้กับบุคลากร ซึ่งในแต่ละเรื่องมีรายละเอียด ดังนี้ สิ่งที่ผู้ให้บริการควรมีเป็นอันดับแรกคือความเป็นคนที่รักในงานบริการ เพราะคนที่รักในงานบริการจะมีความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ นอกจากนี้ พนักงานที่ให้บริการควรเป็นผู้รู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีด้วย บุคลิกภาพทั้งลักษณะการแต่งกายที่แลดูสะอาดเรียบร้อยรวมไปถึงอากัปกริยาที่แสดงออก เช่น การยิ้ม การหัวเราะ การแสดงท่าทางประกอบกรพุด สิ่งเหล่านี้ควรเป็นไปโดยธรรมชาติ เทคนิคการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนาเพราะการสนทนาเป็นสื่อกลางระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการการสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการง่าย ๆ ดังนี้

1. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิเช่น ขอประทานโทษครับ (คะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (คะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ (คะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ และไม่เร็วหรือรัวจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

2. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูดไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมาสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะพร้อมกิริยาตอบรับ

3. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

สรุปได้ว่า งานบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นงานบริการทั้งสิ้น การจัดการด้านอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การบริการจึงสามารถดำเนินการได้หลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลืออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

การสร้างความประทับใจในงานบริการ ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการก็ได้แก่ การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดสุภาพไพเราะ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเขามีความสำคัญ เป็นผลให้เขาเกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้นต้องทำให้ถึงขั้นที่ผู้รับบริการเกิด ปิติยินดี นั่นคือต้องให้บริการที่บรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก การปฏิบัติตนของผู้ให้บริการด้วยไมตรีต่อผู้รับบริการ และความประทับใจจากการต้อนรับของเราย่อมจะเป็นผลให้เขามาใช้บริการของเราอีกแล้วตัวเราและองค์กรของเราก็ย่อมจะประสบความสำเร็จก้าวหน้า เราสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำเริ่มตั้งแต่การรักการมีไมตรีต่อผู้รับบริการ กล่าวง่าย ๆ ก็คือว่า “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวันเมื่อเรามาถึงที่ทำงาน เราควรทิ้งปัญหาและเรื่องราวส่วนตัวไว้ภายนอก แล้วมุ่งทำงานที่เรารับผิดชอบให้ดีที่สุด พร้อมทั้งจะช่วยเหลือสิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ นอกเหนือจากงานของเราเพื่อแสดงว่าเราเอาใจใส่ผู้รับบริการของเราอย่างตั้งใจ เราสามารถแสดงไมตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราได้เช่นกัน ความมีอัธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ง่าย บรรยากาศแห่งความเป็นมิตรอาจเกิดขึ้น ได้เพียงรอยยิ้มที่เริ่มจากตัวเราก่อน

ความมีอัธยาศัยไมตรี เป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการให้บริการ เพราะความมีอัธยาศัยไมตรีจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการของเราเขาต้องการให้เราแสดงออกดังต่อไปนี้

1. บริการที่มีไม่ตรีจิต หมายถึงการให้บริการที่ตีบวกกับอะไรอีกเล็ก ๆ น้อย ๆ องค์กรประกอบอื่น ๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่บริการที่มีอหยาตย์ไม่ตรีจิตจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอหยาตย์

2. ยิ้ม เป็นสิ่งจำเป็นอันดับแรกในการทักทายบุคคล เพราะจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นใจและในคำพูดที่เราทักทาย เราสามารถใช้น้ำเสียงและท่วงทำนองที่เป็นธรรมชาติให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจที่มารับบริการของเรา

3. คำพูดที่วิเศษ คือ คำพูดเหล่านี้ “ขอบคุณค่ะ” “ดิฉันเสียใจ” “ขอโทษค่ะ” “มีอะไรให้ดิฉันช่วยไหมค่ะ” ชื่อของผู้รับบริการเป็นคำวิเศษเช่นกันเมื่อคุณใช้

4. ให้ความช่วยเหลือและแสดงไม่ตรีจิตที่จะทำให้เขาอบอุ่นใจหมายความว่า เราจะต้องเรียนรู้ปฏิบัติการของผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ถ้าเรารู้ว่าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า เราจะต้องเอาใจใส่เขาเป็นพิเศษต่อความต้องการช่วยเหลือในเรื่องงานที่มติดัดต่อ สถานที่และคำแนะนำอื่น ๆ เป็นต้น

5. ถ้าหากเราใส่ “ยิ้ม” ลงไปในน้ำเสียง หมายความว่า การพูดด้วยน้ำเสียงที่มีไม่ตรีจิตและพร้อมให้ความช่วยเหลือ อย่างไรก็ตามเราควรหลีกเลี่ยงที่จะให้สัญญาถ้าเราไม่แน่ใจว่าเราจะทำได้

6. พนักงานทุกคนสามารถแสดงมีความอหยาตย์ ในการทำงานของตนเองให้ดีที่สุดไม่ว่าพนักงานผู้นั้นจะต้องติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรงหรือไม่

7. เราควรที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ แม้ว่าเราเองสามารถช่วยได้เพียงเล็กน้อยในปัญหานั้นแต่เราอาจขอให้คนอื่นช่วยได้ แต่อย่างไรก็ตามอย่าพยายามปิดความคิดให้พันตัวเอง ควรจะยอมรับอย่างอ่อนน้อมและดำเนินการบางอย่างเพื่อแก้ไขความผิดพลาดนั้น

8. เราควรจะต้องมีอหยาตย์ไม่ตรีต่อเพื่อนร่วมงานของเราด้วยทุกคนจะทำงานร่วมกันได้ดีกว่าถ้าทุกคนมีไม่ตรีติดต่อกัน ผู้รับบริการจะสังเกตเห็นได้ชัดว่าบรรยากาศในการทำงาน โดยส่วนรวมมีอหยาตย์ไม่ตรีต่อกันไม่ใช่เฉพาะที่เห็นได้จากคนใดคนหนึ่ง

9. ผู้รับบริการมีเหตุผลหลายอย่างที่มาทำการติดต่อกับองค์กรของเราแต่สิ่งหนึ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังเสมอว่าจะได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น และมีไม่ตรีจิตจากพนักงาน ถ้าเราให้การต้อนรับเช่นนั้นผู้รับบริการก็จะมีความรู้สึที่ดีต่อองค์กรของเรา โดยส่วนรวมและเกิดความไว้วางใจตามมาด้วย

2.2.2 ทฤษฎีการให้บริการ

Max Weber (1964, p. 62) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือที่เรียกว่า Fine Ira Et Studio กล่าวคือ การให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

John D. Millett (1963, pp. 4-60) เห็นว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ศิດ หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Time Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้าไปทั้งหมดด้วยผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

จากแนวคิดทฤษฎีของนักวิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากคนที่ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล และให้บริการอย่างเท่าเทียมกันทุกคน ตามหลักเกณฑ์ที่มีอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

2.2.3 สรุปคุณลักษณะบริการทางการแพทย์

ยงยุทธ พงษ์สุภาพ (2544, หน้า 17) กล่าวว่า การบริการที่ดีนอกจากต้องอาศัยความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการแล้วเท่านั้น ยังต้องอาศัยระบบบริการที่มีโครงสร้างเอื้อให้เกิดบริการที่ดีด้วยซึ่งคุณลักษณะของการให้บริการที่ดีสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การดูแลอย่างองค์รวมผู้รับบริการจะไม่ถูกต้องเป็นเพียงแต่คนไข้หรือผู้ใช้บริการเท่านั้น แต่จะมองไปถึงความเชื่อ ความกลัว ความกังวลใจ หรือข้อสงสัยที่เกิดขึ้น (Psychological Approach) ซึ่งรวมถึงความสามารถในการเข้าใจผู้รับบริการในเชิงสังคม เศรษฐกิจและขนบธรรมเนียม-ประเพณี (Socio-Cultural and Economic) อีกด้วยเพื่อประโยชน์ในการสร้างสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในลักษณะมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน (Mutual Understanding) ทำความเห็นให้ตรงกัน (Mutual Agreement) มีการตัดสินใจร่วมกัน (Common Decision) และการนำการตัดสินใจนั้นไป

ประยุกต์ใช้หรือปฏิบัติ (Decision Implanting) ตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดูแลตนเอง (Self-Reliance) ของคนไข้หรือผู้รับบริการ

2. การดูแลอย่างต่อเนื่อง การดูแลผู้รับบริการทั้งผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานบริการควรได้รับการดูแลตั้งแต่เริ่มมีปัญหาสุขภาพจนกระทั่งปัญหานั้นสิ้นสุด หรือในทางอุดมคติตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย จึงจำเป็นต้องมีการจัดระบบเพื่อให้เกิดการติดตามได้อย่างต่อเนื่องทั้งในระดับรายบุคคล และระดับครอบครัว การจะเกิดความต่อเนื่องได้นั้นเป็นผลมาจากการให้การดูแลอย่างองค์รวม การเริ่มต้นด้วยการเข้าใจถึงสภาพจิตใจ (Emphatic Approach) จะช่วยทำให้ผู้รับบริการยอมรับที่จะมาติดตามผล ถึงแม้ในการบริการบางอย่างอาจปฏิเสธสัมพันธ์อย่างต่อเนื่องจะทำให้เกิดความสัมพันธ์ ซึ่งมีลักษณะเข้าใจซึ่งกันและกัน (Emphatic Relationship)

3. การดูแลอย่างผสมผสานซึ่งจะประกอบด้วยบริการให้บริการ ทั้งด้านการรักษา (Curative) การป้องกัน (Preventive) การส่งเสริมสุขภาพ (Promotion) และการฟื้นฟูสภาพ (Rehabilitation) ในทางปฏิบัติการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคตลอดจนการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสถานพยาบาลสามารถดำเนินการ ควบคู่ไปกับการรักษาโรค ถ้าสถานพยาบาลให้การดูแลในเรื่องการรักษาอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency) จะช่วยทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นมากขึ้นส่งผลให้กิจกรรมการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการให้ความรู้มีประสิทธิภาพตามมา อย่างไรก็ตามการดูแลอย่างผสมผสาน มีส่วนเชื่อมโยงกับการดูแลอย่างต่อเนื่องและการดูแลอย่างองค์รวมเป็นอย่างสูง ทั้งการดูแลอย่างต่อเนื่องและการดูแลอย่างองค์รวมจะช่วยให้เกิดความชัดเจนระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมากขึ้นลักษณะการดูแลที่เหมาะสมในขณะนั้นคืออะไร ในแง่มุมของการดูแลอย่างผสมผสานไม่ว่าจะเป็นการรักษาโรค การป้องกันโรค ส่งเสริมสภาพหรือฟื้นฟูสภาพ กับแต่ละบุคคล ครอบครัว ชุมชน คุณลักษณะทั้งสามประการจะส่งเสริมซึ่งกันและกันหากขาดประการใดประการหนึ่งจะทำให้ส่วนที่เหลือขาดประสิทธิภาพในตัวเองไปทันที

สรุปความพึงพอใจ หมายถึงภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับการบริการ ความมีอัธยาศัยไมตรีของผู้ให้บริการ การดูแลเอาใจใส่ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ในลักษณะมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ทำความเห็นให้ตรงกัน มีการตัดสินใจร่วมกัน และการนำการตัดสินใจนั้นไปประยุกต์ใช้หรือปฏิบัติ

2.2.4 แนวความคิดของความคาดหวังของผู้ใช้บริการ

เกศรินทร์ ไทยศรีวงศ์ (2546, หน้า 23) กล่าวว่าในการใช้บริการในสถานพยาบาลนั้น ผู้บริโภคย่อมมีความคาดหวังว่า จะได้รับการบริการที่ดี มีคุณภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ดังนั้นความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพจึงเป็นส่วนสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามได้ ความ

คิดเห็นของผู้บริโภคที่มาใช้บริการด้านคุณภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ป่วยแต่ละคนเกี่ยวกับการบริการ จัดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญต่อคุณภาพบริการ ผู้รับบริการได้รับในสิ่งที่คาดหวัง คือ เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นคุณภาพตามการรับรู้ โดยพิจารณาคุณภาพจากการรับรู้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการ หรือความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับ

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการ (เรื่องเดียวกัน, หน้า 53) ความคาดหวังหรือความต้องการดูแลของผู้ป่วย จากการศึกษาของแมสเนอร์ (Messner, 1993) พบว่าสิ่งที่ผู้ป่วยต้องการหรือคาดหวังที่จะได้รับการดูแลมี 11 ประการ คือ

1. การตั้งใจรับฟังผู้ป่วย แม้จะใช้เวลาเพียงเล็กน้อย ก็สามารถประเมินความต้องการแท้จริงของผู้ป่วยได้ ผู้ป่วยจะบอกให้รู้ถึงความต้องการหรืออาการเจ็บป่วยแต่มีผู้ป่วยหลายคนที่ไม่ได้รับความสะดวกในการฟัง ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถ เข้าถึงความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างแท้จริง

2. ถามความต้องการของผู้ป่วย การถามความต้องการของผู้ป่วยเพื่อให้การตอบสนองถูกต้อง บรรลุความต้องการแท้จริงของผู้ป่วย การประเมินความต้องการของผู้ป่วยจากความคิดของตนเองจะเป็นการผิดพลาดอย่างยิ่ง เนื่องจากเจ้าหน้าที่มักเข้าใจขบวนการของโรคมกกว่าตัวผู้ป่วย

3. อย่าละเลยสิ่งที่ผู้ป่วยตระหนัก สิ่งที่ผู้ป่วยบอกมาเป็นสิ่งที่เราต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับสิ่งนั้น

4. อย่าดูแลผู้ป่วยเสมือนโรคแต่ดูแลรักษาอย่างคน ผู้ป่วยต้องการได้รับความสนใจในตัวผู้ป่วยมากกว่าโรค ผู้ป่วยประเภทใดที่เป็นโรคนี้นี้มากกว่าจะคิดว่าโรคชนิดใดที่เป็นกับผู้ป่วย ทีมสุขภาพควรให้ความจริงใจ และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ป่วย การเปิดเผยข้อมูลของผู้ป่วยไม่ได้ช่วยให้การประเมินผู้ป่วยได้อย่างสมบูรณ์เพราะผู้ป่วยมีอะไรอีกมากมายที่นอกเหนือจากยา และผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ

5. พูดกับผู้ป่วยไม่ใช่พูดถึงผู้ป่วย ผู้ป่วยมักจะรู้สึกคับข้องใจเมื่อทีมสุขภาพพูดถึงผู้ป่วยเหมือนไม่มีผู้ป่วยอยู่ที่นั่น และให้การรักษาเฉพาะอวัยวะหนึ่งเท่านั้น การพูดศัพท์ทางการแพทย์ใช้ภาษาทางวิชาการที่ผู้ป่วยไม่เข้าใจเป็นอันหนึ่งที่ทำให้เกิดช่องว่างระหว่างผู้ป่วย และทีมสุขภาพ ฉะนั้นควรให้ความสำคัญในการแนะนำตนเอง และแสดงให้เห็นว่าสนใจในตัวผู้ป่วย

6. เคารพในความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย ผู้ป่วยบางคนอาจไม่ต้องการให้ครอบครัวหรือเพื่อนทราบเรื่องการเจ็บป่วยของตนเองก็ได้ ฉะนั้นควรระวังไม่ก้าวล่วงความเป็นส่วนตัวของผู้ป่วย และอธิบายให้ผู้ป่วยเข้าใจ

7. อย่าปล่อยให้ผู้ป่วยรอคอยในภาวะเจ็บป่วย การรอคอยเป็นสิ่งที่คับข้องใจมาก ฉะนั้นถ้าหากจำเป็นให้ผู้ป่วยรอคอย จึงควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้ป่วยเสมอควรอธิบายถึงเหตุผลความจำเป็นและให้ทางเลือกอื่นเพื่อให้ผู้ป่วยว่าตนเองมาอย่างไม่หมดหนทาง

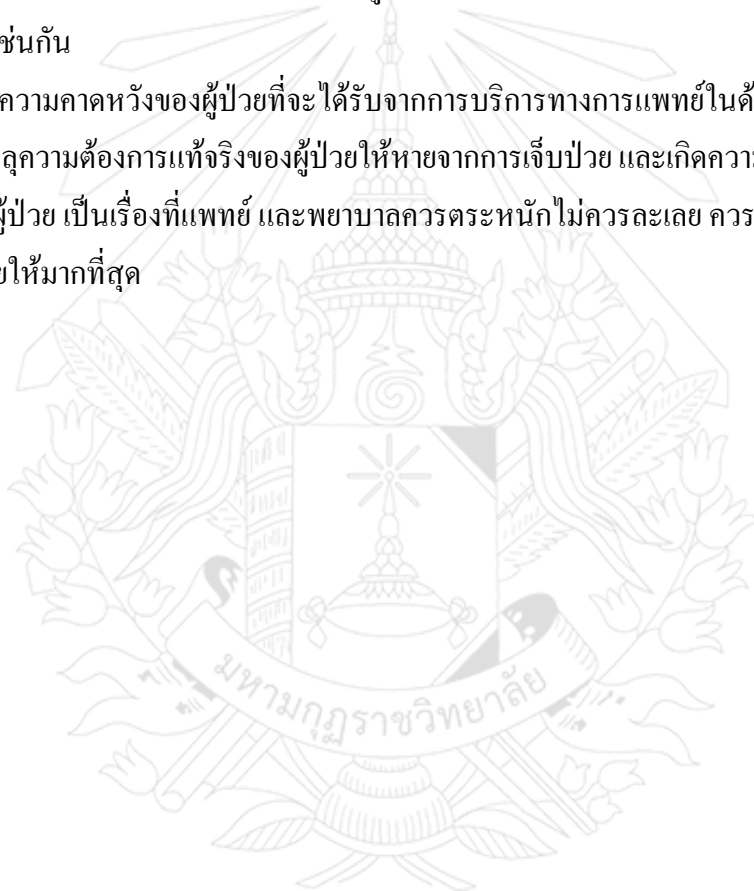
8. อย่าสั่งผู้ป่วยทำโดยไม่บอกว่าทำอย่างไร บ่อยครั้งที่ผู้ป่วยมักจะถูกบอกให้ทำตามคำสั่งโดยไม่มี การสอบถามว่าแล้วเข้าใจอย่างไร ทำได้หรือไม่

9. ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วย ผู้ป่วยต้องการข้อมูลเพื่อมีส่วนร่วมในการรักษาพยาบาลการให้ข้อมูลจะต้องคำนึงว่าผู้ป่วยและญาติต้องการรูปแบบการให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน

10. จดจำสิ่งที่ผู้ป่วยเคยเป็นได้ ควรตระหนักถึงความสำคัญของผู้ป่วยเสมอ โดยให้ความสำคัญและจดจำสิ่งที่ผู้ป่วยบอกเพื่อให้ผู้ป่วยเห็นคุณค่าในตัวเอง

11. บอกผู้ป่วยถึงการดูแลที่จะได้รับ แมสเนอร์กล่าวไว้ว่าทั้ง 11 ประการดังกล่าวเป็นข้อมูล ที่ผู้ป่วยได้พยายามบอกกับพยาบาลซึ่งหน้าจะครอบคลุมถึงการดูแลให้อย่างมีคุณภาพ มีการสัมผัส (Personal Touch) และรอยยิ้ม (A Smile) คำพูดที่ไพเราะ (A Kind Word) ก็มีความสำคัญในการดูแลผู้ป่วยด้วยเช่นกัน

ความคาดหวังของผู้ป่วยที่จะได้รับจากการบริการทางการแพทย์ในด้านการรักษาพยาบาล เพื่อให้บรรลุความต้องการแท้จริงของผู้ป่วยให้หายจากการเจ็บป่วย และเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจของผู้ป่วย เป็นเรื่องที่แพทย์ และพยาบาลควรตระหนักไม่ควรละเลย ควรให้ความสำคัญเอาใจใส่แก่ผู้ป่วยให้มากที่สุด



2.2.5 คุณลักษณะของการบริการที่ดี

ทฤษฎี สิทธิพิเศษ (2538, หน้า 25-26) การบริการที่ดีนั้นจะมีปัจจัยหลายด้านที่จะส่งผลให้เกิดการบริการที่ดีได้ แต่ผลรับบริการจะได้รับบริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลายด้านไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุและไม่ใช่วัตถุก็ตามผู้ให้บริการต้องทราบถึงธรรมชาติของการให้บริการเพื่อให้เกิดการบริการ เกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. คุณลักษณะการบริการประกอบด้วยจับต้องได้ และจับต้องไม่ได้ ส่วนใหญ่การบริการจะประกอบด้วยส่วนหลัก ๆ คือส่วนที่เป็นวัตถุกับส่วนที่ไม่ใช่วัตถุส่วนที่เป็นวัตถุนี้ผู้รับและผู้ให้บริการจะสามารถตรวจสอบได้โดยไม่ยากนัก เนื่องจากผู้รับและผู้ให้บริการสัมผัสกับสิ่งเหล่านี้ได้ อีกส่วนหนึ่งของการให้บริการคือส่วนที่ไม่ใช่วัตถุส่วนนี้เป็นส่วนที่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ดังนั้นผู้รับบริการมาอาจทราบได้ว่าบริการที่ได้รับเป็นอย่างไรและจะมีประสิทธิภาพดีแค่ไหนจนกว่าจะได้รับบริการนั้น ๆ แล้ว ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการหวังความพึงพอใจจากการให้บริการเป็นสำคัญ ซึ่งลักษณะความพึงพอใจนี้จะมีผลต่อการให้บริการในครั้งต่อไปด้วย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการไม่สามารถแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกจากกันได้ เพราะการบริการนั้นผู้ให้และผู้รับจะต้องดำเนินร่วมกันจึงไปกันได้

3. เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน จากลักษณะการให้บริการที่ไม่สามารถแยกผู้ให้บริการและผู้รับบริการออกจากกันได้ ผู้ให้บริการจึงมีวงจำกัดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการรายเดียว

4. มาตรฐานของการบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถกำหนดมาตรฐานได้แน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้รับบริการจะใช้บริการอะไรที่ไหน อย่างไร ผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีแบบและวิธีการที่ให้บริการที่แตกต่างกัน แม้ว่าจะเป็นบริการจากคน ๆ เดียวกัน แต่ถ้าต่างวาระกันก็จะให้บริการไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสภาพอารมณ์ และจิตใจจากการให้บริการแต่ละครั้งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อการพิจารณาของการบริการนั้น

5. การกักเก็บบริการ การบริการไม่สามารถกักเก็บหรือรักษาสภาพของการบริการให้คงทนได้ ประมาณความต้องการด้านบริการมีความไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ถ้าความต้องการด้านบริการมีน้อยความสามารถในการให้บริการที่เหลือไว้ไม่อาจเก็บไว้ใช้ในคราวต่อไปหรือความต้องการด้านการบริการมีมากในบางครั้ง ไม่อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่ากับครั้งที่มีความต้องการน้อย เนื่องจากจำนวนและส่วนประกอบอันมีจำกัด

สรุปได้ว่า การบริการที่ดี มีปัจจัยหลายด้านที่ส่งผลให้เกิดการบริการที่ดี แต่ผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีนั้นผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงคุณลักษณะการให้บริการที่มีความแตกต่างกันหลาย

ด้านไม่ว่าการบริการนั้นจะเป็นการให้บริการที่เป็นวัตถุประสงค์และไม่ใช่วัตถุก็ตาม ผู้ให้บริการต้องทราบลักษณะของการให้บริการเพื่อให้เกิดการให้บริการมีมาตรฐานเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงคุณลักษณะของการให้บริการ

2.2.6 การบริการที่ต้อยคุณภาพ

วุฒิสาร ตันไชย (2544, หน้า 10) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 3 ไอ (Theory of Triple I) คือปัจจัย 3 ประการที่อยู่เบื้องหลังของความด้อยประสิทธิภาพ และอ่อนคุณภาพของบริการ ว่ามีสาเหตุสำคัญของการทำงานผิดพลาด หรือการให้ผลงานที่มีปัญหาและไม่ตรงตามเป้าหมายของพนักงานองค์กรนั้น มาจากสาเหตุ 3 ปัจจัย ทางด้านจิตวิทยาและสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงานดังนี้

1. ความไร้เดียงสา (Innocence) หรือรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของผู้ให้บริการที่อาจเรียกว่าขาดทักษะที่เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือทำผิดไปเพราะความไม่รู้

2. ความละเลย (Ignorligence) หรือความมั่งง่ายของตัวเอง หมายความว่ารู้ทั้งรู้ว่าสิ่งนั้นไม่ควรทำ เพราะอาจก่อปัญหาต่อไปแต่ความมั่งง่ายในตัวเองทำให้เขาทำไป ทั้ง ๆ ที่รู้ทำให้เกิดปัญหาขึ้นจริง ๆ บางทีเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า (Negligence) ก็ได้

