

การพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี  
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี  
Development of the Public Health Service Center  
at Suratthani City Municipality, Muang Surat Thani  
District, Suratthani Province

เอมิกา แซ่มศรีรัตน์<sup>1</sup>  
พูลฉัตร วิชัยดิษฐ<sup>2</sup>  
สนชัย ใจเย็น<sup>3</sup>

Amiga Chamsrirat  
Poonchat Wichaidit  
Sonchai Jaiyen

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนางาน ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ สถิติทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยวิธีการ สนทนากลุ่ม (Focus Group) จากการสุ่มแบบเจาะจงจากบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในเชิงนโยบายและในเชิงการปฏิบัติวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

<sup>1</sup> นักศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

<sup>3</sup> อาจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ความต้องการของประชาชนในการพัฒนาศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบระดับสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการของประชาชนที่มีอาชีพต่างกันต่อการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยภาพรวม ปัญหาของสภาพการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ด้านภาพรวมของการให้บริการ เช่น ขั้นตอนในการให้บริการยังไม่ชัดเจนและยังมีความยุ่งยากซับซ้อน ระยะเวลาการรอรับบริการไม่ทันต่อความต้องการของผู้มารับบริการ และ 2) คุณภาพในการให้บริการ เช่น การปรับปรุงแก้ไขรูปแบบการทำงานยังไม่ตอบสนองความต้องการเมื่อได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ การเผยแพร่เอกสารสื่อสิ่งพิมพ์ความรู้เกี่ยวกับสุขอนามัยและโรคต่างๆ ยังไม่ครอบคลุม เป็นต้น สำหรับความต้องการพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ เช่น ประเด็นพฤติกรรมการให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ และจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน ได้แก่ ประเด็นการเพิ่มงานบริการนวดแผนไทยให้ครอบคลุมศูนย์บริการสาธารณสุขทุกแห่ง และการขยายศูนย์บริการสาธารณสุขเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ เป็นต้น ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะต้องดำเนินการแก้ไขต่อไป ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ซึ่งได้ผลสรุปข้อเสนอแนะทาง ดังนี้ 1) การกำหนดแนวทางการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจนและครอบคลุมภารกิจ 2) การจัดทำแนวทางการปฏิบัติงานและสร้างเครื่องมือเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรมชัดเจน 3) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและสรรหาบุคลากรให้เพียงพอ 4) การปรับปรุงภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มีความพร้อม ได้มาตรฐานและเหมาะสมกับกลุ่มผู้มารับบริการ และ 5) การสร้างนวัตกรรมที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะให้กับศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดูแลรักษาอย่างครบถ้วนและครบวงจร

**คำสำคัญ :** งานศูนย์บริการสาธารณสุข, เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

## Abstract

The objectives of this study were to compare working conditions and skill-development demand, to investigate problems and suggestions for development and to investigate guidelines for working development skills of the Public Health Service Center at Suratthani Municipality area, Muang Suratthani. 400 persons receiving the service from the center were used to collect data. The reliability coefficients of these questionnaires were 0.98. Data were analyzed by using mean, S.D., and One – way ANOVA.. Focus Group was conducted to gather policy and performance data from the purposive sampling of Public Health Service Center at Suratthani Municipality area. *Content* analysis was also used to analyze data.

The results showed that the overall working conditions and the aspect of services of the Public Health Service Center at Suratthani Municipality area were at high levels except the facility aspects were at the highest level. The overall and each aspect of skill-development demand were at high levels. The comparison result showed that working conditions and skill-development demand classified by personal factors were not different both in the overall and in each aspect. However, the different occupations affected working conditions and demand development skills at statistical significance .05. The overall problems of job performance of Public Health Service Center at Suratthani Municipality area showed at a high level. The results found that 1) the steps of service were clear and flexible with appropriate time 2) the quality of services were not compatible with the suggestions those were found and health document were given to service users. For demands of work development at highest level were found that 1) the quality of services such as the minded services as well as the adequate and friendly officers 2) for the facility aspects such as extension of service to Thai massage and the plan to increase more health center, and these demand must be raised to be the agenda of top management. The proposal from focus group were: 1) clear guidelines and comprehensive public health mission 2) preparation of guide-

lines and a concrete tool to evaluate the performance 3) human resources development and enough recruitment 4) landscape and facility improvement as well as good service and 5) innovative and unique health center including comprehensive integration.

**Keywords :** Public Health Service Center, Surat Thani City Municipality

### ความสำคัญของปัญหา

ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) และนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ได้มุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพคน การสร้างเสริมสุขภาพของคนไทยให้มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ การพัฒนาระบบสุขภาพอย่างครบวงจร ซึ่งปัจจุบันพบว่าคุณภาพชีวิตและสุขภาพอนามัยของประชาชนมีปัจจัยคุกคามทางสุขภาพรอบด้าน ทั้งโรคที่อุบัติใหม่ มลภาวะทางสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและที่เกิดขึ้นจากมนุษย์ อุบัติภัยต่างๆ ที่เป็นผลพวงจากการพัฒนาทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ตลอดจนสภาพเศรษฐกิจและสังคม และภัยสังคมนรูปแบบต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อตัวบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคมและประเทศชาติโดยรวมนโยบายการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าได้ขยายโอกาสการเข้าถึงบริการสุขภาพของประชาชนให้ครอบคลุมทั่วถึงมากขึ้น ทำให้ประชาชนมีหลักประกันสุขภาพและสามารถเข้ารับการรักษาตามสิทธิประโยชน์ (แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2559) โดยมีหลักการสำคัญ คือ การส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงครอบคลุมทุกพื้นที่โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศต้องมีศูนย์บริการสาธารณสุขเพื่อให้บริการสาธารณสุขพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่หลักในการให้บริการด้านสาธารณสุขทั้งเชิงรุกและเชิงรับ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นตามบทบาทหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นงานการให้บริการสาธารณะที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิต

การพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำวันของประชาชน ทั้งด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจตลอดจนด้านการส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องโรคร้ายไข้เจ็บของประชาชน เพื่อเสริมสร้างให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสุขปราศจากโรคร้ายและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ขณะเดียวกันจำเป็นจะต้องปรับตัวในการเชื่อมโยงกับระบบเศรษฐกิจโลกและภูมิภาค ซึ่งประเทศไทยมีพันธกรณีภายใต้กรอบความร่วมมือต่างๆ เพื่อสามารถใช้โอกาสที่เกิดขึ้นและเพิ่มภูมิคุ้มกันของทุนที่มีอยู่ในสังคมไทยได้อย่างเหมาะสมพร้อมก้าวสู่ประชาคมอาเซียนในปี 2558 (แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555 - 2559) ปัจจุบันเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีศูนย์บริการสาธารณสุขในสังกัดเพื่อให้บริการด้านสาธารณสุขพื้นฐานแก่ประชาชนจำนวน 4 แห่ง ได้แก่ 1) ศูนย์บริการสาธารณสุขสวนหลวง ร.9 2) ศูนย์บริการสาธารณสุขตาปี 3) ศูนย์บริการสาธารณสุขฝั่งบางไปไม้ และ 4) ศูนย์บริการสาธารณสุขขุนทะเล จำนวนประชากรที่อาศัยปรากฏอยู่ในทะเบียนราษฎรเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 129,631 คน และมีประชากรแฝงซึ่งไม่ปรากฏในทะเบียนราษฎรเฉลี่ยประมาณ 25,000 - 30,000 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, 2557) จากข้อมูล ผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2556 (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี, 2557) พบว่า จำนวนของผู้มารับบริการเพิ่มสูงขึ้นในทุกๆ ปี โดยในช่วงปี พ.ศ. 2556 รวมจำนวนผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 64,863 คน และคิดเป็นร้อยละ 30.87 ของจำนวนผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงปี พ.ศ. 2554 - 2556 ประกอบกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนของประเทศไทย ในปี 2558 จำนวนของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นชาวต่างประเทศที่มาประกอบอาชีพ หรือมาท่องเที่ยวหรือพำนักในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีแนวโน้มว่าจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2555) ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านสาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้งด้านบุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการความเพียงพอและความสามารถในการให้บริการได้อย่างมีคุณภาพและทั่วถึงอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ภาวการณ์ของโรคร้ายใหม่ๆ ในปัจจุบันส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำเป็นต้องมีความรอบรู้และชำนาญในการให้บริการ ดูแล ป้องกัน รักษาตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษาแก่ประชาชนที่มารับบริการได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการของงานสาธารณสุข และจะต้องเตรียมพร้อมในด้านกระบวนการให้บริการสาธารณสุขเชิงรุกและได้มาตรฐานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 จากความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจึงจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาคุณภาพของ

งานศูนย์บริการสาธารณสุขเพื่อรองรับจำนวนประชาชนที่มาใช้บริการในอนาคต และเตรียมความพร้อมเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาภาวะโรคภัยใหม่ๆ ตลอดจนเพื่อสร้างความพึงพอใจและตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง และทันการณ์ เพื่อให้ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานและมีคุณภาพทั่วถึงอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอให้ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