3. ความจงใจกระทำ (Intention) อาจเรียกอีกอย่างหนึ่งได้ว่าเป็น (Malicious Act) คือกระทำไปโดยความไม่รู้ ความเข้าใจ แต่มีเจตนาบางอย่างแอบแฝงอยู่ให้กระทำ ทั้งนี้เพื่อผลประโยชน์แก่ตนเอง หรือเพื่อความสบายใจบางอย่างของคนบางคน บางกลุ่ม ที่สะสมเอาความแค้นเคืองเอาไว้มาก ๆ ในองค์กรเมื่อได้โอกาสจึงกระทำการอันไม่สมควรลงไป

งานบริการและทักษะในการบริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการโดยปัจจัยหลักคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งมีบทบาทที่จะปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด จุดมุ่งหมายขององค์กร และผู้บริหารองค์กรมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างรูปแบบของการบริการระดับคุณภาพ มิใช่ปัจจัยคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเท่านั้น ยังต้องพิจารณาปัญหาการให้บริการอีกด้วย และต้องร่วมมือกันขจัดปัญหาเหล่านั้น ความสำเร็จก็จะกลับคืนมาได้ไม่ยาก

2.2.7 การบริการสาธารณะ

ประยูร กาญจนดุล (2544, หน้า 19) ได้ให้ความหมายว่า “การบริการสาธารณะ” หมายถึงกิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการของการมีส่วนร่วมของประชาชน

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ (2542, หน้า 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งของการเข้าถึงผู้รับบริการ Penvhansky และ Thomas ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การคมนาคม
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย จากแนวคิดดังกล่าว การให้บริการสาธารณะมักจะจำกัดอยู่ที่ฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนมิใช่บุคคล กลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น องค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ หลักการให้บริการสาธารณะ ต้องมีความต่อเนื่อง มีความยุติธรรม และความเสมอภาคในการให้บริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของรัฐบาลและข้าราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อประเทศได้มีการพัฒนาทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม ตามแนวคิดเสรีนิยมซึ่งเป็นกระแสความคิดสากลนั้น ภารกิจของระบบราชการซึ่งแต่เดิมมุ่งเน้นในเรื่องการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของประเทศเป็นสำคัญก็ต้องหันมามุ่งเน้นในเรื่องการบริการสาธารณะแก่ประชาชนควบคู่ไปด้วย ยังมีผลโดยตรงต่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ และจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานราชการทุกหน่วยในทุกระดับ บริการสาธารณะ คือ กิจกรรมซึ่งรัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม เป็นการให้บริการแก่ประชาชนหรือดำเนินการอื่นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากหลังการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นให้แก่ประชาชนปกครองตนเอง หน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตัวแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนดเสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น การปกครองท้องถิ่นมีกำหนดเขตพื้นที่ไว้แน่ชัด มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างสถาบันรองรับมีอำนาจและหน้าที่กำหนดไว้ทั้งโดยกว้าง ๆ หรือโดยบัญญัติเฉพาะ รวมทั้งมีความเป็นเอกเทศทางการเงิน และอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง

2.3.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

โกวิท พงงาม (2542, หน้า 13) การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดและทฤษฎีการกระจายอำนาจ ได้มีนักวิชาการ

ผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่านได้ให้ความหมายไว้สามารถประมวลได้ในหลักการปกครองท้องถิ่นในสาระสำคัญ ดังนี้

1. การปกครองของชุมชนหนึ่งซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญจำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองของท้องถิ่นไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมกล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็กลายเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญรวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณากระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับใดจึงจะเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้อง มีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้ 2 ประเภทคือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่ และเพื่อใช้บังคับกับประชาชนในท้องถิ่นนั้น เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น

4. มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหาร และการปกครองตนเอง องค์กรที่จะเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่นการปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาล จะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5. ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นจากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์ และความต้องการของชุมชน และอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบ และกลไกของระบบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

2.3.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ จำแนกวัตถุประสงค์การปกครองท้องถิ่นได้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ จะไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่น ๆ ก็จะสามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบาหนี้เป็นการแบ่งเบาทั้งด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความต้องการแตกต่างกัน การรรับบริการจากรัฐบาลเพียงอย่างเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริง และล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการได้

3. เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็แตกต่างกันไป ด้วย การจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นขึ้น จึงจำเป็นโดยให้อำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลไปให้แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนโดยประชาชนจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

(ที่มาจาก <http://reg.ksu.ac.th/teacher/katanyu/lesson/lesson1>)

2.3.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ความสำคัญต่อการปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน การปกครองท้องถิ่นมีความสำคัญดังนี้ การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะถือว่าการให้ประชาชนรู้จักการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ในการเป็นพลเมือง เพื่อนำไปสู่การเมืองในระบอบประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นหรือชุมชนได้ตรง

เป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมที่จะรู้ปัญหาได้ดีกว่าคนนอกพื้นที่ ส่งผลให้การแก้ปัญหาเป็นไปได้โดยประสิทธิภาพ การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เพราะแต่เดิมรัฐบาลดำเนินกิจการเกี่ยวกับการปกครองหรือการบริการสาธารณะเอง แต่ทั้งนี้ ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลด้วย การปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นกำหนดให้มีการเลือกตั้งคณะบุคคลเข้ามาบริหารงานในท้องถิ่นนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

2.3.4 รูปแบบการปกครองท้องถิ่น

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2555, หน้า 18) กล่าวว่า รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยปัจจุบันมี 2 รูปแบบ ได้แก่

1. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นทั่วไป ได้แก่

1.1 องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีโครงสร้างการบริหาร คือ สภากองการบริหารส่วนจังหวัด และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

1.2 เทศบาล มีโครงสร้างการบริหารงาน คือสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้กำกับดูแล

1.3 เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลโดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

1.4 องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีโครงสร้างการบริหารคือ สภากองการบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีนายอำเภอเป็นผู้กำกับดูแล

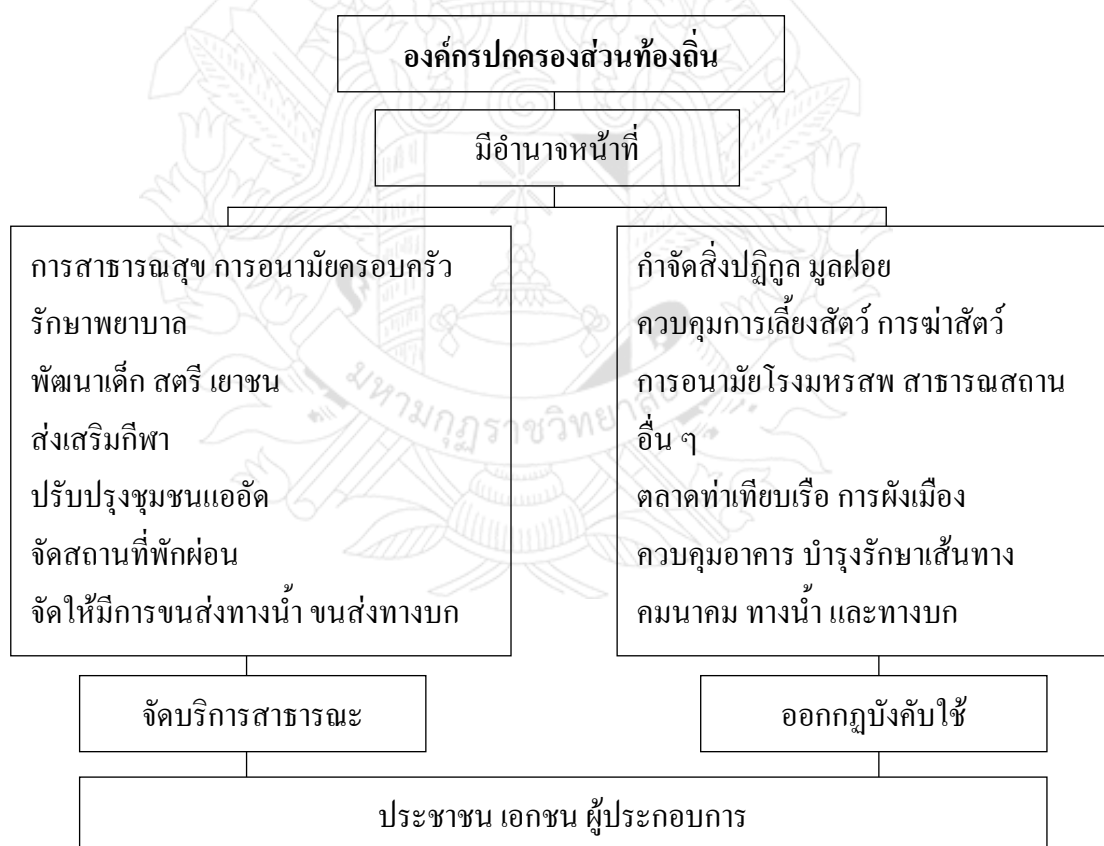
2. รูปแบบการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งมีฐานะเป็นทบวงการเมือง และนิติบุคคลโดยในประเทศไทยมีอยู่ 2 แห่ง คือ

2.1 กรุงเทพมหานคร มีโครงสร้างการบริหารงานคือ ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร สภากรุงเทพมหานคร และสภาเขต

2.2 เมืองพัทยา มีโครงสร้างการบริหารงานคือ สภาเมืองพัทยา และนายกเมืองพัทยา



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างอำนาจหน้าที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดบริการสาธารณะ

สรุปได้ว่า การกระจายอำนาจลงสู่ท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากหลังการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่นให้แก่ประชาชนปกครองตนเอง หน่วยในการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีประชาชนร่วมดำเนินการไม่ว่าในฐานะผู้ปกครองท้องถิ่น ผู้เลือกตั้งแทนเข้ามาปกครอง ผู้กำหนดเสนอแนะนโยบาย ผู้ควบคุม หรือผู้เข้าร่วมในรูปแบบอื่น ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารประเทศเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาธิปไตยของประชาชน

2.3.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารราชการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

การจัดตั้งเทศบาลตำบลสันทรายหลวง เทศบาลตำบลสันทรายหลวงเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็น เทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 โครงสร้างและการจัดหน่วยงาน อำนาจหน้าที่วิธีการดำเนินงานและสถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- 1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ
- 1.8 บำรุงศิลปประจาริตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
- 1.9 หน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. เทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีโครงสร้างการบริหารงาน ดังต่อไปนี้

- 2.1 สภาเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ประกอบด้วย ประธานสภาเทศบาล รองประธานสภาเทศบาล เลขานุการสภาเทศบาล และสมาชิกสภาเทศบาล
- 2.2 เทศมนตรี ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี กับเทศมนตรีอื่นอีกสองคน
- 2.3 พนักงานเทศบาล มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชา (ดูแผนผัง โครงสร้าง)

3. อำนาจหน้าที่ที่สำคัญของสภาเทศบาลตำบลสันทรายหลวง และคณะผู้บริหารตำบลสันทรายหลวงโดยสรุป ดังต่อไปนี้

3.1 อำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

1. พิจารณาและให้ความเห็นชอบร่างเทศบัญญัติ
2. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารเทศบาล ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล
3. ควบคุมการปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารเทศบาล ให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันทรายหลวง (2553)

1. รับผิดชอบงานนโยบายหรืองานอื่นใดที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือคำสั่งระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ของคณะผู้บริหารเทศบาลโดยเฉพาะ
2. ในการปฏิบัติงานของเทศบาลเกี่ยวกับการวินิจฉัยปัญหาและสั่งการให้ใช้หลักการแบ่งอำนาจและหน้าที่ ตามลักษณะของเรื่อง ดังต่อไปนี้

3.3 นายกเทศมนตรี

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ เทศบัญญัติ และนโยบาย
2. สั่ง อนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอนรองนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลและกฎหมายอื่น

3.4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาดังนี้

1. พัฒนาระบบการวางระบบผังเมืองและการใช้ที่ดิน
2. ก่อสร้าง ปรับปรุงถนน ผิวจราจร ทางเท้า สะพานและระบบการระบายน้ำ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาดังนี้

1. ส่งเสริมการสร้างงานและพัฒนารายได้
2. ส่งเสริมการผลิตและพัฒนาสินค้าชุมชน

3. เพิ่มศักยภาพการผลิตทางการเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคม และคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย
แนวทางการพัฒนาดังนี้

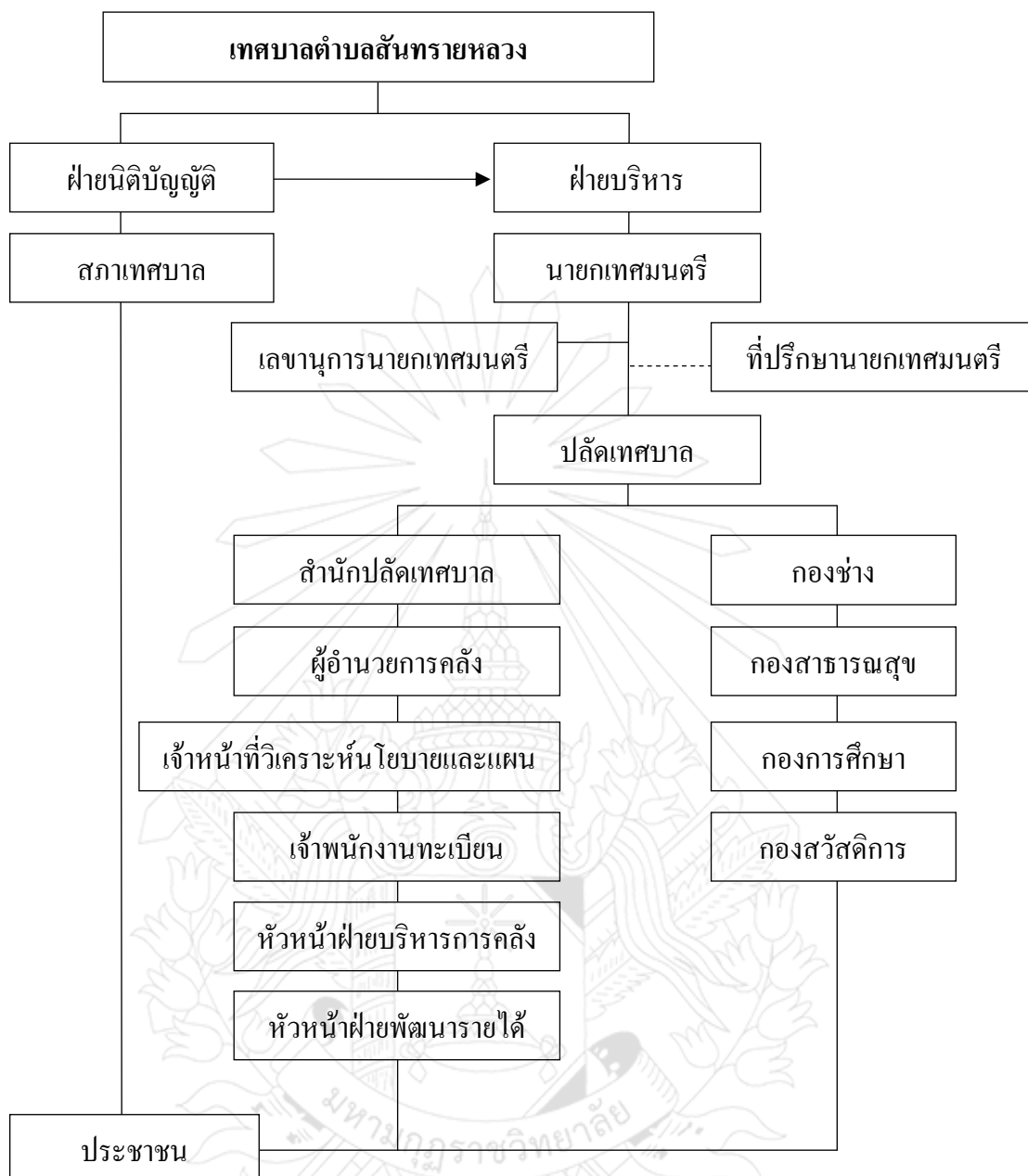
1. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน
2. ส่งเสริมการเรียนรู้ตามอัธยาศัยและการศึกษานอกระบบ
3. ส่งเสริม สนับสนุนการกีฬาและนันทนาการ
4. ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน
5. สนับสนุนการให้การสงเคราะห์และสร้างสวัสดิการสังคม
6. ส่งเสริมการจัดกิจกรรมทางศาสนา ฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและเอกลักษณ์ท้องถิ่น
7. ส่งเสริมการให้บริการทางสาธารณสุขและสุขภาพอนามัยของประชาชน
8. ควบคุมสุขาภิบาล โรงฆ่าสัตว์ ร้านอาหาร ตลาด แผงลอยและสถานประกอบการต่าง ๆ ให้มีมาตรฐาน
9. ป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด โรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อของคนและสัตว์

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาดังนี้

1. ส่งเสริมและรักษาสภาพแวดล้อม เพิ่มพื้นที่สีเขียวและสวนสาธารณะรอบเมือง ป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษสิ่งแวดล้อม
2. พัฒนาประสิทธิภาพในการจัดการปัญหาขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหาร และหน้าที่ ประกอบด้วย
แนวทางการพัฒนาดังนี้

1. ปรับปรุงพัฒนาสถานที่และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน
2. พัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงาน บุคลากรและการปฏิบัติงาน
3. เพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความสงบเรียบร้อยความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน
4. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนกับเทศบาล



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างเทศบาลตำบลสันทรายหลวงตาม พ.ร.บ.เทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2546

2.3.6 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานงานสาธารณสุขมูลฐาน

กรมส่งเสริมการปกครอง (2548: 10) กำหนดบทบาทหน้าที่ การจัดการบริการสาธารณะเป็นภารกิจสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการทั้งตามอำนาจหน้าที่และตามที่ได้รับถ่ายโอนจากส่วนราชการต่าง ๆ โดยมีหลักการทำงานที่จะต้องยึดถือไว้ว่า “การบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้นจะต้องดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีการบริหารจัดการที่มีความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น” การสาธารณสุขมูลฐาน

หมายถึง สาธารณสุขระดับตำบล และหมู่บ้าน หรือชุมชนในเขตเมือง ที่เพิ่มเติมหรือเสริมจากระบบบริการสาธารณสุขของรัฐ โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานจนถึงระดับที่สามารถดูแลสุขภาพตนเอง และแก้ไขปัญหาสาธารณสุขในหมู่บ้านหรือชุมชนของตนเองได้ ส่วนเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้ให้การช่วยเหลือสนับสนุนเพื่อให้ชุมชนสามารถพึ่งตนเองในด้านสุขภาพได้

หลักการสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐานบรรลุผลสำเร็จได้มี 4 ประการคือ

1. การมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึงชุมชนเป็นผู้กำหนดปัญหาสาธารณสุขนั่นเอง เป็นผู้วิเคราะห์ปัญหา และกำหนดแนวทางแก้ปัญหาของชุมชน รวมทั้งได้ร่วมประเมินผลการแก้ปัญหา นั้น ๆ เนื่องจากชุมชนจะเป็นผู้รู้และตระหนักถึงปัญหาของชุมชนเป็นอย่างดี ชุมชนยังต้องมีความสามารถแยกแยะปัญหาว่า วิธีการแก้ปัญหาใดที่ชุมชนสามารถร่วมมือกันแก้ไขปัญหาได้เอง และวิธีการใดอยู่นอกเหนือความสามารถของชุมชนที่จำเป็นต้องให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือบุคคลภายนอกชุมชนเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ภายใต้ความร่วมมือของประชาชน

2. การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม หมายถึงการใช้เทคนิควิธีการที่ง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก และมีความเหมาะสมกับสภาพท้องถิ่น โดยประชาชนสามารถปฏิบัติได้ เทคนิควิธีการนี้จะหมายถึงวิธีการดำเนินงาน ตั้งแต่วิธีการค้นหาปัญหาซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญของกระบวนการวางแผนงานสาธารณสุขชุมชน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและการประเมินผลการดำเนินงานโดยชุมชนเอง เช่น การใช้สมุนไพรในชุมชนในการรักษาโรค วิธีการรักษาโดยการใช้สมุนไพรอาจเป็นความรู้ดั้งเดิมที่คนในชุมชนมีอยู่ หรือเป็นความรู้ใหม่ที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือโดยเจ้าหน้าที่จากรัฐ

3. การปรับระบบบริการสาธารณสุขพื้นฐานของรัฐเพื่อรองรับการสาธารณสุขมูลฐาน การบริการสุขภาพ ที่นอกเหนือหรือเกินความสามารถในการดูแลสุขภาพของบุคคล ครอบครัว และชุมชน ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่รัฐจะต้องปรับระบบบริการสาธารณสุขรวมทั้งการบริหารจัดการที่รัฐมีอยู่ให้สามารถเชื่อมต่อและรองรับงานสาธารณสุขมูลฐาน ได้แก่การมีระบบส่งต่อผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพในกรณีที่ประชาชนต้องการบริการ ดูแลรักษาเกินกว่าบริการพื้นฐานของชุมชนเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการจึงจะนำไปสู่การมีสุขภาพดี ถ้วนหน้าของประชาชน

4. การผสมผสานงานสาธารณสุขกับงานพัฒนาสังคมโดยส่วนรวม งานสาธารณสุขมูลฐาน จะสำเร็จได้ต้องผสมผสานการทำงานร่วมกับการพัฒนาสังคมด้านอื่น ๆ ซึ่งไม่สามารถแยกขาดจากกันได้ เช่นการส่งเสริมให้ประชาชนมีการศึกษามากขึ้น การพัฒนาการเกษตรและอาชีพ เพื่อให้ประชาชนมีรายได้หรือเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่ประชาชนมีบทบาทในการบริหารและการพัฒนาชุมชนของตนเองมากยิ่งขึ้น เพื่อการมีสุขภาพดี ถ้วนหน้าของประชาชนด้วย

2.3.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานด้านสาธารณสุข

กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้มีหมอใกล้บ้าน ใกล้ใจ มียาดีใช้เพียงพอ ไม่ต้องรอรักษานาน และบุคลากรจัดการโรคเรื้อรัง จึงกำหนดคนนโยบาย 1 หมอ 1 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อประจำการที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ให้ผู้ป่วยได้รับการอย่างรวดเร็ว มีการสร้างเสริมสุขภาพประชาชน และครอบครัวให้มีสุขภาพดี ลดปัญหาการเจ็บป่วยโดยเฉพาะจากโรคเรื้อรัง และให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยอย่างมีระบบ เรียกว่าแพทย์เวชศาสตร์ครอบครัว ทำงานเชื่อมโยงกับโรงพยาบาลชุมชนประจำอำเภอ และจังหวัดให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เทศบาลตำบลสันทรายหลวงได้รับการดูแลสุขภาพใกล้บ้าน

2.3.8 อำนาจหน้าที่ในการบริหารงานด้านสาธารณสุข

ผู้บริหารมีหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบการปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2542, เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก)

1. งานธุรการ
2. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
3. งานสัตวแพทย์
4. งานวางแผนสาธารณสุข
5. งานส่งเสริมสุขภาพ
6. งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
7. งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

หน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินงาน จำแนกตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งประกอบด้วย

1. ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข
2. ฝ่ายบริการและส่งเสริมการอนามัย
3. ฝ่ายธุรการ
4. ฝ่ายตรวจสถานประกอบการ สถานบริการ และเหตุร้องเรียนด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2.3.9 ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1. แผนงานสาธารณสุข มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 1.1 งานวางแผนด้านสาธารณสุข
- 1.2 งานทำตามโครงการบริการสาธารณสุขให้สอดคล้องกับปัญหาสาธารณสุขของท้องถิ่น

1.3 งานประสานงานแผนการปฏิบัติงานของหน่วยต่าง ๆ จากผลการปฏิบัติงานหรือรายงานของกระทรวงสาธารณสุข

1.4 งานรวบรวมแผนการปฏิบัติงานสาธารณสุขประจำเดือน

1.5 งานข้อมูลข่าวสาร จัดทำและสนับสนุนระเบียบและรายงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.6 งานประเมินผลทางด้านสาธารณสุข

1.7 งานนิเทศติดตามผลงานทางด้านสาธารณสุข

2. แผนงานสุขภาพิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.1 งานควบคุมด้านสุขภาพิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

2.2 งานสุขภาพิบาลอาหารและโภชนาการ

2.3 งานควบคุมการประกอบการค้าที่น่ารังเกียจหรือเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2.4 งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ

2.5 งานอาชีพอนามัย

2.6 งานควบคุมดูแลสุสาน และฌาปนสถาน

3. แผนรักษาความสะอาด มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.1 การกวาดล้างทำความสะอาด

3.2 งานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย

3.3 งานขนถ่ายขยะมูลฝอย

3.4 ฝ่ายรณรงค์ สร้างจิตสำนึกการจัดเก็บขยะ

4. แผนงานเผยแพร่ และฝึกอบรม มีหน้าที่เกี่ยวกับ

4.1 งานเผยแพร่กิจกรรมทางวิชาการด้านสาธารณสุข

4.2 งานฝึกอบรม และศึกษาดูงาน

4.3 งานพัฒนาบุคลากร

2.3.10 ฝ่ายบริการและส่งเสริมการอนามัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. แผนงานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.1 งานด้านสุขศึกษา

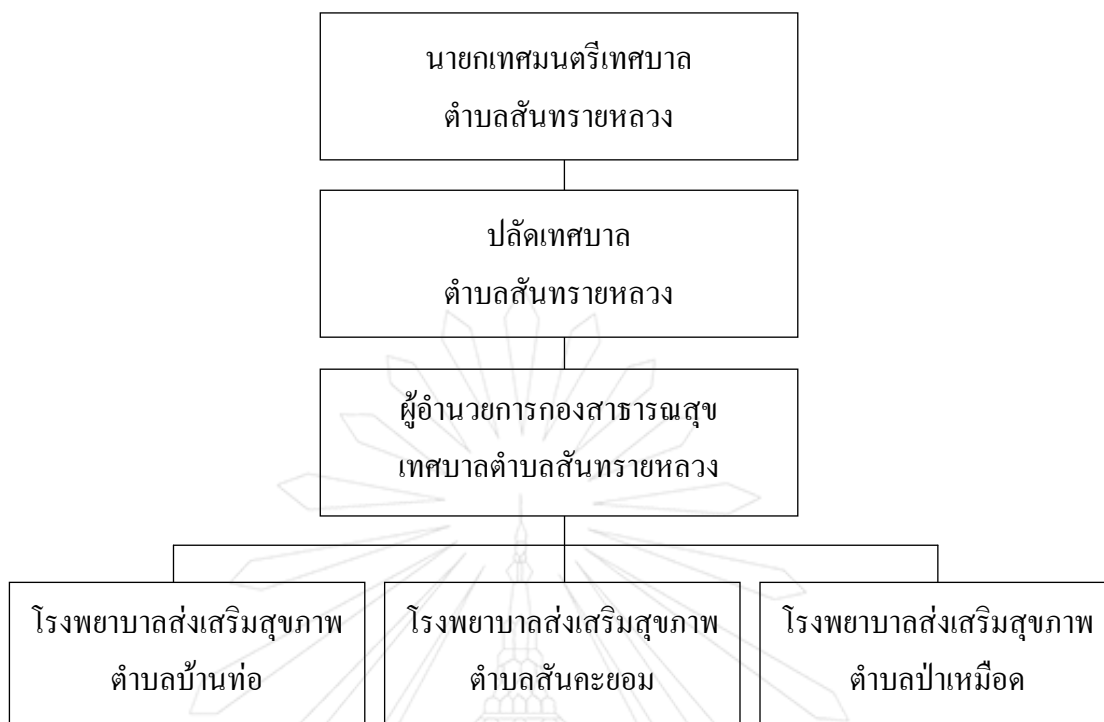
1.2 งานด้านอนามัยโรงเรียน

1.3 งานด้านอนามัยแม่และเด็ก

1.4 งานวางแผนครอบครัว

1.5 งานสาธารณสุขมูลฐาน

- 1.6 งานโภชนาการ
- 1.7 งานป้องกันสุขภาพจิต
2. **แผนงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับ**
 - 2.1 งานป้องกันและส่งเสริมภูมิคุ้มกันโรค
 - 2.2 งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค
 - 2.3 งานป้องกันโรคติดต่อ
 - 2.4 งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด
3. **แผนงานสัตว์แพทย์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ**
 - 3.1 งานควบคุมและป้องกันโรคสัตว์
 - 3.2 งานควบคุมและป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์เลี้ยงหรือสัตว์ป่าที่นำมาเลี้ยงหรือสัตว์อยู่อาศัยตามธรรมชาติ
 - 3.3 งานควบคุมและป้องกันโรคในกลุ่มบุคคลซึ่งประกอบอาชีพที่เสี่ยงต่อการติดโรคสัตว์
 - 3.4 งานควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์
 - 3.5 งานควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า
 - 3.6 งานป้องกันโรคติดเชื้อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์
 - 3.7 งานรายงานข้อมูลสถิติการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านสัตวแพทย์
4. **ฝ่ายธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ**
 - 4.1 งานสารบรรณทั่วไป
 - 4.2 งานดูแลรักษา จัดเตรียม และให้บริการสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ ติดต่อ และอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
 - 4.3 งานตรวจสอบและแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ
 - 4.4 งานสาธารณสุขของเทศบาลและของหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
 - 4.5 งานรักษาความสะอาดของสถานที่ราชการ
 - 4.6 งานจัดทำคำสั่งและประกาศ
 - 4.7 งานประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน
 - 4.8 งานสวัสดิการต่าง



ภาพที่ 2.4 แสดงโครงสร้างการบริหารงานกองสาธารณสุข เทศบาลตำบลสันทรายหลวง

2.4 รัฐธรรมนูญ และคำแถลงนโยบายรัฐบาล

2.4.1 รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550

ส่วนที่ 4 แนวนโยบายด้านศาสนา สังคม การสาธารณสุข การศึกษา และวัฒนธรรม

มาตรา 80 รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านสังคม การสาธารณสุขการศึกษา และวัฒนธรรม

1. กู้มครองและพัฒนาเด็กและเยาวชน สนับสนุนการอบรมเลี้ยงดูและให้การศึกษา ปฐมวัยส่งเสริมความเสมอภาคของหญิงและชาย เสริมสร้างและพัฒนาความเป็นปึกแผ่นของสถาบันครอบครัวและชุมชน รวมทั้งต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้ยากไร้ ผู้พิการหรือทุพพลภาพและผู้อยู่ในสภาวะยากลำบาก ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้

2. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่สภาวะที่ยั่งยืนของประชาชน รวมทั้งจัดและส่งเสริมให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้เอกชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพ และจัดบริการสาธารณสุข โดยผู้มีหน้าที่ให้บริการดังกล่าวซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ย่อมได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น

มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหาในพื้นที่

2.4.2 พระราชบัญญัติ สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 ระบบสุขภาพหมายความว่า ระบบความสัมพันธ์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

หมวด 1 สิทธิและหน้าที่ด้านสุขภาพ

มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้

“**สุขภาพ**” หมายความว่า ภาวะของมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต ทางปัญญา และทางสังคม เชื่อมโยงกันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล

“**ปัญญา**” หมายความว่า ความรู้ทั่ว รู้เท่าทันและความเข้าใจอย่างแยกได้ในเหตุผลแห่งความดี ความชั่ว ความมีประโยชน์และความมีโทษ ซึ่งนำไปสู่ความมีจิตอันดีงามและเอื้อเพื่อแผ่

“**ระบบสุขภาพ**” หมายความว่า ระบบความสัมพันธ์ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ

“**บริการสาธารณสุข**” หมายความว่า บริการต่าง ๆ อันเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพการป้องกันและควบคุมโรคและปัจจัยที่คุกคามสุขภาพ การตรวจวินิจฉัยและบำบัดสภาวะความเจ็บป่วย และการฟื้นฟูสมรรถภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชน

“**บุคลากรด้านสาธารณสุข**” หมายความว่า ผู้ให้บริการสาธารณสุขที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อกำหนดรองรับ

“**ผู้ประกอบการวิชาชีพด้านสาธารณสุข**” หมายความว่า ผู้ประกอบวิชาชีพตามกฎหมายว่าด้วย สถานพยาบาล

มาตรา 8 ในการบริการสาธารณสุข บุคลากรด้านสาธารณสุขต้องแจ้งข้อมูลด้านสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบอย่างเพียงพอที่ผู้รับบริการจะใช้ประกอบการตัดสินใจในการรับหรือไม่รับบริการใด และในกรณีที่ผู้รับบริการปฏิเสธไม่รับบริการใด จะให้บริการนั้นมิได้

ในกรณีที่เกิดความเสียหายหรืออันตรายแก่ผู้รับบริการเพราะเหตุที่ผู้รับบริการปกปิดข้อเท็จจริงที่ตนรู้และควรบอกให้แจ้ง หรือแจ้งข้อความอันเป็นเท็จ ผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรืออันตรายนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ให้บริการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง

ความในวรรคหนึ่งมิให้ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการอยู่ในภาวะที่เสี่ยงอันตรายถึงชีวิตและมีความจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือเป็นการรีบด่วน

2. ผู้รับบริการไม่อยู่ในฐานะที่จะรับทราบข้อมูลได้ และไม่อาจแจ้งให้บุคคลซึ่งเป็นทายาทโดยธรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผู้ปกครอง ผู้ปกครองดูแล ผู้พิทักษ์ หรือผู้อนุบาลของผู้รับบริการ แล้วแต่กรณี รับทราบข้อมูลแทนในขณะนั้นได้

มาตรา 9 ในกรณีที่ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขประสงค์จะใช้ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของการทดลองในงานวิจัย ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสาธารณสุขต้องแจ้งให้ผู้รับบริการทราบล่วงหน้า และต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้รับบริการก่อนจึงจะดำเนินการได้ ความยินยอมดังกล่าว ผู้รับบริการจะเพิกถอนเสียเมื่อใดก็ได้

มาตรา 10 เมื่อมีกรณีที่จะมีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนเกิดขึ้น หน่วยงานของรัฐที่มีข้อมูลเกี่ยวกับกรณีดังกล่าว ต้องเปิดเผยข้อมูลนั้นและวิธีป้องกันผลกระทบต่อสุขภาพให้ประชาชนทราบและจัดหาข้อมูลให้โดยเร็ว การเปิดเผยข้อมูลตามวรรคหนึ่งต้องไม่มีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของบุคคลใดเป็นการเฉพาะสุขภาพบุคคลมีหน้าที่ร่วมกับหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการให้เกิดสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมตามวรรคหนึ่ง

มาตรา 51 บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐานและผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการบริการสาธารณสุขจากรัฐซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพบุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐอย่างเหมาะสมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายและทันต่อเหตุการณ์

2.4.3 พระราชบัญญัติ สถานพยาบาล (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547

มาตรา 3 “สถานพยาบาล หมายความว่าสถาน ที่รวมตลอดถึงยานพาหนะซึ่งจัดไว้เพื่อการประกอบโรคศิลปะตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ การประกอบอาชีพเวชกรรมตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพเวชกรรม การประกอบวิชาชีพการพยาบาล และผดุงครรภ์ตามกฎหมายว่าด้วยวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ การประกอบวิชาชีพทันตกรรมตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบวิชาชีพทันตกรรม การประกอบวิชาชีพกายภาพบำบัดตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบวิชาชีพกายภาพบำบัด หรือการประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ ทั้งนี้ โดยกระทำเป็นปกติธุระไม่ว่าจะได้ประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ แต่ไม่รวมถึงสถานที่ขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยา ซึ่งประกอบธุรกิจขายยาโดยเฉพาะ”

2.4.4 คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา

ยังลักษณ์ ชินวัตร (2555, หน้า 86) หลักการของการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาลจะยึดหลักการบริหารที่มีความยืดหยุ่นที่คำนึงถึงพลวัตรของการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาล โดยรัฐบาลจะรายงานต่อรัฐสภาเมื่อมีความจำเป็นต้อง

ปรับปรุงนโยบายให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศให้มากที่สุด นโยบายของรัฐบาลมีจุดมุ่งหมาย 3 ประการ คือ

ประการที่หนึ่ง เพื่อนำประเทศไทยไปสู่โครงสร้างเศรษฐกิจที่สมดุล มีความเข้มแข็งของเศรษฐกิจภายในประเทศมากขึ้น ซึ่งจะเป็พื้นฐานที่สำคัญของการเติบโตอย่างมีคุณภาพ และยั่งยืน การพัฒนาคุณภาพและสุขภาพของคนไทยในทุกช่วงวัยถือเป็นปัจจัยชี้ขาดความสามารถในการอยู่รอดและการแข่งขันได้ของเศรษฐกิจไทย

ประการที่สอง เพื่อนำประเทศสู่สังคมที่มีความปรองดองสมานฉันท์ และอยู่บนพื้นฐานของหลักนิติธรรมที่มีความเป็นมาตรฐานสากลเดียวกันและมีหลักปฏิบัติที่เท่าเทียมกันต่อประชาชนคนไทยทุกคน

ประการที่สาม เพื่อนำประเทศไปสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ในปี 2558 อย่างสมบูรณ์ โดยสร้างความพร้อม และความเข้มแข็งทั้งทางด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม และการเมือง และความมั่นคง

นโยบายการพัฒนาสุขภาพของประชาชน

1. ลงทุนด้านบริการสุขภาพ ในการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสุขภาพทั้งระบบอย่างมีบูรณาการเชื่อมโยงในทุกระดับ จัดให้มีระบบสารสนเทศทางสาธารณสุข และเร่งผลิตบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขให้เพียงพอกับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นตามข้อเท็จจริงในปัจจุบัน เพิ่มขีดความสามารถของโรงพยาบาลระดับต่าง ๆ โดยเฉพาะโรงพยาบาลศูนย์ความเป็นเลิศที่กระจายอยู่ในส่วนภูมิภาค และมีระบบการส่งต่อผู้ป่วยไปสู่โรงพยาบาลต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสนับสนุนให้โรงพยาบาลในระดับต่าง ๆ มีเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ และห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ทันสมัย รวมทั้งพัฒนาสถานบริการปฐมภูมิในเขตเมืองและชนบทที่สมบูรณ์แบบทั่วประเทศ

2. ผลิตบุคลากรทางด้านสาธารณสุขให้เพียงพอโดยกำหนดแผนงานแก้ไขปัญหาคาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์ให้สอดคล้องกับจำนวนประชากรในพื้นที่ และสนับสนุนให้มีการเร่งผลิตแพทย์และบุคลากรทางการแพทย์เพื่อให้กลับไปปฏิบัติงานในภูมิภาคเดิมในชนบท พร้อมกับการสร้างขวัญกำลังใจในเรื่องของความก้าวหน้าในอาชีพ และมีค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม

3. จัดให้มีมาตรการสร้างสุขภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดอัตราป่วย ตาย และผลกระทบจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง และโรคมะเร็ง อย่างมีบูรณาการและครบวงจร ตั้งแต่การมีนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อการลดปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพ จัดให้มีการสื่อสารสาธารณะของรัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ให้ความรู้ป้องกันโรคเพื่อการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การให้บริการเชิงรุก ตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ

4. พัฒนาขีดความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขทุกคนให้เป็นนักจัดการสุขภาพชุมชน ขยายความครอบคลุมไปถึงกลุ่มผู้ด้อยโอกาสสนับสนุนอุปกรณ์พื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้สามารถเป็นกำลังสำคัญในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน พัฒนาแกนนำสุขภาพครอบครัว และการสาธารณสุขมูลฐาน ที่ชุมชน ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการสร้างเสริมสุขภาพและจัดการปัญหาสุขภาพของตนเองได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

5. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตั้งแต่ในช่วงตั้งครรภ์ วัยเด็ก วัยเจริญพันธุ์ วัยบรรลุนิติภาวะ วัยชรา และผู้พิการ สนับสนุนโครงการส่งเสริมเชาว์ปัญญาของเด็ก และให้ความช่วยเหลือแนะนำ ฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติงานศูนย์พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียน สนับสนุน โครงการพัฒนาศูนย์ส่งเสริมสุขภาพสตรีเพื่อดูแลสุขภาพของสตรีและเด็กอย่างบูรณาการทั่วประเทศ รวมทั้งเผยแพร่ให้ความรู้ และดูแลป้องกันการตั้งครรภ์ในวัยรุ่นและการตั้งครรภ์ที่ไม่พึงประสงค์ และลดความรุนแรงต่อเด็ก และสตรี สนับสนุน โครงการจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและผู้พิการเพื่อดูแลผู้สูงอายุและผู้พิการให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยให้ได้เข้าถึงการบริการอย่างมีศักดิ์ศรี มีคุณภาพ และเป็นธรรม รวมทั้งให้มีระบบการฟื้นฟูสุขภาพในชุมชน จัดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพผ่านสื่อแขนงต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

6. ส่งเสริมให้ประชาชน ทุกระดับมีโอกาสออกกำลังกายและเล่นกีฬาเพื่อสร้างเสริมสุขภาพและพลานามัยที่ดี สร้างนิสัยความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์เพื่อหลีกเลี่ยงการหมกมุ่นมั่วสุมกับอบายมุขและยาเสพติด

7. ขับเคลื่อนให้ประเทศไทยเป็นเลิศในผลิตภัณฑ์ และการบริการด้านสุขภาพและการรักษาพยาบาลในภูมิภาคเอเชียโดยประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการสร้างความก้าวหน้าทางวิชาการและไม่ก่อให้เกิดผลกระทบกับบริการสุขภาพโดยรวมของคนไทย สนับสนุนเอกชนให้จัดบริการศูนย์พักฟื้นผู้ป่วยที่มีมาตรฐาน รวมทั้งแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการใช้บุคลากรทางการแพทย์ร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชนให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน

สรุปได้ว่าการดำเนินนโยบายสังคมและคุณภาพชีวิตของรัฐบาลมุ่งให้คนไทยมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีศักยภาพและอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขในสังคมที่มีคุณภาพ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านสุขภาพ โดยมุ่งพัฒนาพัฒนาคุณภาพ การให้บริการสุขภาพทั้งระบบอย่างบูรณาการ เชื่อมโยงทุกระดับ พัฒนาการบริการสุขภาพอนามัย ให้การสงเคราะห์ จัดการศึกษา จัดสวัสดิการ และการหาอาชีพให้แก่ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการหรือทุพพลภาพ ด้วยการจัดตั้งอำนวยความสะดวก สาธารณะต่าง ๆ สำหรับรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ ให้ผู้สูงอายุร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนสังคม ภายใต้อุดมคติที่ว่า ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่มีประสพการณ์สูง สมควรให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาบ้านเมือง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจตามหลักธรรมที่ปรากฏในพระไตรปิฎก

2.5.1 หลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจของผู้อื่น ผูกไมตรี เอื้อเพื่อ เกื้อกูล หรือเป็นหลักการสงเคราะห์ซึ่งกันและกัน ได้แก่ สังคหวัตถุ 4 มีผู้ให้ความหมายไว้แนวทางที่สำคัญคือ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต) (2550, หน้า 119) ได้ให้ความหมายของสังคหวัตถุ 4 คือหลักธรรมที่เป็นเครื่องยึดเหนี่ยวนำใจคน และประสานหมู่ชนไว้ให้มีความสามัคคีกันประกอบด้วย

1. ทาน ให้ปัน คือ ความเอื้อเพื่อ เพื่อแม่ เสียสละ แบ่งปัน ช่วยเหลือสงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ทุน หรือทรัพย์สิน สิ่งของ ตลอดจนให้ความรู้ ความเข้าใจ และศิลปวิทยา

2. ปิยะวาจา พูดอย่างรักกัน คือ กล่าวคำสุภาพ ไพเราะ น่าฟัง ชี้แจง แนะนำสิ่งที่ประโยชน์ มีเหตุผล เป็นหลักฐาน ชักจูงในทางที่ดีงามหรือแสดงความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจ รู้จักพูดให้เกิดความเข้าใจดี สนิทสามัคคี เกิดไมตรีทำให้รักใคร่นับถือ และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3. อุตถจริยา ทำประโยชน์แก่กัน คือ ช่วยเหลือด้วยแรงกายและขวนขวายช่วยเหลือกิจการต่าง ๆ บำเพ็ญประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือแก้ไขปัญหา และช่วยปรับปรุงส่งเสริมในด้านจริยธรรม

4. สมานัตตา เอาตัวเข้าสมาน คือ ทำตัวให้เข้ากับเขาได้ วางตนเสมอต้นเสมอปลายให้ความเสมอภาค ปฏิบัติสม่ำเสมอทั้งต่อคนทั้งหลาย ไม่เอาเปรียบ และเสมอในสุขทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขร่วมกัน

2.5.2 หลักคุณธรรมในพระไตรปิฎก สามารถนำมาใช้ร่วมกับหลักปฏิบัติงานสาธารณะในด้านการบริการ ได้แก่

หลักอิทธิบาท 4 (ฤทธิ์ที่พาไปสู่ความสำเร็จของคน)

ฉันทะ พอใจที่จะพัฒนาคุณภาพสินค้าและบริการอย่างจริงจัง ทุ่มเท ด้วยใจของตนเอง โดยไม่ต้องมีกิเลสต่อเป็นแรงจูงใจ

วิริยะ เพียรทำ ขยันทำ ในเรื่องการบำบัดสิ่งไม่ดี ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ไม่ย่อท้อ ไม่ว่าจะการทำเช่นนั้นจะใช้เวลายาวนานเท่าใดก็ตาม หรือลำบากเพียงใด

จิตตะ สนใจใฝ่ระวัง เอาใจใส่ต่อคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นขณะปฏิบัติงาน การเอาตำราคุณภาพมาดู มาทำความเข้าใจ การฟังสนทนาคุณภาพ การนำข้อมูลจากการบันทึกคุณภาพมาดู

วิมังสา หมั่นไตร่ตรองหาเหตุ หาผลของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ ว่าสิ่งที่ดี เกิดจากอะไร มีปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้คุณภาพตกต่ำลง

หลักพละ 5 (พลังบรรลุความสำเร็จของงาน)

ศรัทธา หรือสัทธา เชื่อว่าทำได้ดี ทำชั่วได้ชั่ว เชื่อว่าคุณภาพต้องมาจากการแก้ไข การปรับปรุงการพัฒนา โดยทำให้สอดคล้องกับความต้องการ หรือความพึงพอใจของลูกค้า

วิริยะ ขยันหมั่นเพียรในสิ่งที่จะทำ หมั่นดูแลเรื่องการควบคุมคุณภาพ

สติ ระลึกรู้เสมอขณะปฏิบัติงานว่า คุณภาพงานคืออะไร คุณภาพสินค้าหรือบริการคืออะไร ตอนนี้คุณภาพงานดีแล้วหรือปกติอยู่

สมาธิ ตั้งใจมั่นว่าจะต้องทำอย่างดีที่สุด คุณภาพต้องดี ไม่มีว่าคุณภาพ เพราะต้องการสบาย หรือลดต้นทุน

ปัญญา ความรอบรู้ว่าคุณภาพที่ดีนั้นต้องทำอะไร เชื่อถูกต้องหรือไม่หลงทาง ขยันถูกทาง ไม่โง่แต่ขยันจะเสียหาย ปัญญาจะกำกับศรัทธา วิริยะ สติ และสมาธิ มิให้หลงทางหรืออวิชชา มิเช่นนั้นการนำไปจะเหนื่อยเปล่า หรือไม่มีพลังหรือพละ

หลักกุศลมูล 3 (รากเหง้าแห่งความดี)

อโลภะ ไม่โลภ คิดเผื่อแผ่ ถือสัน โศข ยินดีสิ่งที่ตนมีอยู่ ให้ทาน ให้จาคะ อโลภะเป็นเหตุให้คนทั่วไปรอบข้างศรัทธาให้ความร่วมมือในการทำงาน เสียสละกำลังกายและกำลังใจให้เป็นการตอบแทน

อโทสะ ไม่คิดประทุษร้ายเขา ไม่โกรธ คิดเมตตา กรุณา เอาใจเขามาใส่ใจเรา เราจะตัดสินใจได้ดีเมื่อยามไม่โกรธ อโทสะเป็นเหตุให้คนไม่หวาดระแวง ไม่หวาดกลัว กล้าเข้าใกล้ และกล้าพูดความจริง ทำให้การบริหารด้วยความจริงได้ผล

อโมหะ ความไม่หลงกิเลส หลงความชั่วว่าเป็นสิ่งดี ให้ใช้ปัญญาภาวนาที่จะเห็นแจ้งตามความเป็นจริง จิตก็สงบ อโมหะเป็นเหตุให้รู้ทุกขรู้ปัญหา รู้จักแก้ปัญหาคือต้นเหตุโดยการดับที่เหตุ รากเหง้า ตลอดจนเข้าใจธรรมชาติและจิตใจของคนได้ดี รู้จักว่าความเป็นธรรมหรือยุติธรรมคืออะไรและอย่างไร

การบริหารคุณภาพเชิงพุทธ เป็นอีกแนวคิดหนึ่งของงานบริการสาธารณะที่ต้องการบรรลุความสำเร็จทั้งทางวัตถุและทางธรรม (จิตใจ) ในคราวเดียวกันโดยการคิดรวบยอดรวมกัน แนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม ร่วมกับแนวคิดปรัชญาเชิงพุทธ ธรรมเชิงพุทธ ย่อมเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่จะดำเนินไปในการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความศรัทธา ในการบริหารที่มีคุณภาพขององค์กร สภาพสังคมเศรษฐกิจปัจจุบันที่เน้นทางวัตถุ เนื่องจากคนส่วนใหญ่ผิดศีลเรื่องทุจริตคอร์รัปชั่น และทุจริตหาผลประโยชน์ให้ตนเอง จนประเทศเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นผลมาจากเหตุความเสื่อมทางศีลธรรม และจริยธรรม