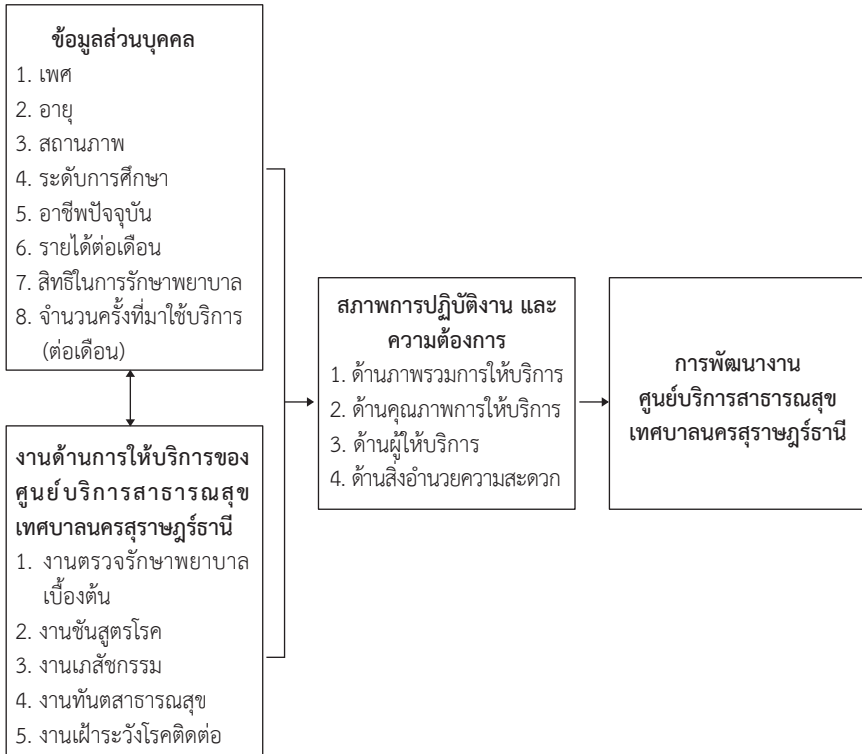
### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการของประชาชนในการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความต้องการของประชาชนในการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

### กรอบแนวคิดทฤษฎี

จากแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้สังเคราะห์และทบทวนจากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อหาตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความต้องการพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตั้งแต่การศึกษาบริบทของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อกำหนดแนวทางในการศึกษาปัญหา โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีในการบริหารจัดการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณสุขปฐมภูมิและมาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมือง รวมถึงการนำแนวคิดและทฤษฎีความต้องการ แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนางาน และงานวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยและสร้างเครื่องมือเพื่อการศึกษาวิจัย ซึ่งจากการสังเคราะห์และทบทวนผู้วิจัยจึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพที่ปรากฏ

การพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มี 2 ชั้น ได้แก่ 1) ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และ 2) ศึกษาข้อมูลภาคสนาม พื้นที่ใช้ในการศึกษาคือศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลตาปี ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลสวนหลวง ร.9 ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลฝั่งบางใบไม้ และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลบึงขุนทะเล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่มีมารับบริการงานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้ง 4 แห่ง ในช่วงปี พ.ศ. 2556 รวมจำนวน 64,863 คน กลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณเพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) จำนวน 400 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน สิทธิในการรักษาพยาบาลและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ตัวแปรตาม คือ การพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการบริการ 2) ด้านคุณภาพบริการ 3) ด้านผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (rating scale) ที่ผ่านการหาคุณภาพความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและความสอดคล้องโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ระยะที่ 2 ศึกษาเปรียบเทียบระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี** โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล มี 2 ชั้น ได้แก่ 1) ศึกษาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในระยะที่ 1 และ 2) เปรียบเทียบระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อทราบผลความแตกต่างของสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการในระยะที่ 3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

**ระยะที่ 3 ศึกษาปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี** มี 2 ชั้น ได้แก่ 1) ศึกษาจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในระยะที่ 2 เพื่อนำข้อมูลปัญหาไปใช้ในการจัดทำร่างข้อเสนอนโยบายความต้องการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และ 2) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผู้ให้ข้อมูลในการจัดสนทนากลุ่ม ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจงจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้งในเชิง



การพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

นโยบายและเชิงการปฏิบัติ จำนวน 12 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร่างข้อเสนอแนวทางการพัฒนางานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และแบบบันทึกการสนทนากลุ่ม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

จากแนวทางที่ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 3 ระยะ รวมถึงการทบทวนวรรณกรรม จากแนวคิดทฤษฎีต่างๆ จากบทที่ 2 จึงเกิดเป็นกรอบแนวคิดที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานีต่อไป

### สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสภาพการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า สภาพการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน 1) ภาพรวมของการให้บริการ 2) คุณภาพการให้บริการ 3) ผู้ให้บริการ และ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมเพียง บุตรรักษ์ และคณะ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการบริการของสถานีอนามัย ตำบลโคกสะอาด อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการบริการด้านความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานีอนามัย ด้านพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ ทิพย์ญาณ และ วัลลภา คชภักดี (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีอนามัย ซึ่งพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีอนามัยด้านความพร้อมของสถานที่อุปกรณ์และบุคลากรด้านความสัมพันธ์ และการเข้าถึงชุมชนอื่นด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและด้านอภัยภัยของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก รายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการยังคงมีความพึงพอใจสภาพการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและการให้บริการที่สอดคล้องกับมาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมือง กระทรวงสาธารณสุข โดย สถาบัน

พัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2555) ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมือง เพื่อให้ศูนย์บริการสาธารณสุขทุกสังกัดรวมถึงท้องถิ่นได้ถือปฏิบัติและพัฒนาเข้าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาพรวมการบริหารจัดการของศูนย์บริการสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรฐานไว้ในหมวดที่ 1 การนำและการกำกับดูแลกิจการมาตรฐานที่ 1 ผู้นำศูนย์บริการสาธารณสุขซึ่งนำสื่อสารและส่งเสริมผลการดำเนินงานที่ดีให้ความมั่นใจในคุณภาพ และความปลอดภัยในการจัดบริการด้านสุขภาพให้แก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบและประชาชนที่ต้องการรับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุข

2. ผลการศึกษาความต้องการของประชาชนในการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่าความต้องการของประชาชนในการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ ฟิตซ์เจอร์ลด์และดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980 : 585 - 594) ที่ได้ทำการวิจัยศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ ซึ่งผลการศึกษาพบว่าคนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่าตนถูกกีดกันในการได้รับบริการเมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงินและวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ จึงกล่าวได้ว่า การเสนอความต้องการเป็นกระบวนการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะซึ่งเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการพัฒนางาน โดยเฉพาะงานการให้บริการสาธารณสุขที่จะนำไปสู่การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วาทีนี ใส้ง้อ (2549 : 5) ที่ได้กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรมหรือการปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ ทั้งนี้ การจัดบริการให้มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้วว่าต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีคุณภาพดี และสอดคล้องกับมาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมือง กระทรวงสาธารณสุข โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2555) ซึ่งได้กำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมือง เพื่อให้ศูนย์บริการสาธารณสุขทุกสังกัดรวมถึงท้องถิ่นได้ถือปฏิบัติและพัฒนาเข้าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาพรวมการบริหารจัดการของศูนย์บริการสาธารณสุข ได้กำหนดมาตรฐานไว้ในหมวดที่ 1 การนำและการกำกับดูแลกิจการมาตรฐานที่ 2 มีการดำเนินการ

อย่างมีส่วนร่วมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างมีจริยธรรมและคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมซึ่งสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสังคม ดังนั้น การแสดงความเห็นถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการงานสาธารณสุขจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ส่งผลต่อการให้บริการของหน่วยงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับสภาพการปฏิบัติงานและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวมของปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่ ไม่มีความแตกต่างกัน มีเพียงปัจจัยด้านอาชีพรับจ้างกับอาชีพอื่นๆ ที่มีความแตกต่างกันในขณะที่ ธัญยามาส พุมานนท์ (2547) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจ สำนักงานแพทย์ใหญ่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาแผนกที่มาใช้บริการ และลักษณะการใช้สิทธิแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกันส่วนผู้ใช้บริการที่มีอายุรายได้จำนวนครั้งที่มาใช้บริการแผนกที่มาใช้บริการ และลักษณะการใช้สิทธิแตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพบริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ วิลาวลัย ฉัตรพริยกุล (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลบางโพ พบว่า อายุระดับการศึกษา สถานภาพ และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจ โดยรวมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลบางโพแตกต่างกันและสอดคล้องกับ สุนันทา ยอดเนตร (2551) ที่ได้ศึกษาความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านความมั่นใจและเอาใจใส่ในบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยคุณภาพการบริการอยู่ในระดับต่ำกว่าความคาดหวัง ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า ผลการศึกษาที่ค้นพบนี้แสดงให้เห็นถึง ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นที่ยอมรับและสอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ อย่างไรก็ตามประชาชนผู้รับบริการยังมีความต้องการให้มีการพัฒนาคุณภาพงานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อ

ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมือง กระทรวงสาธารณสุข โดยสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2555) หมวดที่ 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการผู้รับผลงานมาตรฐานที่ 1 มีการเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญของประชากรเป้าหมายชุมชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่จัดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผลการศึกษาปัญหาในการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า 1) ด้านผู้ให้บริการในประเด็นพฤติกรรมทำให้บริการด้วยความเต็มใจและเป็นมิตรของเจ้าหน้าที่ และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ไม่เพียงพอ และ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในประเด็นการเพิ่มงานบริการนวดแผนไทยให้ครอบคลุมศูนย์บริการสาธารณสุขทุกแห่ง และการขยายศูนย์บริการสาธารณสุขเพิ่มเติมให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ ปัญหาดังกล่าวเป็นเรื่องสำคัญที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะต้องดำเนินการแก้ไข ซึ่งสอดคล้องกับ โบวแมน และ โนแมน (Bouman & Noman, 1975 : 44) ที่ได้ทำการศึกษา ทศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การให้บริการสาธารณะในภาครัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชนจนทำให้ผู้บริการเกิดความไม่พอใจในการรับบริการสาธารณะในภาครัฐ คือ ลักษณะของงานไม่มีการให้บริการแบบประจำวันคุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงาน มีการให้ข้อมูลข่าวสาร สร้างความกระตือรือร้นเกิดขึ้นจากการทำงาน ความคิดเห็นโดยรวมของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการสาธารณะในภาครัฐ คือ จะต้องเป็นรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการ การนันทนาการหรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญจะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริหารและระบบการเมืองที่ไร้ความประสิทธิภาพได้เช่นกัน นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อีริคเซน (Eriksen, 1995 : 61 - 72) ซึ่งได้ศึกษา การมีส่วนร่วมในการวางแผนการรักษาพยาบาลระหว่างแพทย์และผู้ป่วยว่าจะปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การรักษาพยาบาลประสบผลสำเร็จด้วยดีหรือไม่ ข้อค้นพบชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยต่อการรักษาพยาบาล ความต่อเนื่องและความพึงพอใจของแพทย์ก็เป็นลักษณะที่มีความสำคัญ ความต่อเนื่อง