2.6 สภาพพื้นที่ทำวิจัย

2.6.1 การจัดตั้งเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล (2542: เล่มที่ 74 ตอนที่ 7) เทศบาลตำบลสันทรายหลวงเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล และได้รับการประกาศจัดตั้งเป็นสุขาภิบาล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งสุขาภิบาลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัด เชียงใหม่ เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2499 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 74 ตอนที่ 7 ลง วันที่ 7 มกราคม พ.ศ. 2500 โดยได้ขยายเขตการปกครอง 2 ครั้งต่อมาได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็น เทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 ปัจจุบันมีพื้นที่ 36 ตารางกิโลเมตร

2.6.2 สภาพทั่วไปทางกายภาพ

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีอาณาเขตติดต่อกับตัวอำเภอเมืองเชียงใหม่ สามารถเดินทางเข้าสู่ตัวอำเภอเมืองเชียงใหม่และอำเภอใกล้เคียงอย่างสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่มซึ่งลาดชันจากแนวตะวันออกเฉียงเหนือลงไปทางตะวันตกเฉียงใต้ และมีระบบโครงข่ายถนนทั้งในส่วนถนนสายเชียงใหม่-คอยสะเก็ด ถนนสายสันทราย (สายเดิม) ถนนวงแหวนรอบกลางและถนนวงแหวนรอบนอกซึ่งผ่านในเขตเทศบาล จึงทำให้มีการขยายตัวของโครงการหมู่บ้านจัดสรรซึ่งเป็นเขตชุมชนที่อยู่อาศัยที่สำคัญที่อยู่ติดกับเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่

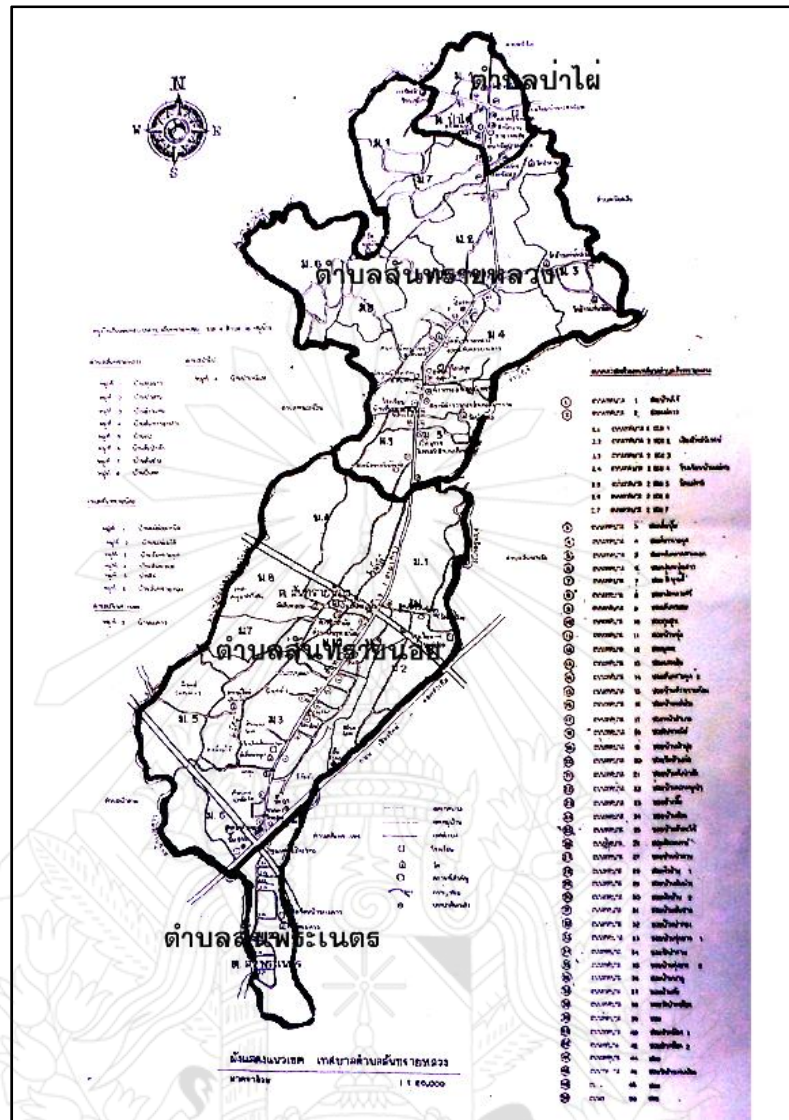
อาณาเขต มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและอำเภอข้างเคียง ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับ เทศบาลตำบลแม่โจ้ และองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไผ่

ทิศใต้ ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลสันพระเนตร และเทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง (เขตอำเภอเมืองเชียงใหม่)

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองเส้น และองค์การบริหารส่วนตำบลสันนาเม็ง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองจ่อม และองค์การบริหารส่วนตำบลฟ้าฮ่าม (เขตอำเภอเมืองเชียงใหม่)



ภาพที่ 2.5 แผนที่ เขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2.6.3 การแบ่งเขตการปกครอง

เทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีเขตพื้นที่ความรับผิดชอบจำนวน 36 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 4 ตำบล มีจำนวนหมู่บ้าน 21 หมู่บ้าน ดังนี้

เทศบาลตำบลสันทรายหลวง	ประชากร	ประชากร	รวม	จำนวนบ้าน
	ชาย	หญิง		
ตำบลสันทรายหลวง	3,200	3,529	6,729	2,651
ตำบลสันทรายน้อย	7,640	9,293	16,933	8,234
ตำบลสันพระเนตร	571	627	1,198	553
ตำบลป่าไผ่	477	602	1,079	493
รวม	11,888	14,051	25,939	11,931

* ข้อมูลประชากรปี พ.ศ. 2556

ภาพที่ 2.6 แสดงจำนวนประชากร เขตพื้นที่รับผิดชอบ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง

2.6.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

ทางหลวงจังหวัด หมายเลข 1001 (เชียงใหม่-พร้าว) เป็นถนนคมนาคม หลักของอำเภอสันทราย และเชื่อมโยงกับอำเภอเมืองเชียงใหม่ พาดผ่านแนวเหนือ-ใต้ของเขตเทศบาลโดยตรง หลวงจังหวัด หมายเลข 118 (เชียงใหม่-คอยสะเก็ด) ผ่านพื้นที่ทางใต้ของเทศบาล ติดต่อกับทางหลวงจังหวัด หมายเลข 1001 บริเวณตลาดสดสามแยกสันทราย ตำบลสันทรายน้อย

ถนนวงแหวนรอบกลาง ผ่านในแนวบ้านใจ บ้านสันทรายทอง บ้านแม่คาว

ถนนวงแหวนรอบนอก ผ่านเขตตำบลสันทรายน้อย บ้านสันคะยอม บ้านแม่ย่อย

การขนส่งและการจราจร

เนื่องจากเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวงอยู่ใกล้กับสถานีขนส่งผู้โดยสารอาเขตและตลาดวโรรส ซึ่งเป็นศูนย์กลางการเดินทางไปยังอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่และจังหวัดต่าง ๆ ประชาชนจึงสามารถเดินทางได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

รถโดยสารประจำทาง

รถโดยสารประจำทางสายสันทราย (สายเก่า) วิ่งเส้นทางตั้งแต่ตลาดวโรรส-บ้าน ป่าหมือด ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย รถยนต์/รถจักรยานยนต์ส่วนบุคคล ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้พาหนะเดินทางส่วนตัว ประกอบกับปัจจุบันมีถนนวงแหวนรอบนอก และถนนวงแหวน รอบกลางทำให้การคมนาคมสะดวกรวดเร็ว

การบริการกระแสไฟฟ้า

ปัจจุบันเกือบทุกครัวเรือนในเขตเทศบาลมีกระแสไฟฟ้า ซึ่งได้รับกระแสไฟจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอสันทราย

การประปาและแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภค

ลักษณะการใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือประปาหมู่บ้านและการประปาส่วนภูมิภาคอำเภอเมืองเชียงใหม่ ส่วนใหญ่จะใช้น้ำประปาหมู่บ้าน แต่ก็มักจะมีปัญหาเวลาฤดูร้อนน้ำจะมีไม่เพียงพอเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จึงหาวิธีที่จะแก้ไขปัญหาให้ประชาชน โดยเพิ่มจำนวนประปาหมู่บ้านให้ครบทุกหมู่บ้านและปรับปรุงกระบวนการผลิตน้ำประปาหมู่บ้านให้มีความสะอาดและเพียงพอสำหรับใช้อุปโภคบริโภค

การใช้ที่ดิน

เนื่องจากสภาพพื้นที่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ปัจจุบันเป็นลักษณะผสมผสานกันระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท หรือเป็นสังคมกึ่งเมือง-กึ่งชนบท (Semi-urban Region) ลักษณะการใช้ที่ดินจึงสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่พื้นที่เกษตรกรรมและที่อยู่อาศัยของคนดั้งเดิมในพื้นที่ อยู่บริเวณเขตตำบลสันทรายหลวง และหมู่ที่ 4 (บ้านป่าเหมือด) ตำบลป่าไผ่ โดยพื้นที่บริเวณนี้จะเป็นที่อยู่อาศัยของชุมชนดั้งเดิมเป็นส่วนใหญ่และมีพื้นที่ ที่เป็นเขตเกษตรกรรม ได้แก่ การปลูกข้าว ปลูกถั่วเหลือง ทำสวนผลไม้ต่าง ๆ เป็นต้น

พื้นที่เขตบ้านจัดสรรและแหล่งที่อยู่อาศัย อยู่บริเวณเขตตำบลสันทรายน้อย และ หมู่ที่ 2 (บ้านแม่คาว) ตำบลสันพระเนตร บริเวณพื้นที่ดังกล่าวมีลักษณะความเป็นชุมชนเมืองค่อนข้างมาก เนื่องจากมีสถานประกอบการต่าง ๆ เช่น ร้านอาหาร สถานบันเทิง และหมู่บ้านจัดสรรขนาดใหญ่หลายโครงการและมีแนวโน้มที่หมู่บ้านจัดสรรจะเข้ามาแทนที่พื้นที่ ที่ทำการเกษตรดั้งเดิม

2.6.5 ด้านโครงสร้างทางเศรษฐกิจ

การประกอบอาชีพ

เนื่องจากเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีประชาชนดั้งเดิมอาศัยอยู่ รวมทั้งประชาชนจากถิ่นอื่นอพยพเข้ามาอาศัย ลักษณะการประกอบอาชีพของประชาชน มีลักษณะผสมผสานอาชีพเกษตรกร อาชีพรับจ้างทั่วไป อาชีพค้าขาย อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ฯลฯ ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ไม่มีสถานประกอบการหรือโรงงานขนาดใหญ่ ทำให้แรงงานส่วนหนึ่งออกไปทำงานในพื้นที่อื่น ๆ

อาชีพเกษตรกรรม

การประกอบอาชีพเกษตรกรรมของเกษตรกรในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวงส่วนใหญ่จะอยู่ในเขตพื้นที่อาศัย ดั้งเดิม และมีจำนวนมากที่สุดในเขตตำบลสันทรายหลวง รองลงมาได้แก่ (บ้านป่าเหมือด) ตำบลป่าไผ่ มีการทำการเกษตร หลากหลายผสมผสานกันไป แต่อาชีพเกษตรกรรมมีแนวโน้มจะเปลี่ยนแปลงไป และมีการประกอบอาชีพใหม่แทน เช่น การใช้แรงงานรับจ้างบริษัทธุรกิจ งานก่อสร้างและบริการ โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่จะละทิ้งอาชีพเกษตรกรรมไปประกอบอาชีพอื่น

ข้อมูลประชากร

จำนวนประชากรในพื้นที่เทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีจำนวน 25,939 คน แบ่งเป็นชาย 11,888 คน และหญิง 14,051 คน

การท่องเที่ยว

ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวงไม่มีสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ประชาชนสามารถเดินทางไปยังแหล่งพื้นที่ใกล้เคียงที่มีสถานที่ท่องเที่ยว โดยใช้ถนนวงแหวนรอบนอก และถนนวงแหวนรอบกลาง ที่ผ่านเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

สรุปได้ว่า สภาพพื้นที่ เขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย อยู่ใกล้อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พื้นที่ดินส่วนใหญ่ใช้เป็นพื้นที่ทำการเกษตร ทำนา และทำสวน มีระบบชลประทานจากเขื่อนแม่กวง ให้เกษตรกรสามารถใช้น้ำ เพื่อปลูกข้าว และทำสวน หลังฤดูทำนาเกษตรกรสามารถ ปลูกถั่ว เพื่อเพิ่มรายได้ ปัจจุบันคนรุ่นใหม่จะละทิ้งอาชีพเกษตรกรรมไปประกอบอาชีพอื่น มีการขายพื้นที่ทำนาไปให้กลุ่มนายทุนสร้างบ้านจัดสรรทำเป็นที่อยู่อาศัย มีประชาชนย้ายถิ่นฐานมาอาศัยเพิ่ม รวมทั้งประชากรแฝงของผู้ใช้แรงงานต่างถิ่นและแรงงานต่างด้าว ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่อาศัยในถิ่นเดิมต้องปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ต้องเตรียมรับมือกับการขยายตัวทุกด้านที่เพิ่มขึ้น

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากผลงานการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการงานด้านสาธารณสุข ปรากฏว่ามีผู้ทำการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวหลายหน่วยงาน เพื่อจะได้ทราบถึงการวิจัยด้านความพึงพอใจ และด้านการจัดการปัญหาสุขภาพชุมชน มีดังนี้

เกศินี ศรีอยู่คง (2543, หน้า 72) ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี” โดยใช้แบบสอบถามทั้งสิ้น 255 คน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูงคิดเป็นร้อยละ 67.8 เปอร์เซนต์ รองลงมามีความพึงพอใจปานกลางคิดเป็นร้อยละ 31.0 เปอร์เซนต์ และมีความพึงพอใจระดับต่ำร้อยละ 1.2 เปอร์เซนต์ เมื่อจำแนกรายด้านและรายข้อพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการให้เกียรติในเรื่องความเอาใจใส่ และความสนใจของแพทย์ในการตรวจรักษา และพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องความเพียงพอของบริเวณที่รอรับบริการ

อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์ (2546, หน้า 68) ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าให้ความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจมาก ในเรื่อง 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา 2) ความมีคุณภาพ

ของยา และเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา 3) ความเชี่ยวชาญทางแพทย์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการในการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสิน จันทบุรี พบว่าเพศ อายุ อาชีพ สถานสมรส ถิ่นที่อยู่ปัจจุบัน การทำประกันชีวิตของลูกค้า ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเรื่องระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา และมีมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ มากกว่าลูกค้าที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และปริญญาตรีขึ้นไป

สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา (2547, หน้า 85) ทำการวิจัยเรื่อง “การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาของ โรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาของ โรงพยาบาลศิริราช ทั้ง 6 ด้าน สามารถพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้ ด้านการให้บริการของพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการในระดับดี แต่มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่ดีในเรื่องการพุดจา ของพยาบาล ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกไม่ดี และไม่ประทับใจในการให้บริการของพยาบาลจึงอยากให้พยาบาลปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว ด้านอัตราค่าพยาบาลในการรักษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการในระดับดี เนื่องจากโรงพยาบาลศิริราชเป็น โรงพยาบาลของรัฐบาลค่าใช้จ่ายในการให้บริการจะอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับบริการที่ผู้ป่วยได้รับ ค่ายา ค่าเวชภัณฑ์ราคาจะถูก ค่าแพทย์อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่โรงพยาบาลกำหนด ด้านคุณภาพแพทย์ ผู้รักษาผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการในระดับ ดีมาก แพทย์ผู้รักษามีการเอาใจใส่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี มีความเข้าใจผู้ป่วยที่มีความต้องการ การช่วยเหลือในการรักษาจากแพทย์ผู้มีความเชี่ยวชาญ สามารถรักษาให้ผู้ป่วยหายจากโรคที่เป็นอยู่ได้ ด้านเวลาในการเข้าพบแพทย์ ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ผู้ป่วยได้รับการบริการใน ด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ไม่ดีใช้เวลารอคอยนานในการเข้าพบแพทย์ เนื่องจากว่าเป็นโรงพยาบาลของรัฐ และรองรับผู้ป่วยที่มีรายได้น้อยถึงปานกลาง ทำให้มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการในระดับดี พนักงานสามารถตอบปัญหาให้ผู้ป่วยได้เป็นอย่างดี

ประเทือง เจริญตน อารีรัตน์ ขำอยู่ (2547, หน้า 94) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี” พบว่าโรงพยาบาลอินทร์บุรีตระหนักถึงบริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ และเสมอภาค โดยผู้ป่วยได้รับการเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคตามหลักประกันสุขภาพถ้วน

หน้า ที่ว่าสิทธิของประชาชนไทยทุกคน ที่ได้รับบริการสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติศักดิ์ศรีเท่าเทียมกัน จากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยตามหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

สุชล แวนแก้ว (2550, หน้า 112) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการ สาธารณสุขของผู้บริหารทางการแพทย์และสาธารณสุขในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วยว่าการรักษาด้วยสมุนไพรมีค่าใช้จ่ายโดยรวมสูงกว่าการใช้ยาแผนปัจจุบัน และยังไม่แน่ใจว่ายาจากสมุนไพรมีประสิทธิภาพในการรักษาดีกว่ายาแผนปัจจุบัน ผู้บริหารมีความเห็นว่า นโยบายการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุขไม่ชัดเจนร้อยละ 53.1 และร้อยละ 76.3 มีความเห็นว่างบประมาณในหน่วยงานไม่เพียงพอในการดำเนินงานด้านการแพทย์แผนไทย ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้จากผลการวิจัย ได้ดังนี้ 1. มีความเห็นว่านโยบายการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขไม่ชัดเจน จึงเห็นควรให้ ผู้บริหารระดับสูง ควรกำหนดนโยบายการผสมผสานด้านการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขให้ชัดเจน โดยกำหนดตัวชี้วัด รูปแบบการดำเนินงาน และประชุมชี้แจงให้ผู้บริหารทุกระดับรับทราบแนวทางการปฏิบัติให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน 2. จากการศึกษาที่พบว่า หน่วยงานไม่มีงบประมาณเพียงพอในการเปิดให้บริการการแพทย์แผนไทยครบทุกกิจกรรม กระทรวงสาธารณสุขควรสนับสนุนงบประมาณ ค่าดำเนินการเกี่ยวกับ อาคารสถานที่ ค่าตอบแทนบุคลากร ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการผลิตยาสมุนไพรให้กับหน่วยงานสาธารณสุขที่มีความพร้อมเปิดให้บริการการแพทย์แผนไทยให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน 3. จากการศึกษาที่พบว่ากลุ่มแพทย์มีการยอมรับในด้านประโยชน์ของการแพทย์แผนไทยน้อยกว่าผู้บริหารกลุ่มอื่น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะขาดความเชื่อถือในด้านประโยชน์และด้านประสิทธิภาพของการแพทย์แผนไทย กระทรวงสาธารณสุขควรสนับสนุนและส่งเสริมงานวิจัยด้านการแพทย์แผนไทย และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงมากขึ้น

กนกนาฏ หาญสิทธิพร (2553, หน้า 93) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของการบริการสุขภาพ ของโรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม” โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาอยู่ 2 ประการคือ เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้บริการสุขภาพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ และเพื่อศึกษาถึงความพอใจของการบริการสุขภาพ โรงพยาบาลเชียงใหม่ จังหวัดมหาสารคาม วิธีการศึกษา โดยกำหนดให้ประชากรคือทำการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการ จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าความพึงพอใจในการบริการสุขภาพของประชาชนที่มารับบริการแบ่งได้จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านค่ารักษาพยาบาล และด้านสถานที่ ประชาชนที่มารับบริการมีความพึง

พอใจอยู่ในระดับมาก ด้านบุคลากร ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านค่ารักษาพยาบาลประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านคุณภาพการบริการประชาชนที่มาผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ (2553, หน้า 87) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการการรักษาทางทันตกรรม ของโรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” พบว่า ในประเด็นความพึงพอใจในการรับบริการการรักษาทางทันตกรรม ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านผลการให้บริการรักษา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการการรักษาทางทันตกรรม ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างพอใจ และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 หรือร้อยละ 86.88 และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการการรักษาทางทันตกรรม ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการรักษาพยาบาล น้อยที่สุด โดยมีระดับความพึงพอใจ เฉย ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 หรือร้อยละ 78.75

เขมจิรา พุ่มกาหลง (2553, หน้า 85) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี” พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการในโรงพยาบาลปทุมธานี ส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงมีอายุ 51-60 ปี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/รับจ้าง แผนกที่มารับบริการมากที่สุดคือ แผนกอายุรกรรม ผลการศึกษา ระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน ผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับความพอใจ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านความหน้าเชื่อถือ โดยให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์ และพยายามปกปิดข้อมูลในการรักษา และมีห้องตรวจร่างกายที่มิดชิด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ โดยให้ความสำคัญในเรื่องโรงพยาบาลใช้ยา และเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดี ได้รับยาในปริมาณที่มาก ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญในเรื่องการดูแลและการเอาใจใส่ของแพทย์ที่มีต่อผู้มารับบริการอย่างจริงจัง และเป็นกันเองในการตรวจรักษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการให้ความสำคัญในเรื่องโรงพยาบาลปทุมธานีมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมในการเดินทาง และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการให้ความสำคัญในเรื่องอาคารและสถานที่ของโรงพยาบาลมีความสะอาด และมีแสงสว่างเพียงพอ ตามลำดับผลการวิจัย อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกัน

ประดิษฐ์ ธรรมคง, พูนสุข ช่วยทอง และปิยะธิดา ขจรชัยกุล (2555, หน้า 94) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัด

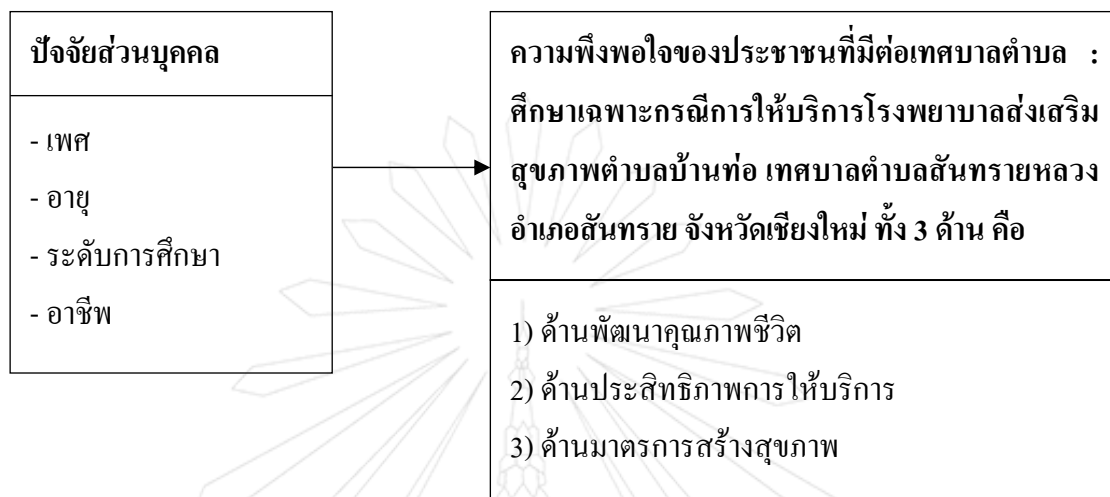
ศรีสะเกษ” พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรและสังคม ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร ปัจจัยระดับบุคคล ปัจจัยระดับกลุ่ม ปัจจัยระดับองค์กร กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เนื่องจากการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีบทบาทในการเป็นผู้นำการดำเนินงานพัฒนาสุขภาพอนามัย และคุณภาพชีวิตของประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นตัวกลางการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) พฤติกรรมด้านสุขภาพของประชาชนในชุมชนเพื่อการบรรลุผลด้านสุขภาพที่ดีของประชาชนในชุมชน เผยแพร่การสื่อสารสาธารณสุข เผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพการวางแผนการประสานกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ การเฝ้าระวัง และการควบคุมโรค การรักษาพยาบาลขั้นต้นตามขอบเขตที่กำหนด ตามโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเชิงรุกโดยมีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง 4 ด้าน คือ ด้านการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรค มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านการส่งเสริมสุขภาพ และด้านกิจกรรมอื่น ๆ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านการจัดการสุขภาพชุมชนและการมีส่วนร่วมในแผนสุขภาพตำบล และด้านการฟื้นฟูสุขภาพ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ปฏิบัติงาน โดยให้คำแนะนำประชาชนบริโภคผลิตภัณฑ์/อาหาร/เกลือที่ผสมไอโอดีน ให้คำแนะนำประชาชนลดกินหวาน อาหารมันและเค็ม เฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคไข้หวัดใหญ่ (ปิด ล้าง เลี่ยง หยุด) เฝ้าระวัง ป้องกัน โรคความดันโลหิตสูง เฝ้าระวังป้องกัน โรคมะเร็ง เฝ้าระวังป้องกัน โรคหัวใจ เฝ้าระวังป้องกัน โรคหลอดเลือดสมอง จึงทำให้การปฏิบัติงานด้านการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคอยู่ในระดับสูงมากที่สุด

2.8 สรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากนโยบายของคณะรัฐมนตรี นางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี แดงต่อรัฐสภา นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต กลยุทธ์/วิธีดำเนินการ จำนวน 7 ด้าน แล้วนำมาประมวลวิเคราะห์ ในการกำหนด กรอบแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการตั้งแบบสอบถามสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต 2) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ 3) ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ดังโครงสร้างต่อไปนี้ (2554, หน้า 86)

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variable)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variable)



ภาพที่ 2.7 แสดงสรุปกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาวิจัยตามหัวข้อต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เทคนิควิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

3.1.1 ประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในระหว่างเดือน มีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2557 จำนวน 1,500 คน (เทียบกับเดือนมีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาล ตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan (2529) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 306 คน

3.2 เทคนิคและการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสุ่มตัวอย่างตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

3.2.1 การสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) คือการสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะมีประชากรคนใดเป็นกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เรียบร้อยแล้วซึ่งไม่จำกัดว่าเป็นเพศชาย เพศหญิง ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการครบถ้วน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยจัดสร้างขึ้นเอง จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีคำถามปลายปิด และปลายเปิดแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามลักษณะแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended) วัดระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ลงในช่องระดับความพึงพอใจเพียงช่องเดียวจาก 5 ระดับ (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คือความพึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วนการให้คะแนนคำตอบในแบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนความคิดเห็น (2553, หน้า 99) ดังนี้

มีความพึงพอใจ	มากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีความพึงพอใจ	มาก	ให้	4	คะแนน
มีความพึงพอใจ	ปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีความพึงพอใจ	น้อย	ให้	2	คะแนน
มีความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

การพิจารณาค่าระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุดมาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยจะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนดังนี้ (2553, หน้า 100)

- ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.51-5.00 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.51-4.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับ มาก
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.51-3.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.51-2.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
 ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.50 แปลความว่า มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านประสิทธิภาพการให้บริการสุขภาพ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด (Open form) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยได้มีขั้นตอนดังนี้

3.4.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เป็นตำราวิชาการ ทั้งแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งเป็นงานวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

3.4.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับขอบเขตการศึกษาวิจัย โดยใช้คำถาม 2 ประเภท คือ แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด

3.4.3 นำเครื่องมือที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์หลัก และอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ร่วม แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง และชัดเจน เหมาะสม ทั้งเนื้อหาสาระ และการใช้ถ้อยคำสำนวนภาษา แล้วนำมาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

3.4.4 นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน คือ

1. รศ. (พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก

การศึกษา Ph.D.(Political Sciences) Paransi University, India.