แสดงออกโดยการได้รับการดูแลรักษาจากผู้ให้บริการด้านสุขภาพซึ่งต้องมีความสามารถที่จะรู้และเข้าใจตัวผู้ป่วย จึงจะสามารถให้บริการได้เป็นที่พอใจของผู้ป่วยได้มากขึ้น ความพึงพอใจต่อระบบสนับสนุนของโรงพยาบาล อาทิ เครื่องมือแพทย์ ค่าตอบแทนค่าทำการนอกเวลา เป็นต้น เป็นปัจจัยสำคัญส่งเสริมให้แพทย์ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสมบูรณ์และความชัดเจนของข้อมูลที่ผู้ป่วยได้รับก็มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย นอกจากนี้จะได้รับข่าวสารข้อมูลต่างๆ แล้วผู้ป่วยยังต้องการได้แสดงความคิดเห็นกับผู้ให้บริการสุขภาพเพื่อเสนอแนวคิดของตน และต้องการให้แนวคิดของตนที่เสนอไปนั้นผู้ให้บริการสุขภาพรับฟังและให้ความสนใจ รวมทั้งผู้ป่วยยังต้องการให้ผู้ให้บริการสุขภาพมีความเมตตา กรุณา สุภาพอ่อนน้อม เห็นอกเห็นใจและเอาใจใส่ต่อความต้องการตามความจำเป็นของผู้ป่วย ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่า พื้นฐานการให้บริการด้านสาธารณสุข คือความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการเมื่อมารับบริการแล้วได้รับความพึงพอใจสูงสุดกลับไป ตั้งแต่ก่อนเข้ารับบริการจนจบกระบวนการให้บริการ และภายใต้กระบวนการให้บริการนั้นต้องเริ่มตั้งแต่ ภาพรวมการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นดัชนีหรือตัวชี้วัดที่สามารถวัดมาตรฐานหรือระดับคุณภาพการให้บริการได้เป็นอย่างดี

5. ผลการเสนอแนวทางในการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยการพัฒนางานของ กรมส่งเสริมสหกรณ์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (2556) กล่าวคือ เพื่อสร้างเสริมความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น เมื่อต้องประสบกับปัญหาและการเปลี่ยนแปลงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างมีแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วมในวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกันมุ่งส่งเสริมหลักการทำงานที่เน้นหลักการมากกว่าตัวบุคคล มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกขององค์การทุกคนตระหนักในภาวะความรับผิดชอบต่อตำแหน่งและหน้าที่ และมุ่งสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ซึ่งมีการเสนอแนวทาง ในการพัฒนางานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนี้

5.1 การพัฒนาด้านภาพรวมของการให้บริการ โดยการจัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน การแสดงขั้นตอนการให้บริการของงานแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสามารถเข้าใจได้ง่าย การจัดให้มีการบริหารที่สามารถครอบคลุมในทุกๆ ด้าน โดยที่ประชาชนมารับ

บริการกลับไป โดยไม่ต้องส่งต่อไปที่โรงพยาบาลใหญ่ และการเพิ่มช่องทางการรับบริการแบบเบ็ดเสร็จภายในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น ศูนย์พอกไต การให้บริการด้านจักษุแพทย์และโรคหัวใจ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะสำคัญของระบบบริการปฐมภูมิที่ดี (สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ, 2555 : 10) กล่าวคือ เป็นบริการด่านแรกที่ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก มีการดูแลสุขภาพของประชาชนทุกกลุ่มอายุและทุกกลุ่มโรคตามมาตรฐานมีการให้บริการที่หลากหลายตามสภาพปัญหาสุขภาพที่สำคัญของประชาชนเป็นการให้การปรึกษาด้านสุขภาพแก่ประชาชนก่อนที่จะไปรับบริการเฉพาะทางอื่นๆ เป็นบริการที่รับผิดชอบดูแลสุขภาพของประชาชนอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ก่อนป่วยจนถึงขณะป่วย และการฟื้นฟูสภาพตั้งแต่เกิดจนตายรวมถึงการมีความเข้าใจกันรู้จกกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นบริการที่ดูแลประชาชนอย่างผสมผสานโดยคำนึงถึงปัจจัยทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้อง มีการให้บริการ ที่ผสมผสานทุกด้านตามความจำเป็นของผู้รับบริการ ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคการรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ และเป็นหน่วยที่ทำหน้าที่ส่งต่อและประสานเชื่อมต่อการบริการอื่นๆ ทั้งด้านการแพทย์ ด้านสังคม เมื่อจำเป็นรวมทั้งการเชื่อมต่อข้อมูลเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนที่รับบริการ