ตำแหน่งปัจจุบัน ประธานสาขารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. รศ.ดร.ศรชัย ท้าวมิตร

การศึกษา Ph.D. (Political Development) Delhi University, India.

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำสาขารัฐศาสตร์การปกครอง

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. คร. ปัญญา กล้ายเดช

การศึกษา Ph.D. (Political Sciences) Dr.B.R.Ambedkar

University, Agra, India.

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
เพื่อตรวจสอบหรือปรับปรุงแก้ไขความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหา ให้ได้แบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหา และความเหมาะสมของคำถาม โดยใช้แบบวัดดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency : IOC) (2553, หน้า 171) มีสูตรในการหาค่า ดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

กำหนดให้ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

กำหนดให้ +1 แน่ใจว่าสอดคล้อง
0 ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง
-1 แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง

(เกณฑ์ในการเลือกคำถามพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า หรือเท่ากับ 0.50)

3.4.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปวิเคราะห์ค่า IOC ($0.50 \leq \text{IOC} \leq 1.00$) จากข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 20 ข้อ ใช้ได้จำนวน 20 ข้อ ซึ่งข้อคำถามที่ใช้ได้มีค่าอยู่ในช่วง 0.60 -1.00

3.4.6 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสันคะยอม เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ

3.4.7 การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามดำเนินการเป็นลำดับ ดังนี้

1. หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Power of Discrimination) โดยวิธีหาค่า t - test (2543, หน้า 43) ที่มีคุณภาพผ่านเกณฑ์ จำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.60-1.00

2. นำข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกผ่านเกณฑ์ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) (2543, หน้า 96) ได้ค่าความค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84

3.4.8 ผู้วิจัยได้จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริง เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือ คือแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะประชาชนที่มาใช้บริการ ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยวางแผนและปฏิบัติดังนี้

3.5.1 ทำหนังสือขอความร่วมมือ กับนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยนำหนังสือขอความร่วมมือในการทำสารนิพนธ์ จากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเอง จากประชาชนกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากตารางการสุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan ซึ่งกำหนดประชากรจากจำนวน 1,500 คน และได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 306 คน จากนั้นจึงได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง แบบใช้ความสะดวกให้เจ้าหน้าที่แจกแบบสอบถามแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านท่อ ตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ แล้วให้ตอบแบบสอบถาม

3.5.3 ผู้วิจัยไปปรับแบบสอบถามคืนตามที่นัดหมาย ได้แบบสอบถามคืนจำนวน 306 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 จึงได้ตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว เรียงลำดับข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ มาประมวลผลข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ค่าสถิติความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) S.D. ค่า t - test, F - test เพื่อนำไปใช้วิเคราะห์กับแบบ สอบถาม โดยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปังจัยส่วนบุคคลของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพื้นฐานหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) แล้วเสนอแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม เกี่ยวกับการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้าน

ประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐาน เป็นการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านท่า ตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน คือ สำหรับปัจจัยที่มีจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ ใช้ค่า t-test สำหรับปัจจัยที่มีจำนวนมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา และใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียวค่า F-test (One-way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least-Significant Different)

ตอนที่ 4 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุง ของประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ตามเนื้อหาที่กลุ่มตัวอย่างแสดงความคิดเห็นแล้วนำมาเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

3.7 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล, โดยใช้โปรแกรมสถิติคอมพิวเตอร์ สถิติสำเร็จรูปทางการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เมื่อคำนวณหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิจัย 2 ประเภทคือ

3.7.1 สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับบรรยายข้อมูลทั่วไป

3.7.2 สถิติอนุมานหรืออ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่า (t-test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least - Significant Different)

สูตรการหาค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. สูตรการหาค่าร้อยละ (Percentage) (2553, หน้า 189)

$$P = f \times \frac{100}{N}$$

เมื่อ P = ค่าร้อยละ

f = ความถี่ หรือจำนวน

N = จำนวนข้อมูลทั้งหมดรวมกัน

2. สูตรการหาค่าเฉลี่ย หรือมัธยัมเลขคณิต (Mean) (2547, หน้า 155)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ \bar{X} = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = จำนวนประชาชน

3. สูตรการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (2540, หน้า 153)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum fx^2 - (\sum fx)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนประชากร

$\sum fx$ แทน ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละระดับ

4. สูตรการทดสอบสมมติฐานหาค่าที (t-test) (2543, หน้า 183)

$$t = \frac{t(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าทีเทสต์ (t - test)

$\bar{X}_1 - \bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2

$s_1^2 + s_2^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2

n_1, n_2 แทน จำนวนคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ONE WAY ANOVA) หรือ F-test (2543, หน้า 110)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน อัตราส่วนของความแปรปรวน

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ นี่เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำแบบสอบถาม มาดำเนินการวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วย คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อคำนวณหาค่าสถิติ สำหรับตอบวัตถุประสงค์ และสมมติฐานการวิจัยให้ครบถ้วนตามที่ตั้งไว้ มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายข้อมูลผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ทางสถิติในการเสนอข้อมูลดังต่อไปนี้

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t (t - distribution)

F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจง

การแจกแจง F (F - distribution)

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

SS แทน ผลรวมกำลังสองของคะแนน

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสองของคะแนน

Sig. แทน นัยสำคัญทางสถิติ

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์หาค่าจำนวน และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อเทศบาล การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบค่าความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศต่างกัน ใช้การทดสอบหาค่า (t - test) ในส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา และอาชีพต่างกัน ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หรือ (F - test) ถ้าทดสอบแล้วพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทดสอบค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least - Significant Different)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ (Frequency)



4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	105	34.30
หญิง	201	65.70
รวม	306	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนทั้งสิ้น 201 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 และเป็นเพศชาย 105 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	24	7.80
ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	26	8.50
ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	88	28.80
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	168	54.90
รวม	306	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ส่วนใหญ่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมาอายุ มีอายุ 31 - 50 ปี จำนวน 88 คนคิดเป็นร้อยละ 28.80 น้อยที่สุดอายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็น ร้อยละ 7.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ระดับประถมศึกษา	68	22.20
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	132	43.10
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	59	19.30
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	47	15.40
รวม	306	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมา มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และน้อยที่สุดมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	10.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	92	30.10
เกษตรกร/รับจ้าง	94	30.70
อื่น ๆ	87	28.40
รวม	306	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมา มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 และน้อยที่สุด มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล การให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล การให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต	3.63	0.35	มาก
2) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.71	0.42	มาก
3) ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ	3.26	0.36	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.55	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก รองลงไป ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก และด้านมาตรการสร้างสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกรายข้อ

ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. รพ.สต.บ้านท่อ ส่งเสริมและพัฒนาประชาชนให้มีการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่ถูกต้องเหมาะสม ปลอดภัย	3.43	0.60	ปานกลาง
2. รพ.สต.บ้านท่อ ดำเนินการ โครงการพัฒนาสุขภาพ เพื่อดูแลสุขภาพสตรี และเด็ก ให้แข็งแรงทั้งร่างกาย และจิตใจ	3.75	0.52	มาก
3. รพ.สต.บ้านท่อ ดำเนินการจัดศูนย์ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี	3.86	0.53	มาก
4. รพ.สต.บ้านท่อ และอสม. เผยแพร่ความรู้เรื่อง โภชนาการที่เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่นให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ไม่ให้ขาดสารอาหาร	3.87	0.52	มาก
5. รพ.สต.บ้านท่อ สามารถป้องกัน โรคภัยคุกคามที่มาตามธรรมชาติ ให้แก่ประชาชนได้ เช่น โรคอุจจาระร่วง โรคไข้หวัดนก ได้อย่างปลอดภัย	3.82	0.54	มาก
6. รพ.สต.บ้านท่อ เผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญของชุมชนผ่านทางหอกระจายข่าว หรือ วิทยุชุมชน	3.33	0.61	ปานกลาง
7. รพ.สต.บ้านท่อ คุ้มครองสุขภาพของท่านให้ดีขึ้นอย่างมีคุณภาพ	3.38	0.57	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.63	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบลในการให้ บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 4 รพ.สต.บ้านท่อ และอสม. เผยแพร่ความรู้เรื่อง โภชนาการที่เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่นให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ไม่ให้ขาดสารอาหาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงไป ข้อ 3 รพ.สต.บ้านท่อ ดำเนินการจัดศูนย์ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และผู้พิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี อยู่ในระดับมาก และ ข้อ 6 รพ.สต.บ้านท่อ เผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญของชุมชนผ่านทางหอกระจายข่าว หรือวิทยุชุมชน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกรายข้อ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์ และพยาบาล ร่วมกับ อสม.แสดงความกระตือรือร้นเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล	3.67	0.70	มาก
2. รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์ดำเนินการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ประชาชน ได้ง่าย และสะดวก	3.70	0.66	มาก
3. รพ.สต.บ้านท่อ มีเวชภัณฑ์ที่พร้อม และเพียงพอต่อการรักษาพยาบาล	4.15	0.81	มาก
4. รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์และพยาบาลร่วมกับ อสม.ให้ความรู้เพิ่มเติม และการป้องกันหลังรักษาพยาบาล	3.68	0.58	มาก
5. รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์และพยาบาลมีการติดตามรักษาพยาบาล การเจ็บป่วยให้ประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอในการรักษา	3.61	0.59	มาก
6. รพ.สต.บ้านท่อ ให้ประชาชนผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสในสังคม เข้าถึงบริการสุขภาพด้วยความเป็นธรรมอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน	3.59	0.60	มาก
7. ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่ได้รับ การบริการสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน จากรพ.สต.บ้านท่อ	3.58	0.61	มาก
เฉลี่ย	3.71	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3. รพ.สต. มีเวชภัณฑ์ที่พร้อม และเพียงพอต่อการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงไป ข้อ 2.รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์ดำเนินการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ประชาชนได้ง่าย และสะดวก และข้อ 7 ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่ได้รับ การบริการสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน จาก รพ.สต.บ้านท่อ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกรายข้อ

ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. รพ.สต.บ้านท่อ มีการดูแลให้ประชาชนกลุ่มเสี่ยงได้รับภูมิคุ้มกัน ป้องกันโรคด้วยวัคซีน แก่เด็กแรกเกิดจนถึง 5 ปี และหญิงตั้งครรภ์	3.69	0.61	มาก
2. รพ.สต.บ้านท่อ ตรวจรักษาและหาวิธีป้องกัน โรคไม่ติดต่อ เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือด โรคมะเร็ง อย่างสม่ำเสมอ	3.84	0.70	มาก
3. รพ.สต.บ้านท่อ จัดบริการทันตกรรมพื้นฐาน เช่นอุดฟัน เคลือบฟัน ขัดฟัน ขูดหินน้ำลาย โรคเหงือกอักเสบ อย่างมีคุณภาพ	4.52	0.68	มาก
4. รพ.สต.บ้านท่อ มีการส่งเสริมการใช้ยาไทย หรือสมุนไพรไทยในการรักษาพยาบาล เพิ่มขึ้น	2.37	0.56	น้อย
5. รพ.สต.บ้านท่อ มีการรักษาพยาบาลด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก อย่างมีคุณภาพ	2.34	0.55	น้อย
6. รพ.สต.บ้านท่อ ส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มเป็นชมรมเพื่อพัฒนาสุขภาพ วางแผน และบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาสุขภาพของชุมชน	2.84	0.62	น้อย
เฉลี่ย	3.26	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อเทศบาลตำบล ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 3. รพ.สต.บ้านท่อ จัดบริการ ทันตกรรมพื้นฐาน เช่นอุดฟัน เคลือบฟัน ขัดฟัน ขูดหินน้ำลาย โรคเหงือกอักเสบ อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก รองลงไป ข้อ 2. รพ.สต.บ้านท่อ ตรวจรักษาและหาวิธีป้องกัน โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือด โรคมะเร็ง อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก และน้อยที่สุด ข้อ 5 รพ.สต.บ้านท่อ มีการรักษาพยาบาลด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก อย่างมีคุณภาพ ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	105	3.58	0.33	มาก
หญิง	201	3.53	0.27	มาก
รวม	306	3.55	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2 - tailed)
ชาย	105	3.58	0.33	3.22	0.19
หญิง	201	3.53	0.27		

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	105	3.64	0.33	มาก
หญิง	201	3.63	0.35	มาก
รวม	306	3.63	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่า เพศหญิง

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2 - tailed)
ชาย	105	3.64	0.33	0.02	0.92
หญิง	201	3.63	0.35		

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	105	3.75	0.48	มาก
หญิง	201	3.69	0.39	มาก
รวม	306	3.71	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับมาก โดยเพศชาย มีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2 - tailed)
ชาย	105	3.75	0.48	1.24	0.21
หญิง	201	3.69	0.39		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามเพศ

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ชาย	105	3.31	0.43	ปานกลาง
หญิง	201	3.23	0.31	ปานกลาง
รวม	306	3.26	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามเพศ อยู่ในระดับปานกลาง โดยเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีเพศต่างกัน

เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig. (2 - tailed)
ชาย	105	3.31	0.43	1.75	0.08
หญิง	201	3.23	0.31		

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ไม่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มี อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 18 ปี	24	3.60	0.21	มาก
ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	26	3.61	0.24	มาก
ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	88	3.61	0.31	มาก
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	168	3.50	0.29	ปานกลาง
รวม	306	3.55	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ โดยรวม จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ พบว่ามากที่สุด คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 19 - 30 ปี และประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 31 - 50 ปี รองลงมาประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 31 - 50 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.90	3	0.30	3.56	0.01*
ภายในกลุ่ม	25.40	302	0.08		
รวม	26.88	304			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ โดยรวม ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 18 ปี	ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป
		3.60	3.61	3.61	3.50
ต่ำกว่า 18 ปี	3.60	-	0.01	0.01	- 0.10
ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	3.61		-	-	- 0.11
ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	3.61			-	- 0.11*
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	3.50				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ โดยประชาชนที่มีตั้งแต่ 31 - 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ขึ้นไป ส่วนนอกนั้นไม่พบความต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 18 ปี	24	3.69	0.28	มาก
ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	26	3.71	0.30	มาก
ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	88	3.70	0.35	มาก
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	168	3.58	0.35	มาก
รวม	306	3.63	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก พบว่า มากที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 19 - 30 ปี รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 31 - 50 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.14	3	0.38	3.21	0.02*
ภายในกลุ่ม	35.39	302	0.12		
รวม	36.51	305			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า	ตั้งแต่	ตั้งแต่	ตั้งแต่
		18 ปี	19 - 30 ปี	31 - 50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
		3.69	3.71	3.70	3.58
ต่ำกว่า 18 ปี	3.69	-	0.02	0.01	- 0.11
ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	3.71		-	- 0.01	- 0.13
ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	3.70			-	- 0.12*
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	3.58				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ โดยประชาชนที่มีตั้งแต่ 31 - 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า กับประชาชนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 51 ปี ขึ้นไป ส่วนนอกนั้นไม่พบความต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 18 ปี	24	3.80	0.33	มาก
ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	26	3.74	0.37	มาก
ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	88	3.75	0.46	มาก
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	168	3.67	0.42	มาก
รวม	306	3.71	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอายุ พบว่า มากที่สุดคือ อายุ ต่ำกว่า 18 ปี รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 31 - 50 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.54	3	0.18	1.01	0.39
ภายในกลุ่ม	54.49	302	0.18		
รวม	55.03	305			

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ต่ำกว่า 18 ปี	24	3.25	0.29	มาก
ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	26	3.36	0.35	มาก
ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	88	3.35	0.39	มาก
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	168	3.20	0.34	มาก
รวม	306	3.26	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามอายุ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามอายุ พบว่า มากที่สุดคือ อายุตั้งแต่ 19 - 30 ปี รองลงมา คือ อายุตั้งแต่ 31 - 50 ปี และน้อยที่สุด คือ อายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีอายุต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.41	3	0.47	3.68	0.01*
ภายในกลุ่ม	38.63	302	0.12		
รวม	40.05	305			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 18 ปี	ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป
		3.25	3.36	3.35	3.20
ต่ำกว่า 18 ปี	3.25	-	0.11	0.10	-0.05
ตั้งแต่ 19 - 30 ปี	3.36		-	-0.01	-0.16*
ตั้งแต่ 31 - 50 ปี	3.35			-	-0.15*
ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป	3.20				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ โดยประชาชนที่มีตั้งแต่ 19 - 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 51 - 60 ปี และประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 31 - 50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป ส่วนนอกนั้นไม่พบความต่างเป็นรายคู่

สมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มี การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ระดับประถมศึกษา	68	3.58	0.31	มาก
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	132	3.52	0.29	มาก
ระดับอนุปริญญา/ปวศ.	59	3.56	0.25	มาก
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	47	3.57	0.29	มาก
รวม	306	3.55	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ระดับประถมศึกษา รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.21	3	0.07	0.81	0.49
ภายในกลุ่ม	26.10	302	0.09		
รวม	26.30	305			

จากตารางที่ 4.29 พบว่าประชาชน มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ระดับประถมศึกษา	68	3.69	0.36	มาก
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	132	3.59	0.36	มาก
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	59	3.61	0.27	มาก
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	47	3.69	0.34	มาก
รวม	306	3.63	0.35	มาก

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีการศึกษาต่างกันอยู่ระดับมาก เมื่อแยกตามตามระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ระดับประถมศึกษา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา คือ ระดับอนุปริญญา/ปวส. และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.66	3	0.22	1.88	0.13
ภายในกลุ่ม	35.84	302	0.11		
รวม	36.51	305			

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ประชาชนมีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ระดับประถมศึกษา	68	3.74	0.46	มาก
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	132	3.70	0.40	มาก
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	59	3.77	0.41	มาก
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	47	3.60	0.44	มาก
รวม	306	3.71	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามการศึกษาอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ระดับอนุปริญญา/ปวส. รองลงมา ระดับประถมศึกษา และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.90	3	0.30	1.67	0.03*
ภายในกลุ่ม	54.14	302	0.18		
รวม	55.04	305			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ที่มีอายุต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับปริญญา
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ตรีขึ้นไป
		3.74	3.70	3.77	3.60
ระดับประถมศึกษา	3.74	-	- 0.04	0.03	- 0.14
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	3.70			0.07	- 0.10
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	3.77			-	- 0.17*
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	3.60				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนนอกนั้นไม่พบความต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ระดับประถมศึกษา	68	3.28	0.38	ปานกลาง
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	132	3.23	0.35	ปานกลาง
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	59	3.25	0.32	ปานกลาง
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	47	3.38	0.41	ปานกลาง
รวม	306	3.26	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป รองลงมา คือ ระดับประถมศึกษา และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ตาม ลำดับ

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.84	3	0.28	2.12	0.01*
ภายในกลุ่ม	39.22	302	0.13		
รวม	40.05	305			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ประชาชนมีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับ	ระดับ	ระดับ	ระดับ
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี
		ษา	/ปวช.	/ปวส.	ขึ้นไป
		3.28	3.23	3.25	3.38
ระดับประถมศึกษา	3.28	-	- 0.05	- 0.03	0.10
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	3.23		-	0.02	0.15*
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	3.25			-	0.13
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	3.38				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ โดยประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ส่วนนอกนั้นไม่พบความต่างเป็นรายคู่

สมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่างกัน

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	3.65	0.34	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	92	3.55	0.36	มาก
เกษตรกร/รับจ้าง	94	3.54	0.59	มาก
อื่น ๆ	87	3.52	0.21	มาก
รวม	306	3.55	0.29	มาก

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ โดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามกลุ่มอาชีพ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ กลุ่มอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมา ค้าขายธุรกิจส่วนตัว และค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่กลุ่มอาชีพ เกษตร/รับจ้าง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.45	3	0.15	2.77	0.02*
ภายในกลุ่ม	25.85	302	0.08		
รวม	26.30	305			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ โดยรวมต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.40 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมทั้ง 3 ด้าน ที่มีอาชีพต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
		3.65	3.55	3.25	3.23
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.65	-	- 0.10 -	- 0.40 -	- 0.42*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.55			0.30 -	- 0.32
เกษตรกร/รับจ้าง	3.25				- 0.02
อื่น ๆ	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ โดยรวม ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 1 คู่ โดยประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพอื่น ๆ ส่วนนอกนั้นไม่พบความต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	3.79	0.37	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	92	3.61	0.43	มาก
เกษตรกร/รับจ้าง	94	3.61	0.29	มาก
อื่น ๆ	87	3.62	0.25	มาก
รวม	306	3.63	0.34	มาก

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอาชีพ พบว่า มากที่สุดคือ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมา คือ อาชีพ อื่น ๆ น้อยที่สุด คือ อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.96	3	0.32	2.78	0.04*
ภายในกลุ่ม	35.53	302	0.11		
รวม	36.51	305			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ต่างกัน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ที่มีอาชีพต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เกษตรกร/ รับจ้าง	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	อื่น ๆ
		3.80	3.61	3.61	3.62
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.80	-	-0.19*	0.01*	-0.18*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.61		-	-	0.01
เกษตรกร/รับจ้าง	3.61			-	0.01
อื่น ๆ	3.62				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 3 คู่ โดยประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ ส่วนนอกนั้นไม่พบความต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	3.71	0.44	มาก
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	92	3.70	0.47	มาก
เกษตรกร/รับจ้าง	94	3.73	0.40	มาก
อื่น ๆ	87	3.69	0.40	มาก
รวม	306	3.71	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกตามอาชีพพบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง รองลงมาได้แก่ อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ อาชีพอื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.06	3	0.02	0.10	0.96
ภายในกลุ่ม	54.98	302	0.18		
รวม	55.03	305			

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ประชาชนมีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบลในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ไม่ต่างกัน

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	n	\bar{X}	S.D.	แปลผล
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	3.42	0.47	ปานกลาง
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	92	3.29	0.40	ปานกลาง
เกษตรกร/รับจ้าง	94	3.24	0.32	ปานกลาง
อื่น ๆ	87	3.20	0.28	ปานกลาง
รวม	306	3.26	0.36	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อแยกตามระดับอาชีพพบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ กลุ่มรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รองลงมา ได้แก่ กลุ่มค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่กลุ่มอื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.47 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีอาชีพต่างกัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.29	3	0.43	3.40	0.01*
ภายในกลุ่ม	38.73	302	0.13		
รวม	40.04	305			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ประชาชนมีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.48 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ที่มีอาชีพต่างกัน ด้วยวิธีของ LSD (Least - Significant Different)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	เกษตรกร/ รับจ้าง	อื่น ๆ
		3.42	3.29	3.24	3.20
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.42	-	-0.13	-0.18	-0.22*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.29		-	-0.05	-0.09
เกษตรกร/รับจ้าง	3.24			-	-0.04*
อื่น ๆ	3.20				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 คู่ โดยประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่มี อาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง และอาชีพอื่น ๆ ส่วนนอกนั้น ไม่พบความต่างเป็นรายคู่

ตารางที่ 4.49 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล :
ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาล
ตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม

สมมติฐาน	สถิติ ทดสอบ	โดยรวมทั้ง 3 ด้าน	ด้านพัฒนา คุณภาพชีวิต	ด้าน ประสิทธิภาพ การให้บริการ	ด้าน มาตรการ สร้างสุขภาพ
เพศ	t - test	0.18 0.01*	0.92	0.21	0.08
อายุ	F - test	0.49 0.02*	0.02*	0.39	0.01*
การศึกษา	F - test		0.13	0.03*	0.01*
อาชีพ	F - test		0.04*	0.96	0.01*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.49 สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ตามสมมติฐาน ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ ต่างกับความพึงพอใจโดยรวมทั้ง 3 ด้าน ต่างจากความพึงพอใจด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ต่างจากความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ต่างจากความพึงพอใจด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ส่วนนอกนั้น ไม่พบความต่าง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตารางที่ 4.50 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต	
1. ให้มีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ที่เป็นปัญหาสำคัญของชุมชนทาง หอกระจายข่าว หรือวิทยุชุมชน	18
2. ผู้สูงอายุ ให้มีศูนย์ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น วาดรูป ทำอาหาร การจัดสวน งานฝีมือ ทอผ้า ทำหุ่น จัดตั้งชมรม ได้แก่ ชมรมกีฬา ศาสนา การเมือง ชมรมดนตรี การเล่นดนตรี การขับร้องเพลง	11
รวม	29

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ความถี่สูงสุดได้แก่ ให้มีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ที่เป็นปัญหาสำคัญของชุมชนทางหอกระจายข่าว หรือวิทยุชุมชน จำนวน 18 คน ความถี่ต่ำสุด ได้แก่ ผู้สูงอายุให้มี ศูนย์ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น วาดรูป ทำอาหาร การจัดสวน งานฝีมือ ทอผ้า ทำหุ่น จัดตั้งชมรมเช่น ชมรมกีฬา ศาสนา การเมือง ชมรมดนตรี การเล่นดนตรี การขับร้องเพลง จำนวน 11 คน

ตาราง 4.51 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	
1. ให้เพิ่มจำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจาก ผู้มาใช้บริการมีมาก ทั้งประชาชนอาศัยในเขต และอาศัยนอกเขต รวมทั้งคนต่างด้าว ทำให้รอเข้าพบแพทย์ทำการตรวจรักษาเป็นเวลานาน	18
2. ให้มีแพทย์ปฏิบัติงานประจำ และเพิ่มวันตรวจรักษาเฉพาะโรค ที่แพทย์นัด เนื่องจากหลายครั้งไปตรวจรักษาสุขภาพ ไม่ได้รับการตรวจรักษาโดยแพทย์	11
รวม	29

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน ให้เพิ่มแพทย์ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจาก จำนวนผู้มาใช้บริการมีมาก ทั้งประชาชนอาศัยในเขต และประชาชนอาศัยนอกเขต รวมทั้งคนต่างด้าว ทำให้รอเข้าพบแพทย์ตรวจรักษานาน จำนวน 34 คน และความถี่ต่ำสุดได้แก่ ให้เพิ่มวันตรวจรักษาเฉพาะโรคที่แพทย์นัด เนื่องจาก หลายครั้งไปตรวจรักษาสุขภาพ ไม่ได้รับการตรวจรักษาโดยแพทย์

ตารางที่ 4.52 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ	
1. ประชาชนมีความต้องการรวมกันเป็นกลุ่ม เป็นชมรม เพื่อพัฒนาสุขภาพ วางแผน และการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาของชุมชน	22
2. ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เป็นโรคเบาหวาน ความดัน ไขมันในโลหิต โรคอ้วน รวมทั้งการให้ความรู้การใช้ยาสมุนไพร การบริโภค พืช ผัก สมุนไพร เพื่อสุขภาพ และการแพทย์แผนไทย	8
รวม	30

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ประชาชนมีความต้องการรวมกันเป็นกลุ่ม เป็นชมรม เพื่อพัฒนาสุขภาพ วางแผน และการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาของชุมชน จำนวน 22 คน และความถี่ต่ำสุดได้แก่ รพ.สต.บ้านท้อ ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ที่เป็นโรคเบาหวาน ความดัน ไขมันในโลหิต โรคอ้วน รวมทั้งให้ความรู้การใช้ยาสมุนไพร การบริโภค พืช ผัก สมุนไพร เพื่อสุขภาพ และการแพทย์แผนไทย จำนวน 8 คน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” ผู้วิจัยขอเสนอ วัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ของประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน และ 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงในส่วนของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยว่า ประชาชน ที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าต่างกัน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 306 คนและได้ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของ Krejcie and Morgan และทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accident Sampling) คือการสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะมีประชากรคนใดเป็นกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับประชาชนผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เรียบร้อยแล้ว ซึ่งไม่จำกัดว่าเป็นเพศชาย เพศหญิง ที่สามารถให้ข้อมูลที่ผู้วิจัยต้องการครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ลักษณะคำถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิดมีจำนวน 20 ข้อ เกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

บ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีมาตราส่วน 5 ระดับ โดยใช้หลักของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต 2) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ 3) ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่เป็นคำถามลักษณะปลายเปิด (Opened from) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาปรับปรุง การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วเรียงลำดับความถี่ มีขั้นตอนดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 306 คน จำแนกตามตัวแปรดังนี้ต่อไปนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30

2. จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมา มีอายุ 31-50 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 28.80 และมีอายุต่ำกว่า 18 ปี มีจำนวน 24 คนคิดเป็นจำนวนร้อยละ 7.80 น้อยที่สุด

3. จำแนกตามการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีการศึกษาชั้นระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 และระดับประถมศึกษา จำนวน

68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 และระดับปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 น้อยที่สุด

4. จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 30.70 และอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 และอาชีพ อื่น ๆ จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40 และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 น้อยที่สุด

5.1.2 สรุปผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบล สันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปหาค่าเฉลี่ยต่ำสุดดังนี้ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ตามลำดับ และสามารถจำแนกเป็นรายด้านดังนี้

1. **ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 4 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า และอสม. เผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการที่เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่นให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ เด็กผู้สูงอายุ ผู้พิการ ไม่ให้ขาดสารอาหาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ข้อ 3 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ดำเนินการจัดศูนย์ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และผู้พิการให้มีคุณภาพชีวิต ที่ดี อยู่ในระดับ มาก และข้อ 6 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญของชุมชนผ่านทางหอกระจายข่าว หรือวิทยุชุมชน อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

2. **ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า มีเวชภัณฑ์ที่พร้อม และเพียงพอต่อการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก รองลงไป ข้อ 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า แพทย์ดำเนินการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ประชาชน ใ้ได้ง่าย และสะดวก และ ข้อ 7 ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่ได้รับ การบริการสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุดตามลำดับ

3. **ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ** พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ข้อ 3. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า จัดบริการ

ทันตกรรมพื้นฐาน เช่นอุดฟัน เคลือบฟัน ขัดฟัน ขูดหินน้ำลาย โรคเหงือกอักเสบ อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก รองลงไป ข้อ 2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ตรวจรักษาและหาวิธี ป้องกัน โรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่นโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือด โรคมะเร็ง อย่างสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมาก และ ข้อ 5 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ มี การรักษาพยาบาลด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก อย่างมีคุณภาพอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ตามลำดับ

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มี รายละเอียดดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจมีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการ ให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม และรายด้าน ไม่ต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการ ให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่ต่างกัน

3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วน ของการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอ สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิ ภาพการให้บริการ และด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ต่างกัน ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ไม่ต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของ การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสัน ทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ต่างอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 และด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ไม่ต่างกัน

5.1.4 สรุปข้อเสนอแนะของประชาชน เกี่ยวกับการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับเป็นรายด้านดังนี้

1. **ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต** ความถี่สูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความต้องการทราบข่าวสารจากเทศบาลตำบลสันทรายหลวง โดยให้มีการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้การป้องกันโรค การรักษาสุขภาพให้แข็งแรง แนะนำการบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ แนะนำการออกกำลังกาย จำนวน 22 คน รองลงมา ประชาชนที่มาใช้บริการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุมีความต้องการ ให้มีศูนย์ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น วาดรูป การทำอาหาร การจัดสวน การทำงานฝีมือ ทอผ้า ทำหุ่น และประชาชนทั่วไปมีความต้องการจัดตั้ง ชมรม/กลุ่ม เช่น ชมรมกีฬา ชมรมศาสนา ชมรมดนตรี ชมรมการขับร้องเพลง กลุ่มศึกษาการเมืองการปกครอง จำนวน 11 คน

2. **ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ** ความถี่สูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขอให้เพิ่มแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจาก จำนวนผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ มีจำนวนมาก ทั้งประชาชนอาศัยในเขต และอาศัยนอกเขต รวมทั้งคนต่างด้าว ทำให้ต้องรอแพทย์ตรวจนาน จำนวน 34 คน รองลงมา ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขอให้เพิ่มวันตรวจรักษาเฉพาะ โรคที่แพทย์นัด เนื่องจากหลายครั้งไปใช้บริการเพื่อตรวจรักษาสุขภาพไม่ได้รับการตรวจรักษาโดยแพทย์ จำนวน 21 คน

3. **ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ** ความถี่สูงสุด ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการมีความต้องการรวมกันเป็นกลุ่มทำกิจกรรมการออกกำลังกาย มีเจ้าหน้าที่มาคอยแนะนำประโยชน์การออกกำลังกาย และการใช้อุปกรณ์การออกกำลังกายอย่างถูกวิธี จำนวน 22 คน รองลงมา ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ ควรจัดอบรมให้ความรู้ในการรักษาสุขภาพ แก่ผู้ที่เป็นโรคเบาหวาน โรคความดันโลหิต โรคไขมันในโลหิต โรคอ้วน รวมทั้งให้ความรู้การใช้ยาสมุนไพร การบริโภค พืช ผัก สมุนไพร และการรักษาโดยแพทย์แผนไทย จำนวน 8 คน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย “เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล: ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล การให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผลการศึกษา “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่” โดยรวม 3 ด้านอยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้ถือปรัายผลได้ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เป็นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนภายในชุมชน เป็นโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ ที่มีความพร้อมให้การรักษายาบาลเบื้องต้นให้แก่ประชาชน ได้เปลี่ยนแปลงจากสถานีอนามัยขึ้นเป็น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล นำเอาหลักวิชาการ และหลักการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณสุข ด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษายาบาล และการฟื้นฟูสภาพ รวมทั้งการจัดการปัจจัยเสี่ยงต่อสุขภาพ ทั้งในระดับบุคคล ครอบครัว ชุมชนและสังคม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ เกิดความเชื่อมั่นในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายหลักของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เกศินี ศรีอยู่คง ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการตรวจรักษาที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลปากท่อ จังหวัดราชบุรี” พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจสูง ด้านการให้เกียรติในเรื่องความเอาใจใส่ และความสนใจในการตรวจรักษา

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และรายข้อดังนี้

1. ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ที่เป็นเช่นนี้ถือปรัายผลได้ว่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ แพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่ และอสม. ให้คำแนะนำวิธีการดูแลสุขภาพแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค หรือเมื่อเจ็บป่วยแล้วประชาชนสามารถดูแลรักษาโรคขั้นต้นได้อย่างถูกต้อง แก้ไขปัญหาโภชนาการของชุมชน เช่นการจัดทำหรือจัดหาอาหารเสริมให้แก่กลุ่มที่ขาดสารอาหาร ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคติดต่อที่สำคัญในท้องถิ่นรวมถึงวิธีป้องกันและควบคุมโรคในช่วงฤดูกาลที่มักมีการระบาด เพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี มีพฤติกรรมที่ถูกต้องสามารถลดภาระโรค และภัยคุกคาม อย่างมีคุณภาพ มาตรฐานและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ประดิษฐ์ ธรรมคง, พูนสุข ช่วยทอง และปิยะธิดา ขจรชัยกุล ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดศรีสะเกษ” พบว่าบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีบทบาทในการเป็นผู้นำการดำเนินงานพัฒนาสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยให้คำแนะนำประชาชนบริโภคผลิตภัณฑ์/อาหาร/เกลือที่ผสมไอโอดีน ให้คำแนะนำประชาชนลดกินหวาน อาหารมันเค็ม ฝักระวังป้องกัน และควบคุมโรค การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ข้อ ที่ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ และ อสม. เผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการ ที่เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่นให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ไม่ให้ขาดสารอาหาร ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น เทศบาลตำบลสันทรายหลวง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ มีบทบาท และให้ การสนับสนุนพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และแกนนำชุมชน ทำหน้าที่ เฝ้าระวังทางโภชนาการ ในกลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ เช่นเด็กแรกเกิด ถึง 5 ปี หญิงตั้งครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมถึง ให้ความรู้ กระตุ้นเตือนให้ประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาโภชนาการเช่นเด็กแรกเกิดมีน้ำหนักน้อย โรคขาดสารอาหารในเด็กแรกเกิดถึง 5 ปี โรคอ้วนเป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ประดิษฐ์ ธรรมคง, พูนสุข ช่วยทอง และปิยะธิดา ขจรชัยกุล** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดศรีสะเกษ” ผลการวิจัย พบว่า บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีบทบาทในการเป็นผู้นำการดำเนินงาน พัฒนาสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนในหมู่บ้าน/ชุมชน เป็นตัวกลางในการ เปลี่ยนแปลง (Change Agent) พฤติกรรมด้านสุขภาพของประชาชนในชุมชน เผยแพร่ การสื่อข่าว สารสาธารณสุข เผยแพร่ความรู้ด้านสุขภาพการวางแผน การประสานกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ การ เฝ้าระวัง และการควบคุมโรค การรักษาพยาบาลขั้นต้นตามขอบเขตที่กำหนด อยู่ในระดับสูง

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า รพ.สต.บ้านท่อ เผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพที่เป็น ปัญหาสำคัญของชุมชนผ่านทางหอกระจายข่าว หรือวิทยุชุมชน มีค่าแปลผล อยู่ในระดับน้อย ที่เป็น เช่นนี้อภิปรายผลได้ว่าประชาชนรับทราบข่าว ความรู้เรื่องสุขภาพ ความเคลื่อนไหวโรคระบาด ภัย จากมลภาวะ ทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ จาก เทศบาลตำบลสันทรายหลวง และ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านท่อ ทำการแจ้งข่าวให้ประชาชนทราบ และหาทางป้องกันหรือระงับ ไม่ให้ขยาย พื้นที่การระบาด ซ้ำต่อสถานการณ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ

กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข ทำการวิจัยเรื่อง “การประเมินผลการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารและสำรวจพฤติกรรมประชาชน” ผลการวิจัยพบว่า ช่องทางการเปิดรับสื่อสุขภาพที่ได้รับ ความนิยม สูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ โทรทัศน์ รองลงไปได้รับข่าวสารสุขภาพจากสื่อบุคคล ได้แก่ เพื่อน ญาติ คนในครอบครัว และอันดับที่สาม ได้แก่ จากคนในชุมชน พระ ครู ปราชญ์ชาวบ้าน และ เจ้าหน้าที่ อสม. ด้านความรู้เรื่องโรคที่ได้รับข่าวสารได้รับในรอบปี 2554 อันดับแรก ได้แก่ อุบัติเหตุ จราจรรองลงไป โรคไข้เลือดออก และอันดับที่สาม ได้แก่ โรคเบาหวาน และ ภัยที่เกิดจากสุรา ด้าน ความพึงพอใจต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากกรมควบคุมโรค พบว่า ประชาชน มีความคิด เห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จากกรมควบคุมโรค โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มี ประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันมากที่สุด

2. **ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ** ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ นำเอาหลักวิชาการ หลักการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงาน หลักการประเมินผลงาน และหลักการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เข้ามาพัฒนาระบบสาธารณสุข การสร้างเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพโดยแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่าย สะดวก มีการติดตามการรักษาพยาบาลให้ประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ **กนกนาฏ หาญสิทธิพร** ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของการบริการสุขภาพ ของโรงพยาบาล เชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม” ผลการวิจัยข้อมูลพบว่า ด้านคุณภาพการบริการประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ถึง มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า รพ.สต.บ้านท่อ มียา และเวชภัณฑ์ที่พร้อม และเพียงพอต่อการรักษาพยาบาลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เปลี่ยนแปลงจากสถานีอนามัย เป็นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สังกัดโครงสร้างการบังคับบัญชา กองสาธารณสุข เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัด เชียงใหม่ ได้รับการจัดสรรงบประมาณ เพื่อจัดหา ยา และเวชภัณฑ์ เพียงพอต่อการให้บริการรักษาพยาบาลประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์** ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าให้ความพึงพอใจ ในระดับพึงพอใจมาก ในเรื่อง 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา 2) ความมีคุณภาพของยา และเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา 3) ความเชี่ยวชาญทางแพทย์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่ได้รับ การบริการ สมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน จาก รพ.สต.บ้านท่อ ซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่าประชาชนที่มารับบริการในวันที่แพทย์นัดตรวจสุขภาพ วันอังคาร และวันพฤหัสบดี ประชาชนมาใช้บริการ มีจำนวนมาก ได้แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง และประชาชนที่อาศัยเขตอื่น ๆ รวมทั้งคนต่างด้าว ทำให้การตรวจรักษาสุขภาพครบทุกขั้นตอนใช้เวลานาน เนื่องจากจำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรีย์ พงพิทักษ์เมธา** ทำการวิจัยเรื่อง “การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการศึกษาพบว่าผู้ป่วยมีการรับรู้ ต่อคุณภาพบริการในระดับปานกลาง ผู้ป่วยได้รับการบริการในด้านเวลาใน

การรอเข้าพบแพทย์ไม่ดีใช้เวลารอคอยนานในการเข้าพบแพทย์ เนื่องจากว่าเป็น โรงพยาบาลของรัฐ และรองรับผู้ป่วยที่มีรายได้น้อยถึงปานกลาง ทำให้มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ซึ่งมีค่าแปลผลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางที่เป็นเช่นนี้ อภิปรายผลได้ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ มีจำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนเฉพาะส่วนงานที่รับผิดชอบ ไม่สามารถให้บริการงานบริการสุขภาพ ด้านอื่น ๆ เพิ่มเติมได้ ปัจจุบันต้องอาศัยความร่วมมือ เจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้นำชุมชน องค์กรศาสนา ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนร่วมกัน เท่าที่มีความสามารถจะทำได้ ส่วนการให้บริการสุขภาพโดย การแพทย์แผนไทย การแพทย์ทางเลือก ยังไม่สามารถให้บริการได้ เนื่องจาก ไม่มีงบประมาณ ไม่มีบุคลากร ไม่มีสถานที่ ทำให้ความสำคัญการตรวจรักษาสุขภาพแก่ประชาชนโดยแพทย์แผนไทย เพื่อรักษาสุขภาพ อยู่ในระดับน้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุชล แวนแก้ว** “การยอมรับการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการ สาธารณสุขของผู้บริหาร ทางการแพทย์และสาธารณสุขในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เห็นด้วยว่าการรักษาด้วยสมุนไพรมีค่าใช้จ่ายโดยรวมสูงกว่าการใช้ยาแผนปัจจุบัน และยังไม่แน่ใจว่ายาจากสมุนไพรมีประสิทธิภาพในการรักษาดีกว่ายาแผนปัจจุบัน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ข้อที่ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ จัดบริการทันตกรรมพื้นฐาน เช่นอุดฟัน เคลือบฟัน ขัดฟัน ขูดหินน้ำลาย โรคเหงือกอักเสบ อย่างมีคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งแปลผลค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผลได้ว่าประชาชนในพื้นที่มีปัญหาในเรื่องสุขภาพปาก และฟันเป็นปัญหาอันดับแรก การที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อมีบริการทันตกรรมให้แก่ประชาชนซึ่งตรงกับความต้องการ ทำให้ประชาชนมีโอกาสเข้าถึงบริการทันตกรรมที่ได้มาตรฐานและเท่าเทียมกัน เพราะการบริการ ทันตกรรมเป็นการบริการที่ประชาชนเข้าถึงยากมาก เนื่องจากค่าบริการรักษาแพง ประชาชนมีรายได้ไม่พอไปทำการรักษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการการรักษาทางทันตกรรม” ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการรับบริการการรักษาทางทันตกรรม โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ มีการส่งเสริมการใช้ยาไทย หรือสมุนไพรไทยในการรักษาพยาบาล เพิ่มขึ้นซึ่งมีค่าแปลผลอยู่ในระดับน้อย ที่เป็นเช่นนี้อภิปรายผล ได้ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ไม่มีนักรักษาแพทย์แผนไทย

ให้บริการตรวจรักษา มีให้บริการเฉพาะการนัดเพื่อส่งเสริมสุขภาพ การประชุมไพรเพื่อส่งเสริมสุขภาพ เพื่อบรรเทาอาการเจ็บป่วยเท่านั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลตำบลสันทรายหลวง และกระทรวงสาธารณสุข ไม่ให้การสนับสนุน ด้านงบประมาณ อาคารสถานที่ ค่าตอบแทนบุคลากร ค่าวัสดุอุปกรณ์ในการผลิตยาสมุนไพร และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ทั่วถึงมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุชล แว่นแก้ว** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการ สาธารณสุขของผู้บริหารทางการแพทย์และสาธารณสุขในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้” พบว่า ผู้บริหารมีความเห็นว่านโยบายการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขของกระทรวงสาธารณสุขไม่ชัดเจน โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

5.2.2 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ไม่ต่างกัน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่าโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ได้ให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์** ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี” ผลการวิจัยพบว่า พบว่าเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ที่ไม่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ต่างกัน ทั้งนี้อภิปรายผลได้ว่า ประชาชนที่มีช่วงอายุต่างกัน มีการรับรู้ ความคาดหวังที่จะได้รับบริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ต่างกัน โดยมีความไม่เข้าใจต่อสถานะปัจจุบันของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ที่มีผู้มาใช้บริการมีจำนวนมากขึ้น และจำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ ให้บริการมีจำนวนจำกัด มีภาระหน้าที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุรีย์ พงษ์พิทักษ์เมธา** ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่า ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความต่างในเรื่องความ พึงพอใจโดยรวมต่อการมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาของโรงพยาบาล ที่มีอายุแตกต่างกัน พบว่าอายุที่ต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวม ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อเทศบาลตำบล ในส่วนของการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า ไม่ต่างกัน ทั้งนี้

อภิปรายผลได้ว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมี ความรู้สึกความพึงพอใจความคาดหวังที่จะได้รับ บริการจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เป็นไปตามที่มีความตั้งใจไว้ ทุกด้าน ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ประเทือง เจริญตน, อารีรัตน์ ขำอยู่** ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความ พึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยในตาม โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี” พบว่าผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจใน คุณภาพการบริการพยาบาล ไม่ต่างกัน เพราะโรงพยาบาลอินทร์บุรีตระหนักถึงบริการพยาบาลที่มี ประสิทธิภาพ และเสมอภาคโดยผู้ป่วยได้รับบริการเท่าเทียมกัน มีความเสมอภาคตามหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า ไม่ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อเทศบาล ตำบล การให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ต่างกัน ทั้งนี้อภิปรายผล ได้ว่า โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เน้นการแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการทั้งประชาชนอาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันทรายหลวง และประชาชนอาศัยต่างพื้นที่ รวมทั้งคนต่างด้าว ที่มีความคาดหวังต่อการมารับบริการทางด้านการแพทย์ ได้ตรงตามความต้องการ โดยที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ มีข้อจำกัดทางทรัพยากรบุคคล อาคาร และสถานที่ ไม่สามารถตอบสนองให้บริการ ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ประชาชนต้องการได้ทั้งหมด ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ **เขมจิรา พุ่มกาหลง** ได้ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการ ให้บริการของโรงพยาบาลปทุมธานี” ผลการวิจัย ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ ต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัด เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาเป็นข้อเสนอแนะดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริม สุขภาพตำบลบ้านท่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวม จำนวน 3 ด้านอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต ข้อเสนอแนะที่อยู่ในระดับความถี่สูงสุด ให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องสุขภาพ ที่เป็นปัญหาสำคัญของชุมชน ดังนั้นเทศบาลตำบล สันทรายหลวง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ จึงควรส่งเสริม เรื่องข่าวสารด้านสาธารณสุขโดยการ

ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ ให้ความรู้การป้องกันโรค การรักษาสุขภาพให้แข็งแรง แนะนำการบริโภคอาหารที่มีประโยชน์ แนะนำการออกกำลังกาย โดยสื่อสารกระจายเสียงตามสาย ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงประชาชนได้เร็วที่สุด

2. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะที่อยู่ในระดับความถี่สูงสุด ให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ เพิ่มจำนวนแพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ เนื่องจากจำนวนผู้มาใช้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้น ทำให้รอคอยเข้าพบแพทย์นาน ดังนั้นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ควรรักษามาตรฐานการให้บริการให้ดีขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการได้มาตรฐาน มีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการมากยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนมาใช้บริการจำนวนมาก ต้องการความสะดวกรวดเร็ว โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ควรมีการประสานความร่วมมือ และมีนโยบายเชิงรุก สร้างความมีส่วนร่วมทั้งในชุมชน ในระดับครอบครัว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานด้านสาธารณสุขควรดำเนินงานด้านการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อสร้างและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

3. ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ ข้อเสนอแนะที่อยู่ในระดับความถี่สูงสุด ประชาชนมีความต้องการออกกำลังกายอย่างถูกวิธี ดังนั้นเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ร่วมกับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ควรส่งเสริมให้ประชาชนรวมกันเป็นกลุ่ม ชมรม จัดกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยมีเจ้าหน้าที่มาให้ความรู้ประโยชน์การออกกำลังกาย และการใช้อุปกรณ์ออกกำลังกายอย่างถูกวิธี รวมทั้งส่งเสริมการปลูกพืชสมุนไพร เพื่อใช้ในการป้องกัน และรักษาโรค รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีงาน มีรายได้เพิ่มขึ้น สามารถพึ่งตนเองได้

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

จากผลการวิจัยมีข้อค้นพบใหม่ที่ยังไม่ได้ศึกษาวิจัยในครั้งนี้อยู่ ประกอบกับผลการวิจัยในคำถามปลายเปิดข้อที่มีความถี่ต่ำสุด และข้อที่มีความถี่สูงสุดในคำถามปลายเปิด แสดงให้เห็นว่าเป็นประเด็นที่สำคัญและควรศึกษาในครั้งต่อไป จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยดังนี้

1. ควรศึกษา “กิจกรรมการออกกำลังกายของประชาชนทุกวัย” เพราะมีความถี่ความต้องการมาก เนื่องจากประชาชนให้ความสนใจสุขภาพมากขึ้น โดยเฉพาะประชาชนที่เป็นโรคอ้วน

2. ควรศึกษาในเรื่อง “สวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ” ให้ได้รับการเอาใจใส่ดูแลเพิ่มขึ้น ได้แก่กิจกรรมต่าง ๆ งานอดิเรกทำ เช่น วาดรูป ทำอาหาร การจัดสวน งานช่างไม้ ทอผ้า ทำหุ่น การเข้าชมรมต่าง ๆ เช่น ชมรมกีฬา ศาสนา การเมือง ชมรมผู้สูงอายุ

3. ควรศึกษา “แรงงานต่างด้าวเข้ามาใช้บริการรักษาสุขภาพที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยไม่สามารถเก็บค่ารักษาพยาบาล” ได้เป็นปัญหาต่อประชาชนในพื้นที่ และเป็นปัญหาต่อการสิ้นเปลืองงบประมาณ ทรัพยากร ยา และเวชภัณฑ์ ที่มีใช้อย่างจำกัด

บรรณานุกรม

1. ภาษาไทย

1) หนังสือทั่วไป

- โกวิทย์ พวงงาม. (2548). *การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยหลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- เกศรินทร์ ไทยศรีวงษ์. (2546). *ผลของนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ต่อพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชน และคุณภาพงานบริการรักษาพยาบาล จังหวัดจันทบุรี*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- บุญมี พันธุ์ไทย. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บวรศักดิ์ อุวรรณโน. (2542). *การสร้างธรรมาภิบาล Good Governance*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. (2529). *ระเบียบวิธีวิจัยทางวิทยาศาสตร์สังคม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2544). *กฎหมายปกครองการมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสาธ อิศรปริดา. (2549). *สารัตถคติวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 6). สำนักศึกษาทั่วไป: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เพลินทิพย์ โกเมศโสภณ. (2547). *การวางแผนการตลาด* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตโต). (2550). *ธรรมนุญชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 82). กรุงเทพฯ: พิมพ์สวย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรมฉบับพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2544). *บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะระดับจังหวัดและอำเภอ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุนทร ศรีมาเสริม และสมชัย โสรจจะ. (2526). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีระพีลัม และ โชเล็ทซ์.
- สิริวรรณ ประกิจสังข์. (2544). *จิตสำนึกแห่งความต้องการ*. กรุงเทพฯ: ศิลปะการพิมพ์.
- สุบัน สลับศรี. (2545). *การประเมินผลการดำเนินงานโครงการแก้ไขปัญหาคาความยากจนตามมติคณะรัฐมนตรี*. ยโสธร: โรงพิมพ์ยโสธรการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สายธาร.

2) บทความจากเว็บไซต์ (Web Site)

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์. การปกครองท้องถิ่น, สืบค้นเมื่อ 5 มีนาคม 2557. เข้าถึงได้จาก
<http://reg.ksu.ac.th/teacher/katanyu/lesson/lesson1>.

3) บทความในวารสาร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2555). การปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของ
 กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน. *จตุสดาร*. (หน้า 26). สำนักประชาสัมพันธ์: สำนักงานเลขาธิการสภา
 ผู้แทนราษฎร.

ประเทือง เข็มตม, อารีรัตน์ ขำอยู่. (2547). ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลของผู้ป่วยใน
 ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลอินทร์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี.
วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 12(12), 18-34.

4) วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และงานวิจัย

กฤษณะ สินธุเดชะ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของ
 กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานป้อมปราบศัตรูพ่าย*. ภาคนิพนธ์
 พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เกศินี ศรีอยู่คง. (2543). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลปากท่อจังหวัด
 ราชบุรี*. วิทยานิพนธ์, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตบัณฑิต, บริหารสาธารณสุข
 มหาวิทยาลัยมหิดล.

กนกนาถ หาญสิทธิพร. (2553). *ความพึงพอใจของการบริการสุขภาพของโรงพยาบาลเชียงใหม่
 จังหวัดมหาสารคาม*. การค้นคว้าแบบอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เข็มจิรา พุ่มกาหลง. (2553). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
 ปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เทคโนโลยี
 ราชมนถชัยบุรี.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2542). *ความคิดเห็นของผู้ปกครองเกี่ยวกับการจัดบริการสถานรับเลี้ยงเด็ก
 ในเขตกรุงเทพมหานคร*. รายงานวิจัย, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- ณิชากร คุปตยานนท์. (2545). ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. รายงานการศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นงลักษณ์ สุวิสิทธิ์ และสมจิต หนูเจริญกุล. (2555). การพัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการพยาบาล. รายงานวิจัย, วิทยาลัยพยาบาล สภากาชาดไทย.
- ประดิษฐ์ ธรรมคง, พูนสุข ช่วยทอง และปิยะธิดา ขจรชัยกุล (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่ของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน จังหวัดศรีสะเกษ. รายงานวิจัย, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.
- พิณ กงพูล. (2529). ความพึงพอใจที่มีต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประถมศึกษาใน 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญาโท, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- พงษ์เทพ สีตบุตร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดศรีสะเกษ ภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่. ภาคนิพนธ์, สาขาวิชาพัฒนสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ห้องควบคุมยา สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต่อประชาชนผู้มาติดต่อ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. (2549). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหลวง อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช. รายงานวิจัยประเมิน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- โรงพยาบาลทันตกรรม. (2533). ศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการการรักษาทางทันตกรรม. คณะทันตแพทยศาสตร์, ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วัลยดา อินทิแสง. (2543). ความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ที่มีต่อการบริการคลินิกฝากครรภ์ โรงพยาบาลสกลนคร จังหวัดสกลนคร. รายงานวิจัย, วิทยาลัยพยาบาล โรงพยาบาลสกลนคร.
- วัลภา ชายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุข ด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สมทรง รักเกตู. (2538). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากร จังหวัดพัทลุง: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกอบการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม*. วิทยานิพนธ์, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สุริย์ พงพิทักษ์เมธา. (2547). *การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สุชล แวนแก้ว. (2550). *การยอมรับการผสมผสานการแพทย์แผนไทยเข้าสู่ระบบบริการสาธารณสุขของผู้บริหารทางการแพทย์และสาธารณสุขในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยานิพนธ์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.
- อินแปง ศรีทะวงษ์. (2549). *ความพึงพอใจของสมาชิกกองทุนที่มีต่อการบริหารจัดการของคณะกรรมการ กองทุนชุมชนเมือง ศึกษากรณีเขตพื้นที่เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด*. สารนิพนธ์ศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสิน จันทบุรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

5) เอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตีพิมพ์

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2548). *มาตรฐานงานสาธารณสุขมูลฐาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย.
- กุลธร ธนาพงษ์ธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการ*. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). *พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542*. เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก, กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี.
- ยิ่งลักษณ์ ชินวัตร. (2554). *คำแถลงนโยบายคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภา*. นโยบายรัฐบาล. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ขงยุทธ พงษ์สุภาพ. (2544). *เวชศาสตร์ครอบครัวกับระบบบริการพึงประสงค์*. เอกสารประกอบการสอน. อยุธยา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.

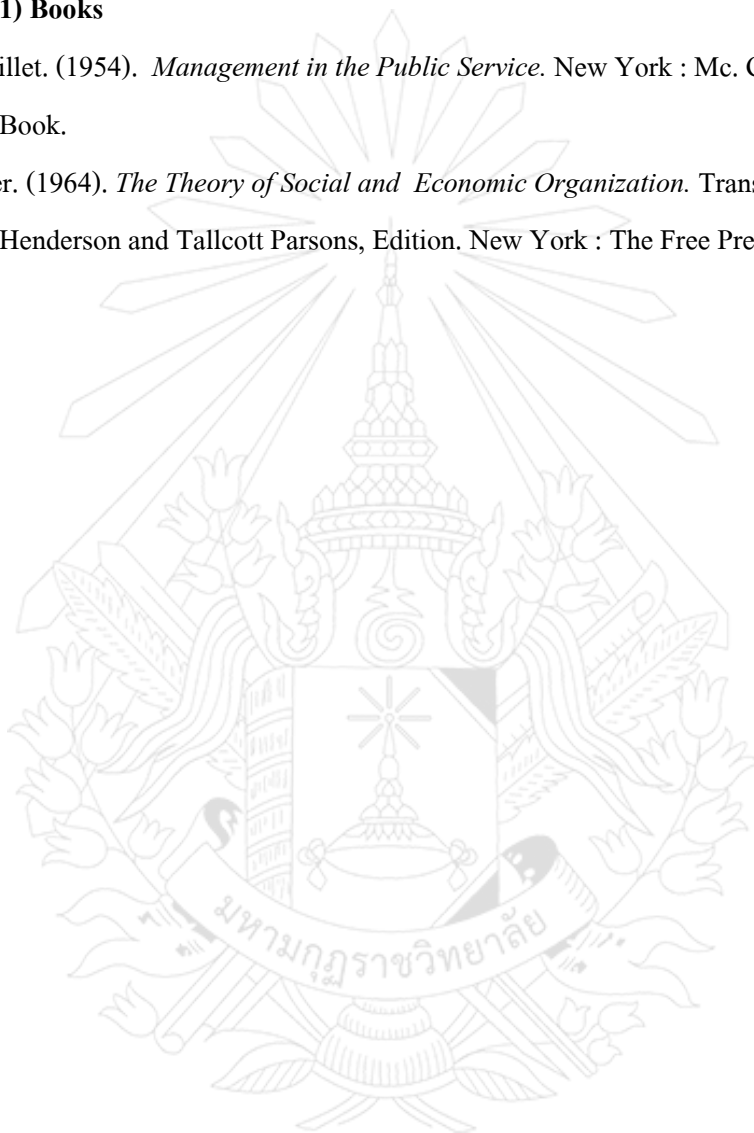
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ. (2556). รายงานสถิติผู้มาใช้บริการ. เชียงใหม่:
โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ.

2) ภาษาอังกฤษ

1) Books

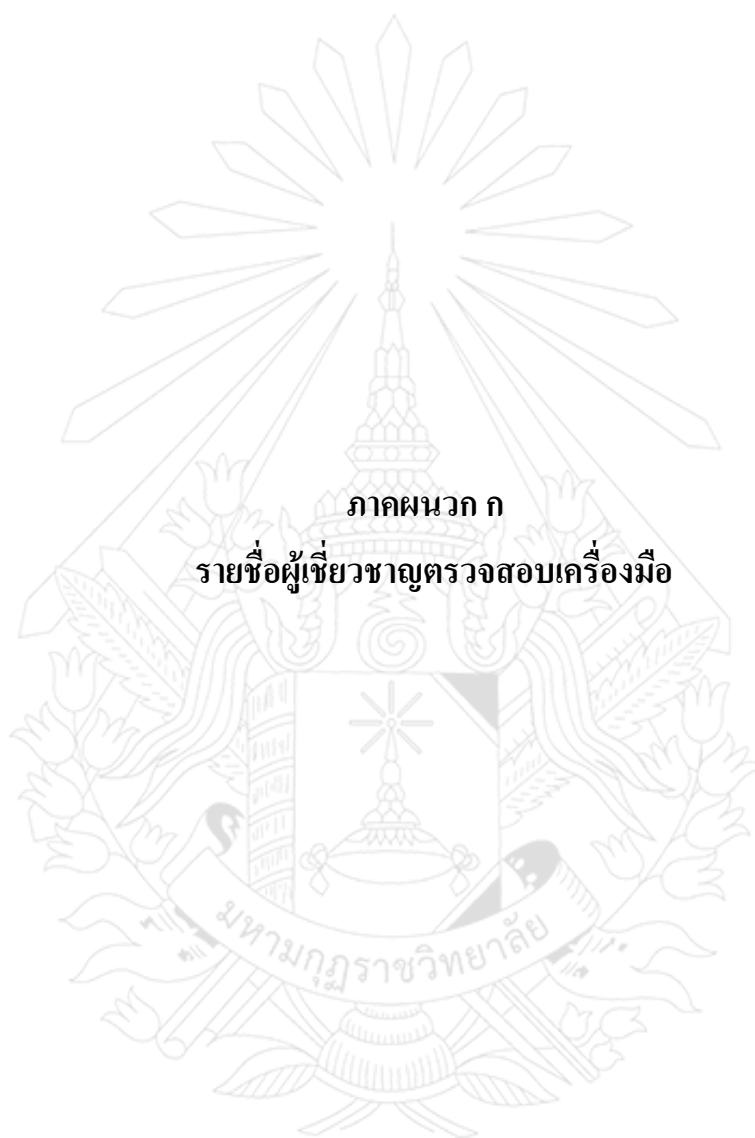
John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York : Mc. Geaw Hill
Book.

Max Weber. (1964). *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans by A.M.
Henderson and Talcott Parsons, Edition. New York : The Free Press.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

1. รศ.พิเศษ ดร.สุกิจ ชัยมุสิก

การศึกษา Ph.D. (Political Sciences), Parnasi University, India.

ตำแหน่งปัจจุบัน ประธานสาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

2. รศ.ดร.สรชัย ท้าวมิตร

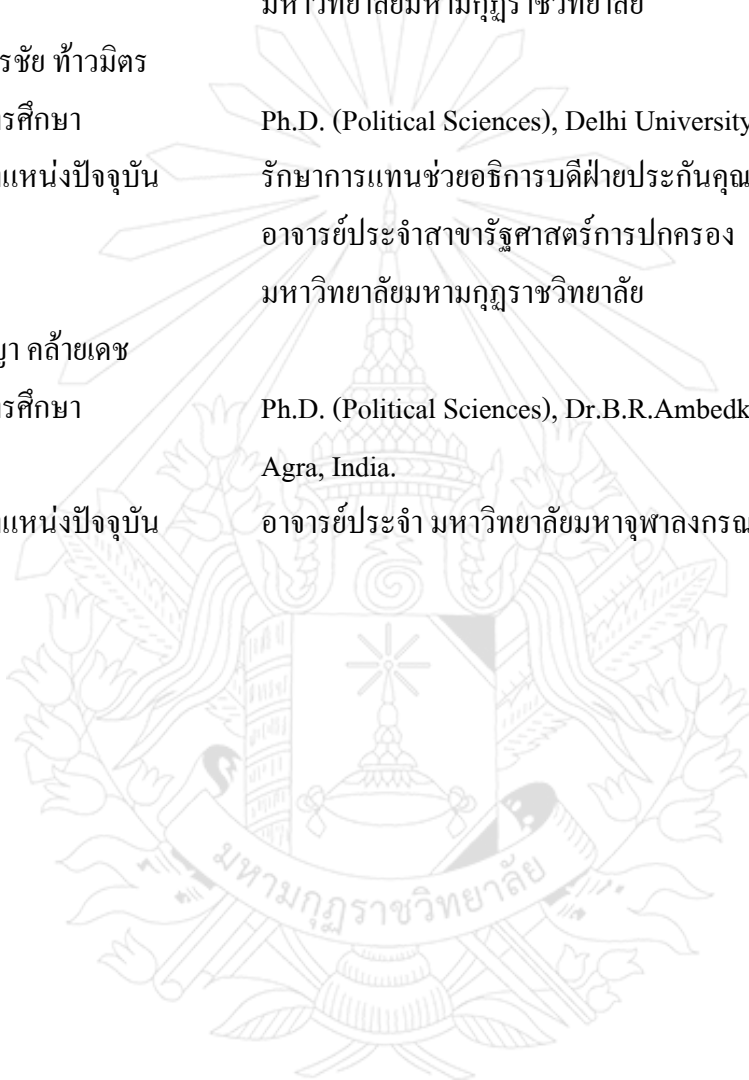
การศึกษา Ph.D. (Political Sciences), Delhi University, India.

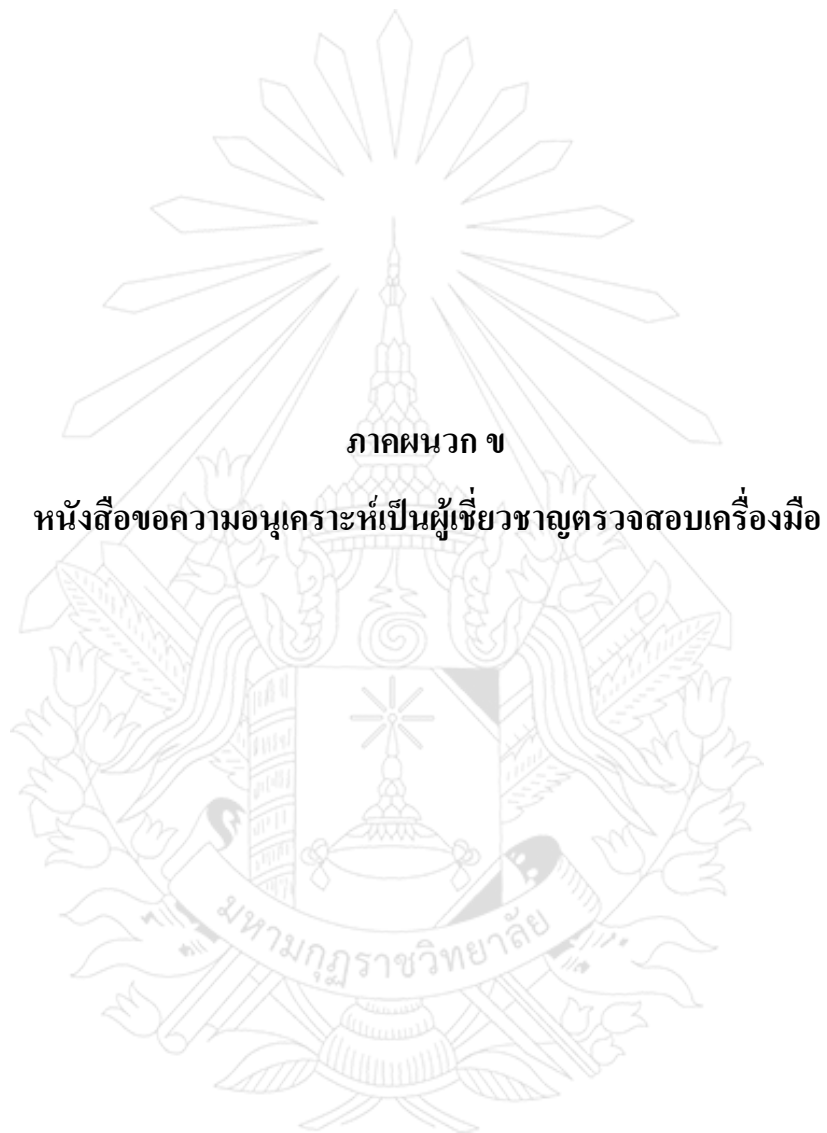
ตำแหน่งปัจจุบัน รักษาการแทนช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา,
อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

3. ดร.ปัญญา คล้ายเดช

การศึกษา Ph.D. (Political Sciences), Dr.B.R.Ambedkar University,
Agra, India.