5.2 การพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการโดยการจัดทำแนวทางในการปฏิบัติงานภายในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติได้จริง การสร้างเครื่องมือเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจหรือความต้องการในการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยคณะกรรมการที่แต่งตั้ง เป็นต้น เพื่อแก้ไขปัญหาที่ประชาชนผู้เข้ารับบริการได้เกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในด้านการให้บริการและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรในศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้บุคลากรได้มีความรู้ความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ ไชธัมม์ พาราสุรามัน และเบอร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1996 อ้างถึงใน นฤมล สุนสวัสดิ์, 2549 : 85) ที่ได้เสนอว่า การบริการที่มีคุณภาพประกอบด้วย ลักษณะการบริการ 10 ประการ ได้แก่ สามารถสัมผัสจับต้องได้ การไว้วางใจ ความพร้อมในการให้บริการสมรรถนะ อธิยาศัย

ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย การเข้าถึงได้ง่าย การสื่อสาร และการเข้าใจลูกค้า และสอดคล้องกับ นฤมล ตอวิเชียร (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สาขาภาพถ่ายบำบัด ภาควิชาศิลปศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล ใน 4 ด้าน พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนจากมากไปหาน้อยทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านประสานบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

5.3 การพัฒนาด้านผู้ให้บริการ โดยการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคนเข้าร่วม การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพหรือทักษะเฉพาะทางเพิ่มเติม ทั้งพยาบาลวิชาชีพประจำศูนย์บริการสาธารณสุข และผู้ปฏิบัติงานทั่วไป และการเพิ่มข้อกำหนดกฎระเบียบสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ปฏิบัติ หรือเกินความสามารถจากหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุรียพงษ์ พิทักษ์เมธา (2547) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราชในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ โดยรวมเห็นว่า ด้านคุณภาพแพทย์ ผู้รักษามีการรับรู้ในระดับดีมาก ด้านการให้บริการของพยาบาล ด้านอัตราค่าบริการในการรักษาพยาบาล ด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับ ด้านอาคารสถานที่และบริเวณที่จอดรถ มีการรับรู้ในระดับดีและด้านเวลาในการรอเข้าพบแพทย์ ส่วนใหญ่มีการรับรู้ระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก นอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ กรณีการกลับมาใช้บริการอีกครั้งในระดับดี การแนะนำหรือชักชวนบุคคลอื่นมาใช้บริการอยู่ในระดับดีมาก และสอดคล้องกับ สุนันทา ยอดเนตร (2551) ที่ได้ศึกษา ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านความมั่นใจและเอาใจใส่ในการบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ นอกจากนี้

ยังสอดคล้องกับ สมเพียง บุตรรักษ์ และคณะ (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของสถานือนามัยตำบลโคกสะอาด อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการบริการในระดับมาก ในด้านเจ้าหน้าที่ได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับสถานือนามัยได้สะดวก การได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับโรคอาการเจ็บป่วย การปฏิบัติตัวและการใช้ยาด้วยคำพูดที่เข้าใจง่าย เจ้าหน้าที่ของสถานือนามัยมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ระบบบริการมีความโปร่งใสเป็นธรรม การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและการบริการ ด้วยความเต็มใจยินดีกระตือรือร้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิรัก ศรีชมพู (2546) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานือนามัยโพธิ์ตาก เครือข่ายบริการสุขภาพศรีเชียงใหม่ อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผลของการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานือนามัยโพธิ์ตาก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของการบอกวิธีการปฏิบัติตัวและกินยาก่อนสิ้นสุดการรักษาทุกครั้ง

5.4 การพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการปรับปรุงและพัฒนาศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีความพร้อมและได้มาตรฐาน เทียบเท่ากับการให้บริการในระดับเอกชนหรือมากกว่า และการปรับปรุงพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มารับบริการทุกกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้พิการ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาสถานที่ให้เกิดความคล่องตัว และไม่สับสนแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับ นฤมล ทอวิเชียร (2552) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสาขา กายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์ และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ใน 4 ด้าน พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเฉพาะด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการอยู่ในระดับมากที่สุด และสอดคล้องกับ สมเพียง บุตรรักษ์ และคณะ (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของสถานือนามัยตำบลโคกสะอาด อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการบริการในระดับมาก ในด้านสถานือนามัยมีความสะอาดเป็นระเบียบสวยงาม และผู้รับบริการยังมีความพึงพอใจน้อยในเรื่องการจัดหาวัสดุอุปกรณ์และเวชภัณฑ์

5.5 การพัฒนาด้านอื่นๆ โดยการหาแนวทางในการเพิ่มอัตรากำลังทางด้านบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มเติม เพื่อให้เพียงพอต่อการรองรับอัตราของผู้ป่วยที่เข้ารับ



บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี การจัดสรรงบประมาณในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการการเพิ่มค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และภาระงานที่รับผิดชอบให้ใกล้เคียงกับของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ และเพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นโอนย้ายมาปฏิบัติงานมากขึ้นการรื้อถอนนวัตกรรมหรือวิธีการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะให้กับศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดูแลรักษาอย่างครอบคลุม เพื่อลดระยะเวลาในการเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลของรัฐได้ ซึ่งสอดคล้องกับ มาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมืองกระทรวงสาธารณสุข โดย สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (2555) ได้กำหนดมาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมือง เพื่อให้ศูนย์บริการสาธารณสุขทุกสังกัดรวมถึงท้องถิ่นได้ถือปฏิบัติและพัฒนาเข้าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ในหมวดที่ 2 การบริหารเชิงกลยุทธ์มาตรฐานที่ 1 มีการกำหนดกลยุทธ์และวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อตอบสนองกับความท้าทายขององค์กรและสร้างความเข้มแข็งให้กับการดำเนินงานของสถานบริการสาธารณสุข และมาตรฐานที่ 2 การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติและติดตามความก้าวหน้าเพื่อให้มั่นใจว่าบรรลุเป้าประสงค์ หมวดที่ 4 การวัดวิเคราะห์และการปรับปรุงผลงานมาตรฐานที่ 1 มีการวัดวิเคราะห์ปรับทิศทางทบทวนและปรับปรุงผลงานโดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนของศูนย์บริการสาธารณสุข และ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวดที่ 5.1 การบริหารงานบุคคลที่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในงานบุคลากรมีขวัญกำลังใจ มาตรฐานที่ 1 มีระบบบริหารบุคคลที่ก่อให้เกิดการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานตามภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบบุคลากรมีขวัญกำลังใจเกิดการเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ เพื่อบรรลุความสำเร็จในระดับองค์กร ระดับบุคคลบุคลากร และผู้นำได้รับการพัฒนา เพื่อให้สร้างผลงานที่ดี และหมวดที่ 5.2 สภาพแวดล้อมของบุคลากร มาตรฐานที่ 1 มีการบริหารขีดความสามารถและอัตรากำลังเพื่อให้งานของศูนย์บริการสาธารณสุขบรรลุผลสำเร็จ มีจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานและบรรยากาศที่สนับสนุนให้บุคลากรมีสุขภาพดีและมีความปลอดภัยและสอดคล้องกับ โบวแมนและโนแมน (Bowman and Noman, 1975 : 44) ที่ได้ทำการศึกษา ทักษะคตินักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการ โดยจะต้องแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานการให้บริการสาธารณสุขในภาครัฐ และจะต้องเป็นรูป

แบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสวัสดิการการนันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญ คือ จะต้องให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเป็นภาพพจน์สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบการบริหาร

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. การพัฒนาด้านภาพรวมของการให้บริการ โดยการจัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดแนวทางในการให้บริการด้านสาธารณสุขอย่างชัดเจน การแสดงขั้นตอนการให้บริการของงานแต่ละด้าน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสามารถเข้าใจ ได้ง่ายการจัดให้มีการบริหารที่สามารถครอบคลุมในทุกๆ ด้าน โดยที่ประชาชนมารับบริการ กลับไปโดยไม่ต้องส่งต่อไปที่โรงพยาบาลใหญ่ และการเพิ่มช่องทางการรับบริการแบบ เบ็ดเสร็จภายในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น ศูนย์ฟอกไต การให้บริการด้านจักษุแพทย์และโรคหัวใจ เป็นต้น

2. การพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการโดยการจัดทำแนวทางในการปฏิบัติงาน ภายในศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนและ สามารถปฏิบัติได้จริง การสร้างเครื่องมือเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของศูนย์บริการ สาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น แบบสอบถามความพึงพอใจหรือความต้องการ ในการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การประเมินผล การปฏิบัติงานโดยคณะกรรมการที่แต่งตั้ง เป็นต้น เพื่อแก้ไขปัญหาที่ประชาชนผู้เข้ารับ บริการได้เกิดความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับ บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ การส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพในด้านการให้ บริการและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรในศูนย์บริการสาธารณสุข เพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้บุคลากรได้มีความรู้ความสามารถ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ

3. การพัฒนาด้านผู้ให้บริการ โดยการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม ตลอดจนการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน โดยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทุกคนเข้าร่วม การส่งเสริม และสนับสนุนให้บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพหรือทักษะเฉพาะทาง เพิ่มเติม ทั้งพยาบาลวิชาชีพประจำศูนย์บริการสาธารณสุขและผู้ปฏิบัติงานทั่วไป และ

การเพิ่มข้อกำหนดกฎระเบียบสำหรับเจ้าหน้าที่ในการให้บริการที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ปฏิบัติ หรือเกินความสามารถจากหน้าที่ในการให้บริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยแก่ผู้เข้ามาใช้บริการ

4. การพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการปรับปรุงและพัฒนา ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีความพร้อมและได้มาตรฐานเทียบเท่ากับการให้บริการในระดับเอกชนหรือมากกว่า และการปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้มารับบริการทุกกลุ่ม เช่น กลุ่มผู้พิการ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาสถานที่ให้เกิดความคล่องตัว และไม่สับสนแก่ผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการได้ง่าย

5. พัฒนาด้านอื่นๆ โดยการหาแนวทางในการเพิ่มอัตรากำลังทางด้านบุคลากรทางการแพทย์เพิ่มเติม เพื่อให้เพียงพอต่อการรองรับอัตราของผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี การจัดสรรงบประมาณในการนำมาพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้าง ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีความสะดวกปลอดภัยแก่ผู้มารับบริการ การเพิ่มค่าตอบแทนและค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และภาระงานที่รับผิดชอบ ให้ใกล้เคียงกับของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ และเพื่อจูงใจให้เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นโอนย้ายมาปฏิบัติงานมากขึ้น การสร้างนวัตกรรมหรือวิธีการที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะให้กับศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดูแลรักษาอย่างครอบคลุม เพื่อลดระยะเวลาในการเข้ารับการรักษาจากโรงพยาบาลของรัฐได้

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเชิงลึกเรื่องการพัฒนางานบริการศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเฉพาะรายศูนย์บริการฯ เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

2. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนางานบริการศูนย์บริการสาธารณสุข เช่น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมกับความต้องการหรือความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล และการให้บริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของหน่วยงานภาครัฐ

### เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมสหกรณ์. (2556). แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนางาน. (Online) สืบค้นได้จาก : <http://webhost.cpd.go.th/>. [2556, ธันวาคม 20].
- จุฑารัตน์ ทิพย์ญาณ และ วัลลภา คชภักดี. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของสถานีนอนามัยในอำเภอรัชฎาและอำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการจัดการระบบสุขภาพ คณะวิทยาการสุขภาพและการกีฬา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง.
- ธัญมาส พุฆานนท์. (2547). ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลตำรวจสำนักงานแพทย์ใหญ่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธีร็ก ศรีชมภู. (2546). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัยโพธิ์ตาก เครือข่ายบริการสุขภาพศรีเชียงใหม่ อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นฤมล ตอวิเชียร. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกสาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นฤมล สุ่นสวัสดิ์. (2549). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 – 2559). (2555). (Online) สืบค้นได้จาก : <http://bps.ops.moph.go.th/>. [2556, ธันวาคม 10].
- พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535. (2535). (Online) สืบค้นได้จาก : <http://bps.ops.moph.go.th/>. [2556, ธันวาคม 10].
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552. (2552). (Online) สืบค้นได้จาก : <http://chm-thai.onep.go.th/chm/city/document/law/>. [2556, ธันวาคม 15].

- วาทีณี ไส้จ้อ. (2549). **ความพึงพอใจของผู้ดูแลเด็กที่มารับบริการต่อการให้บริการพยาบาลของห้องตรวจโรคเด็กโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพศูนย์อนามัยที่ 4 ราชบุรี**. ราชบุรี : กรมอนามัยศูนย์อนามัยที่ 4.
- วิลาวลัย ฉัตรพริยกุล. (2548). **ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลบางโพ**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, กระทรวงสาธารณสุข. (2555). **มาตรฐานสำหรับศูนย์บริการสาธารณสุขเขตเมือง** (Online) สืบค้นได้จาก : <http://www.haregister.com/ha/acc>. [2556, ธันวาคม 28].
- สมเพียง บุตรรักษ์ และคณะ. (2550). **ความพึงพอใจในการบริการของสถานีนามัยตำบลโคกสะอาด อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์**. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสร้างเสริมสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏอุบลราชธานี.
- สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2555). **ฐานข้อมูลการท่องเที่ยวเชิงการตลาด 1** (Online) สืบค้นได้จาก : [http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt\\_w3c/](http://marketingdatabase.tat.or.th/ewt_w3c/). [2556, ธันวาคม 15].
- สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2555). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559)** (Online) สืบค้นได้จาก : <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx>. [2556, ธันวาคม 9].
- สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2554). **ข้อมูลพื้นฐานโครงสร้างสายบังคับบัญชาและงานความรับผิดชอบ ของศูนย์บริการสาธารณสุข**. รายงานผลการดำเนินงานประจำปี สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2554.
- สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2557). **ข้อมูลสถิติจำนวนผู้มารับบริการศูนย์บริการสาธารณสุข ในช่วงปี 2554 – 2556**. รายงานผลการดำเนินงานประจำปี สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2557.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (2557). **สถิติจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ณ เดือนมกราคม 2557**. เอกสารรายงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.

- สำนักพัฒนาเครือข่ายบริการสุขภาพ. (2555). **มาตรฐานการจัดระบบบริการปฐมภูมิ**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์.
- สุนันทา ยอดเนตร. (2551). การประเมินคุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่าง **ความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงานเภสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร**. ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุรียพงษ์ พิทักษ์เมธา. (2547). **การรับรู้และความพึงพอใจโดยรวมของผู้ป่วยที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกนอกเวลาของโรงพยาบาลศิริราช ในเขตกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Bouman, J. S. & Norman, D. L. (1975). A study of the relationship between the leader behavior of principals and organization output of high school in North California. **Dissertation Abstracts International**, 1 : 85 - A.
- Fitzgerald R. M. & Durant, F. (1980). Citizen evaluations and urban management: service delivery in an era of protest. **Public Administration Review**, 40(6), 585 - 594.
- Herzberg, F., Bernard, M. & Snyderman, B. B. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley & Sons.
- Eriksen, L. R. (1995). Patient Satisfaction With Nursing Care : Concept Clarification. **Nursing Management**, 3 , 61 – 72 : January.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3<sup>rd</sup> ed.). New York : Harper and Row Publication.