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย





ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 ๒๔๔ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ อ.ศาลายา-นครชัยศรี
 ส.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๕๖๐
 โทร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๔๔๔-๖๐๖๐

ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ๐๑๔

๒๐ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตตรวจเครื่องมือวิจัย
 เจริญพร ดร.ปัญญา คล้ายเดช
 สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นายสุรสิทธิ์ จิตจำนง เลขประจำตัว ๕๕๒๐๑๕๐๓๓๒๐๒๙ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE ROLE OF SUB-DISTRICT MUNICIPALITY: A CASE STUDY OF THE SERVICES OF BANTOR HOSPITAL, SANSAILUANG SUB-DISTRICT, SANSAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE)" มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านรัฐศาสตร์การปกครอง เพื่อเก็บข้อมูลเขียนสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขออนุญาตตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขออนุญาต

ขอเจริญพร



(พระมหาบุญศรี ญาณวุฒโฒ, ผศ.ดร.)
 วิชาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)
 ๒๔๔ หมู่ที่ ๑ อ.ศาลายา-นครชัยศรี ส.ศาลายา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๒๐๐
 โทร. ๐-๒๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙ โทรสาร : ๐-๒๔๔๔-๖๐๔๓

ตรวจออกแล้ว
 ผ. ๐๕



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๔๔๔-๖๐๐๐ ต่อ ๓๐๕๙

ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ว ๐๓๕

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เจริญพร รศ.ศรชัย ท้าวมิตร

ด้วย นายสุรสิทธิ์ จิตจำนง เลขประจำตัว ๕๕๒๐๑๕๐๓๓๒๐๒๙ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE ROLE OF SUB-DISTRICT MUNICIPALITY: A CASE STUDY OF THE SERVICES OF BANTOR HOSPITAL, SANSAILUANG SUB-DISTRICT, SANSAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE)” มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านรัฐศาสตร์การปกครอง เพื่อเก็บข้อมูลเขียนสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒโน, ผศ.ดร.)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

มหาวิทยาลัย



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โทร. ๐-๒ ๕๔๕-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๙

ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ๖ ๐๓๕

วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เจริญพร ผศ.(พิเศษ) ดร.สุกิจ ชัยมุสิก

ด้วย นายสุรสิทธิ์ จิตจำนง เลขประจำตัว ๕๕๒๐๑๕๐๓๒๐๒๙ นักศึกษาลัทธิสุตราศาสตร์ มหามบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท้อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE ROLE OF SUB-DISTRICT MUNICIPALITY: A CASE STUDY OF THE SERVICES OF BANTOR HOSPITAL, SANSAILUANG SUB-DISTRICT, SANSAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE)" มีความประสงค์จะขอให้ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยในฐานะที่เป็นผู้ทรงคุณวุฒิด้านพระพุทธศาสนาและด้านรัฐศาสตร์การปกครอง เพื่อเก็บข้อมูลเขียนสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ท่านตรวจเครื่องมือวิจัยให้นักศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเขียนงานสารนิพนธ์ต่อไป สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

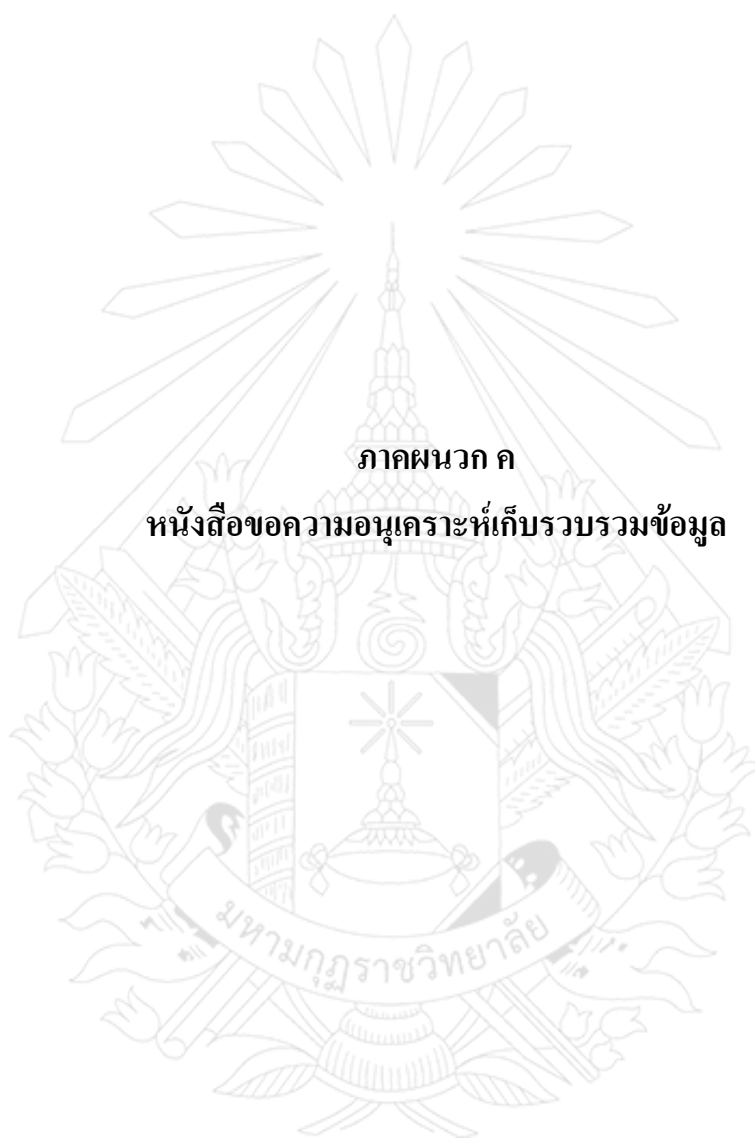
(พระมหาบุญศรี ภาณวาทโชโต, ผศ.ดร.)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

จรงจ/คธ

8 ม.ค. 57



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูล



มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
 ๒๕๘ หมู่ที่ ๑ บ้านวัดสุวรรณ ถนนศาลา-นครชัยศรี
 ต.ศาลา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๑๗๐
 โทร. ๐๒-๕๕๔-๖๐๐๐ โทรสาร. ๐๒-๕๕๔-๖๐๖๐

ที่ ศธ ๖๐๐๒ / ๐๔๓

๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูล
 เจริญพร นายนิธิ ดำรงค์ นายเทศมนตรีเทศบาลตำบลสันทรายหลวง
 สิ่งที่มาด้วย แบบสอบถาม

ด้วย นายสุรสิทธิ์ จิตจำนง เลขประจำตัว ๕๕๒๐๑๕๐๓๓๒๐๒๙ นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง (GOVERNMENT) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ได้รับอนุมัติหัวข้อสารนิพนธ์เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบทบาทของเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านห่อ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ (THE PEOPLE'S SATISFACTION TOWARDS THE ROLE OF SUB-DISTRICT MUNICIPALITY: A CASE STUDY OF THE SERVICES OF BANTOR HOSPITAL, SANSAILUANG SUB-DISTRICT, SANSAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE)" มีความประสงค์จะขอให้ท่านอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูล เพื่อเป็นข้อมูลเขียนงานสารนิพนธ์

ดังนั้น บัณฑิตวิทยาลัยจึงเจริญพรมายังท่าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการแจกแบบสอบถามเก็บข้อมูลดังกล่าว สำหรับวันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อกับท่านด้วยตนเอง

จึงเจริญพรมาเพื่อขอความอนุเคราะห์

ขอเจริญพร

(พระมหาบุญศรี ญาณวฑฺฒัน, ผศ.ดร.)

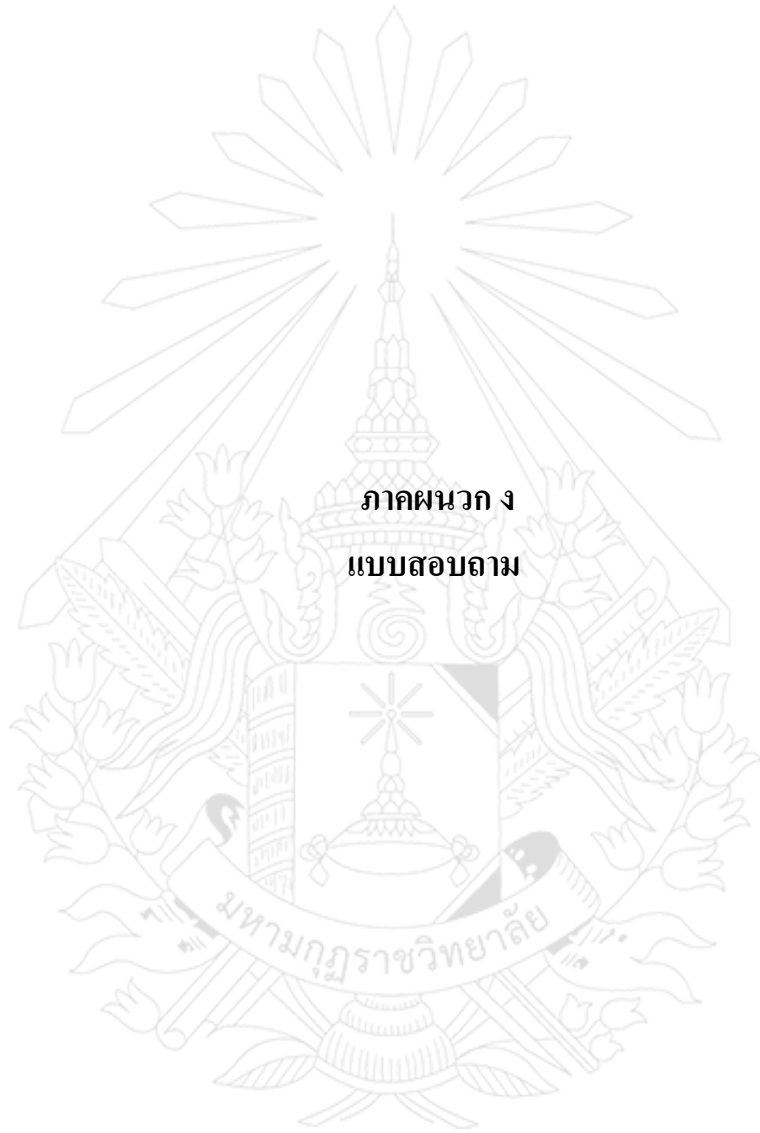
รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

อาคารสมเด็จพระมหาสมณเจ้ากรมพระยาวชิรญาณวโรรส (B 7.1)

๒๕๘ หมู่ที่ ๑ ต.ศาลา-นครชัยศรี ต.ศาลา อ.พุทธมณฑล จ.นครปฐม ๗๓๒๐๐

โทร. ๐-๒๕๕๔-๖๐๐๐ ต่อ ๑๐๕๗ โทรสาร : ๐-๒๕๕๔-๖๐๕๓



ภาคผนวก ง
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีการ
ให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าเทศบาลตำบลสันทรายหลวง
อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย โดย
มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล: ศึกษาเฉพาะ
กรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอ
สันทราย จังหวัดเชียงใหม่ การตอบแบบสอบถาม ไม่กระทบกระเทือน หรือเกิดความเสียหายต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถาม หรือหน่วยงานของท่านตลอดทั้งผู้มีส่วนเกี่ยวข้องแต่ประการใด

แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อเทศบาลตำบล: ศึกษาเฉพาะ
กรณีการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านท่า ตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย
จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 คำถามข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล แนวทางปรับปรุง
การให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่า เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอ
สันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยขอบพระคุณท่านที่ได้เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามดังกล่าวไว้ ณ ที่นี้ด้วย

นายสุรสิทธิ์ จิตต์จำนง

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์การปกครอง

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ให้ตรงกับคำตอบคำถามหรือข้อมูลของท่านตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 18 ปี

() ตั้งแต่ 19-30 ปี

() ตั้งแต่ 31-50 ปี

() ตั้งแต่ 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

()ปริญญาตรี ขึ้นไป

4. อาชีพ

() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

() ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

() เกษตรกร/รับจ้าง

() อื่น ๆ (แม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลตำบล : ศึกษาเฉพาะ
กรณีการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่อ ตำบลสันทรายหลวง อำเภอ
สันทราย จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมาก
ที่สุดเพียงช่องเดียว ให้สมบูรณ์ทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต						
1.	รพ.สต.บ้านท่อ ส่งเสริมและพัฒนาประชาชนให้มีการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่ถูกต้องเหมาะสมปลอดภัย					
2.	รพ.สต.บ้านท่อ ดำเนินการโครงการพัฒนาสุขภาพ เพื่อดูแลสุขภาพสตรี และเด็ก ให้แข็งแรงทั้งร่างกาย และจิตใจ					
3.	รพ.สต.บ้านท่อ ดำเนินการจัดศูนย์ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และผู้พิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี					
4.	รพ.สต.บ้านท่อ และอสม. เผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการที่เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่นให้กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ไม่ให้ขาดสารอาหาร					
5.	รพ.สต.บ้านท่อ สามารถป้องกันโรคภัยคุกคามที่มาตามธรรมชาติให้แก่ประชาชนได้ เช่น โรคอุจจาระร่วง โรคไข้หวัดนก ได้อย่างปลอดภัย					
6.	รพ.สต.บ้านท่อ เผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพที่เป็นปัญหาสำคัญของชุมชนผ่านทางหอกระจายข่าว หรือวิทยุชุมชน					
7.	รพ.สต.บ้านท่อ ค้ำครองสุขภาพของท่านให้ดีขึ้นอย่างมีคุณภาพ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ						
8.	รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์ และพยาบาล ร่วมกับ อสม. แสดงความ กระตือรือร้นเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล					
9.	รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์ดำเนินการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ประชาชน ได้ง่าย และสะดวก					
10.	รพ.สต.บ้านท่อ มีเวชภัณฑ์ที่พร้อม และเพียงพอต่อการรักษาพยาบาล					
11.	รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์และพยาบาลร่วมกับ อสม.ให้ความรู้เพิ่มเติม และการป้องกันหลังรักษาพยาบาล					
12.	รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์และพยาบาลมีการติดตามรักษาพยาบาลการเจ็บป่วยให้ประชาชนอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอในการรักษา					
13.	รพ.สต.บ้านท่อ ให้ประชาชนผู้ยากไร้และผู้ด้อยโอกาสในสังคม เข้าถึงบริการสุขภาพด้วยความเป็นธรรมอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน					
14.	ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่ได้รับ การบริการสมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน จาก รพ.สต.บ้านท่อ					
ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ						
15.	รพ.สต.บ้านท่อ มีการดูแลให้ประชาชนกลุ่มเสี่ยงได้รับภูมิคุ้มกันป้องกันโรคด้วยวัคซีน แก่เด็กแรกเกิดจนถึง 5 ปี และหญิงตั้งครรภ์					
16.	รพ.สต.บ้านท่อ ตรวจรักษาและหาวิธีป้องกันโรคไม่ติดต่อ เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือด โรคมะเร็ง อย่างสม่ำเสมอ					
17.	รพ.สต.บ้านท่อ จัดบริการทันตกรรมพื้นฐาน เช่น อุดฟัน เคลือบฟัน ขัดฟัน ชูดหินน้ำลาย โรคเหงือกอักเสบ อย่างมีคุณภาพ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18.	รพ.สต.บ้านท่อ มีการส่งเสริมการใช้ยาไทย หรือสมุนไพรไทยในการรักษาพยาบาล เพิ่มขึ้น					
19.	มีการรักษาพยาบาลด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก อย่างมีคุณภาพ					
20.	รพ.สต.บ้านท่อ ส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มเป็นชมรม เพื่อพัฒนาสุขภาพ วางแผน และบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาสุขภาพของชุมชน					



ตอนที่ 3 คำถามข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุง การให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล บ้านท่อ ตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
(โปรดแสดงความคิดเห็นของท่าน 2 ประเด็น คือ 1.ประเด็นข้อเสนอแนะ 2.ประเด็นแนวทางปรับปรุง)

1. ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต

ประเด็นข้อเสนอแนะ

.....

.....

ประเด็นแนวทางปรับปรุง

.....

.....

2. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะ

.....

.....

ประเด็นแนวทางปรับปรุง

.....

.....

3. ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ

ประเด็นข้อเสนอแนะ

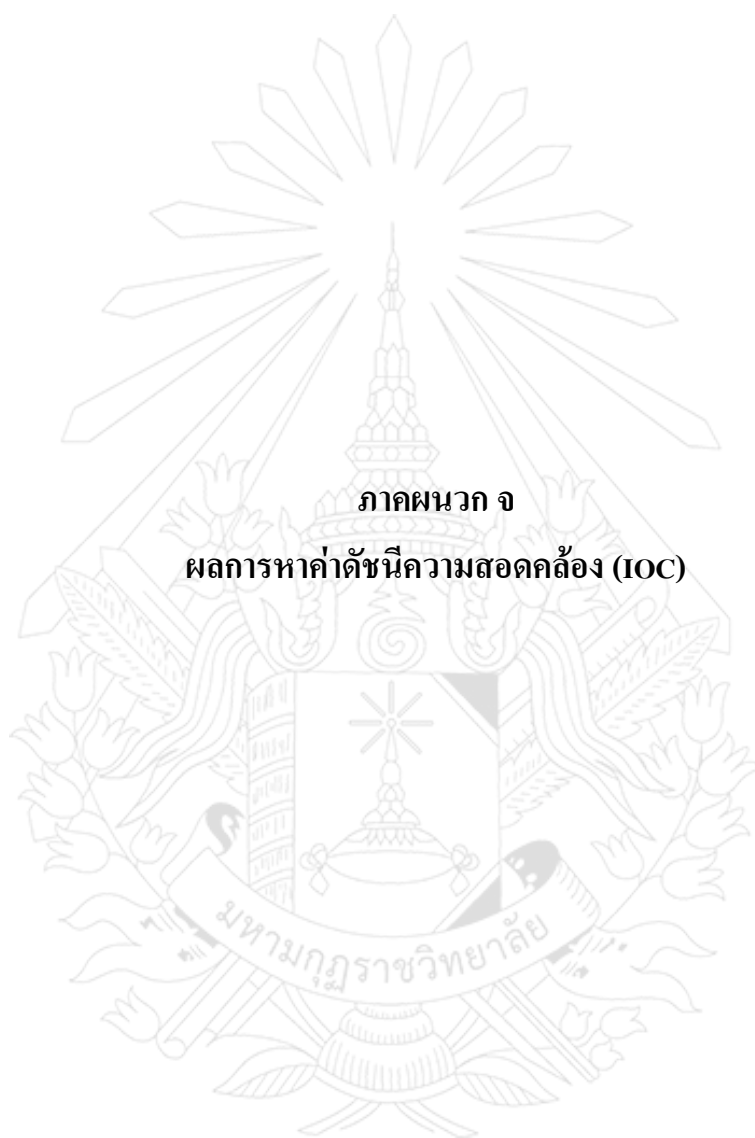
.....

.....

ประเด็นแนวทางปรับปรุง

.....

.....



ภาคผนวก จ

ผลการค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ผลจากการหาคุณภาพเครื่องมือ โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

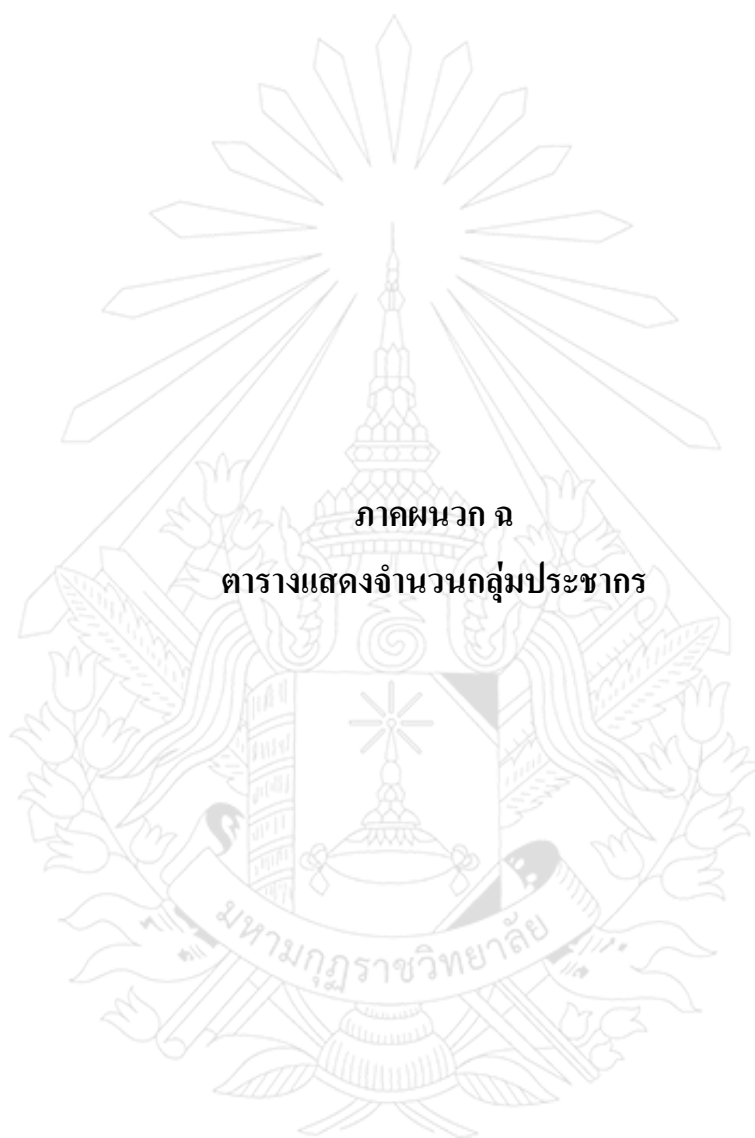
(IOC : Index of Congruency)

จากผู้เชี่ยวชาญผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยจำนวน 3 ท่าน

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชน	ผลการตัดสินใจ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC	การ แปลผล
	ด้านพัฒนาคุณภาพชีวิต						
1.	รพ.สต.บ้านท่อ ส่งเสริมและพัฒนาประชาชน ให้มีการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่ ถูกต้องเหมาะสม ปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
2.	รพ.สต.บ้านท่อ ดำเนินการ โครงการพัฒนาสุขภาพ เพื่อดูแลสุขภาพสตรี และเด็กให้แข็งแรง ทั้งร่างกาย และจิตใจ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
3.	รพ.สต.บ้านท่อ ดำเนินการจัดศูนย์ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และผู้พิการให้มี คุณภาพชีวิตที่ดี	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
4.	รพ.สต.บ้านท่อ และอสม. เผยแพร่ความรู้เรื่อง โภชนาการที่เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่นให้ กับประชาชนกลุ่มเสี่ยง ได้แก่ เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ พิการ ไม่ให้ขาดสารอาหาร	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
5.	รพ.สต.บ้านท่อ สามารถป้องกัน โรคภัยคุกคามที่มาตามธรรมชาติให้แก่ประชาชนได้ เช่นโรคอุจจาระร่วง โรคไข้หวัดนก ได้อย่าง ปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
6.	รพ.สต.บ้านท่อ เผยแพร่ความรู้เรื่องสุขภาพที่ เป็นปัญหาสำคัญของชุมชนผ่านทางหอ กระจายข่าว หรือวิทยุชุมชน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชน	ผลการตัดสินใจ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC	การ แปลผล
7.	รพ.สต.บ้านท่อ คุ่มครองสุขภาพของท่านให้ดีขึ้นอย่างมีคุณภาพ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ							
8.	รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์ และพยาบาล ร่วมกับ อสม.แสดงความ กระตือรือร้นเมื่อเข้ารับการรักษาพยาบาล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
9.	รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์ดำเนินการรักษาพยาบาล เบื้องต้นแก่ประชาชน ได้ง่าย และสะดวก	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
10.	รพ.สต.บ้านท่อ มีเวชภัณฑ์ที่พร้อม และเพียงพอต่อการรักษาพยาบาล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
11.	รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์และพยาบาลร่วมกับ อสม.ให้ความรู้เพิ่มเติม และการป้องกันหลังรักษาพยาบาล	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
12.	รพ.สต.บ้านท่อ แพทย์และพยาบาลมีการติดตามรักษาพยาบาลการเจ็บป่วยให้ประชาชน อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอในการรักษา	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
13.	รพ.สต.บ้านท่อ ให้ประชาชนผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสในสังคม เข้าถึงบริการสุขภาพด้วยความ เป็นธรรมอย่างมีคุณภาพมาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
14.	ท่านพอใจกับการช่วยเหลือที่ได้รับการบริการ สมบูรณ์ครบถ้วนทุกขั้นตอน จาก รพ.สต. บ้านท่อ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
ด้านมาตรการสร้างสุขภาพ							
15.	รพ.สต.บ้านท่อ มีการดูแลให้ประชาชนกลุ่ม เสี่ยงได้รับภูมิคุ้มกันป้องกันโรคด้วยวัคซีน แก่เด็กแรกเกิดจนถึง 5 ปี และหญิงตั้งครรภ์	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชน	ผลการตัดสินใจ					
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	ΣR	ค่า IOC	การ แปลผล
16.	รพ.สต.บ้านท่อ ตรวจรักษาและหาวิธีป้องกันโรคไม่ติดต่อ เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือด โรคมะเร็งอย่างสม่ำเสมอ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
17.	รพ.สต.บ้านท่อ จัดบริการทันตกรรมพื้นฐาน เช่น อุดฟัน เคลือบฟัน ขัดฟัน ขูดหินน้ำลาย โรคเหงือกอักเสบ อย่างมีคุณภาพ	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้
18.	รพ.สต.บ้านท่อ มีการส่งเสริมการใช้ยาไทยหรือสมุนไพรไทยในการรักษาพยาบาล เพิ่มขึ้น	+1	+1	0	2	0.6	ใช้ได้
19.	รพ.สต.บ้านท่อ มีการรักษาพยาบาลด้านการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือก อย่างมีคุณภาพ	0	+1	+1	2	0.6	ใช้ได้
20.	รพ.สต.บ้านท่อ ส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มเป็นชมรม เพื่อพัฒนาสุขภาพ วางแผนและบริหารจัดการ แก้ไขปัญหาสุขภาพของชุมชน	+1	+1	+1	3	1.0	ใช้ได้



ภาคผนวก ฉ
ตารางแสดงจำนวนกลุ่มประชากร

ตารางสำเร็จรูป กลุ่มตัวอย่างของ Krejcie & Morgan

จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	150	108	460	210	2,200	327
15	14	160	113	480	214	2,400	331
20	19	170	118	500	217	2,600	335
25	24	180	123	550	226	2,800	338
30	28	190	127	600	234	3,000	341
35	32	200	132	650	242	3,500	346
40	36	210	136	700	248	4,000	351
45	40	220	140	750	254	4,500	354
50	44	230	144	800	260	5,000	357
55	48	240	148	850	265	6,000	361
60	52	250	152	900	269	7,000	364
65	56	260	155	950	274	8,000	367
70	59	270	159	1,000	278	9,000	368
75	63	280	162	1,100	285	10,000	370
80	66	290	165	1,200	291	15,000	375
85	70	300	169	1,300	297	20,000	377
90	73	320	175	1,400	302	30,000	379
95	76	340	181	1,500	306	40,000	380
100	80	360	186	1,600	310	50,000	381
110	86	380	191	1,700	313	75,000	382
120	92	400	196	1,800	317	100,000	384
130	97	420	201	1,900	320		
140	103	440	205	2,000	322		

ประวัติย่อของผู้วิจัย

- ชื่อ-สกุล : นายสุรสิทธิ์ จิตต์จำนง
- วัน เดือน ปีเกิด : 17 พฤศจิกายน 2495
- สถานที่เกิด : จังหวัดเชียงราย
- สถานที่อยู่ปัจจุบัน : 39/42 หมู่ที่ 6 ซอย 13/1 ถนนบางกรวย-ไทรน้อย
ตำบลบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี 11130
- ประสบการณ์การทำงาน
- พ.ศ. 2519 : เข้าพนักงานช่างตวงวัด กรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์
- พ.ศ. 2520-2555 : ช่างซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักรกล กองขนส่งทางบก ฝ่ายขนส่ง
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
- ปัจจุบัน : ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว
- การศึกษา
- พ.ศ. 2516 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาช่างยนต์
วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2519 : ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาช่างยนต์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กรุงเทพมหานคร
- พ.ศ. 2554 : ปริญญาตรีสาสนศาสตร์บัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครอง
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย