

การประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุข
ของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

An evaluation of facelifting for health services development project
In Samuthsakorn hospital

เกษร อิ่มใจจิตต์ *

Kesorn Imchajit

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง “การประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร” โดยใช้แบบจำลองของ ชิป (CIPP) ของสตัฟเฟิลบีม ซึ่งประกอบไปด้วย การประเมินบริบทสิ่งแวดล้อม การประเมินปัจจัยนำเข้า การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิตในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงพยาบาลสมุทรสาครจำนวน 36 ราย เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลจำนวน 163 รายและผู้รับบริการจำนวน 400 ราย ด้วยวิธีการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของผู้

บริหารที่มีต่อโครงการผ่านเกณฑ์การประเมินผล และจากการประเมินปัจจัยนำเข้า พบว่ามีความพร้อมทั้งด้านบุคลากร ความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.01 ,3.46 ส่วนงบประมาณไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลในเรื่องของการฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน คิดเป็นร้อยละ 69.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลโครงการยังไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินผล เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านหน้าในภาพรวมในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46 และ 3.74 ตามลำดับ โดยมีความพึงพอใจในด้านอาคารสถานที่มากที่สุด รองลงมาคือพฤติกรรมบริการและระบบบริการ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าการจัดโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาครมีความสอดคล้องกับปัญหาของสถานบริการและของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะที่ได้จากเจ้าหน้าที่

* พยาบาลวิชาชีพ 8 กลุ่มงานการพยาบาล
โรงพยาบาลสมุทรสาคร

และผู้รับบริการ มาเป็นแนวทางปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การบริการสาธารณสุข, การประเมินผล, โรงพยาบาลสมุทรสาคร

Abstract : This research aimed to evaluate facelifting for health services development project in Samuthsakorn hospital. The evaluation structure used was CIPP model of Stufflebeam, which focused on the context of the project , input factor , process and product of the project. The population included 36 hospital administrators , 163 hospital staff members and 400 hospital users. The data were obtained by questionnaire and analyzed by percentage , arithmetic mean , standard deviation . The results were as follow :

Context evaluation revealed that most hospital administrators agreed with "Facelifting for health service development project" Input evaluation showed that project had enough staff members available, enough hospital equipment ($\bar{x}$ =3.01,3.46).

But, there were not enough budget allocation for seminar/job training. Hospital staff and hospital user opinions and satisfaction toward the health services were also at a high level ($\bar{x}$ =3.46, 3.74).

Key words : Health Services, Evaluation, Samuthsakorn Hospital

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข เป็นโครงการที่โรงพยาบาลน่านนโยบายมาปฏิบัติ โดยมุ่งประโยชน์การให้บริการในเชิงรุกตามนโยบาย 3S (Smile, Smell, Surrounding) คือการให้บริการด้วยรอยยิ้ม (Smile) เน้นการให้โรงพยาบาลจัดการต้อนรับผู้ป่วยและญาติ รวมทั้งประชาชนที่มาติดต่อโดยให้ความเป็นกันเอง มีมารยาทในการต้อนรับ การพูดจาไพเราะ สุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความอบอุ่นและประทับใจ การให้ข้อมูลและชี้แจงแนวทางขั้นตอนต่างๆ แก่ผู้มาใช้บริการให้เป็นที่น่าสนใจ แก่ปัญหาการสื่อสารให้กับผู้ใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับปรุงสถานที่รักษาผู้ป่วยนอกให้สะอาดปราศจากกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ (Smell) เป็นระเบียบ สวยงาม ไม่มีฝุ่นละออง อากาศถ่ายเทได้สะดวก สถานที่ไม่ชำรุด จัดเก็บเอกสารและวัสดุให้เป็นหมวดหมู่ จัดให้เพียงพอและเหมาะสม ปรับปรุงบริเวณโรงพยาบาล สิ่งแวดล้อม (Surrounding) เกี่ยวกับป้ายชื่อ เส้นทาง สนาทหญ้า แหล่งกำจัดขยะ สิ่ง

อำนวยความสะดวก ที่จอดรถ น้ำดื่ม เรือนพัก ญาติ ฯลฯ โดยมีเป้าหมายคือ โรงพยาบาลทุกแห่งปรับปรุงโฉมหน้าโรงพยาบาล ให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการของ โรงพยาบาล และจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

การพัฒนาระบบบริการด้านหน้า ตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขเป็นพันธกิจที่สำคัญอย่างยิ่งโครงการหนึ่งในการพัฒนางานอีกหลาย ๆ ด้านของโรงพยาบาลสมุทรสาคร อันจะทำให้ผู้มารับบริการทุกคนซึ่งมีเฉลี่ยประมาณวันละ 1200 รายต่อวัน ได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ และได้มาตรฐานและเกิดความพึงพอใจ ในการให้บริการของ โรงพยาบาล เป็นที่ยอมรับของผู้ที่มาใช้บริการ ทุกคน ทุกขั้นตอนตั้งแต่การต้อนรับ การประชาสัมพันธ์ การให้บริการการรักษาพยาบาล ฯลฯ ตลอดจนการจัดบริการสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สิ่งแวดล้อมต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุดแก่ผู้ที่มาใช้บริการซึ่งโรงพยาบาลสมุทรสาครได้จัดทำโครงการปรับปรุงเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขขึ้นตั้งแต่เดือน กรกฎาคม 2539 ถึง เมษายน 2540 และเมื่อได้มีการดำเนินการตามโครงการมาได้ระยะหนึ่งแล้วต้องมีการติดตามผลของการจัดทำโครงการ โดยจัดให้มีการประเมินโครงการดังกล่าวขึ้นมาเพื่อให้การดำเนินการตามโครงการครอบคลุมครบทุกขั้นตอน กล่าวคือมีการเตรียมงาน วางแผน ดำเนินการ และประเมินโครงการ

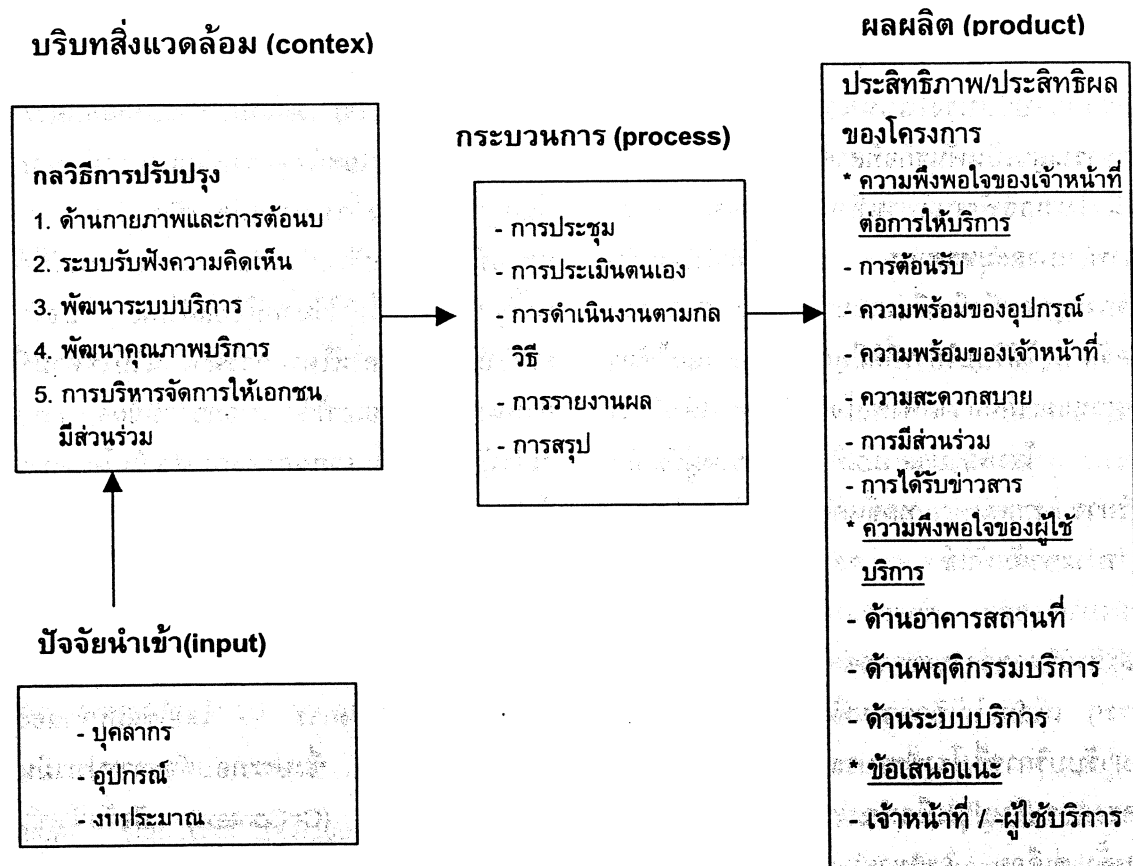
เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินโครงการมาใช้ปรับปรุงงานตามโครงการให้ดีขึ้น

การประเมินโครงการเป็นขั้นตอนที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้โครงการประสบความสำเร็จ จุดต่อหรือจุดเด่นของโครงการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร (อดิศร วงศ์คงเดช . 2538) ดังนั้นการประเมินผลโครงการ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับลักษณะโครงการแต่ละชนิด ว่าต้องการทราบข้อมูลอะไรบ้างเกี่ยวกับโครงการ ผลที่ได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้มากน้อยแค่ไหน ปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลให้โครงการดำเนินไปได้ตามที่กำหนดเป้าหมายเอาไว้ นอกจากนี้มีผลกระทบอะไรบ้างที่เกิดขึ้นจากผลของการดำเนินโครงการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินโครงการนั้นไปประยุกต์ใช้ให้เกิดผลดีต่อประชาชน และการพัฒนาประเทศได้

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการประเมินผลโครงการ โดยใช้แบบจำลองของชิป (CIPP) ซึ่งประกอบด้วยการประเมินบริบทสิ่งแวดล้อม (C=Context) ปัจจัยนำเข้า (I=Input) กระบวนการ (P=Process) และผลผลิต (P=Product) โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกประเมินเพียงบริบทสิ่งแวดล้อม และผลผลิตเท่านั้น เนื่องจากในด้านปัจจัยนำเข้าและกระบวนการได้มีการจัดการประเมินมาก่อนหน้านี้แล้ว

กรอบแนวคิด

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด สำหรับประเมินผลโครงการ “ปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข” ของโรงพยาบาล ตามรูปแบบ จำลองชิป (CIPP MODEL) ของสตัฟเฟิลบีม ดังนี้



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินบริบทสิ่งแวดล้อม และปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

2. เพื่อประเมินปัจจัยนำเข้า สำหรับโครงการปรับปรุงโฉมหน้า เพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล ด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และงบประมาณ

3. เพื่อประเมินกระบวนการดำเนินโครงการ ตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล

4. เพื่อประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ อันได้แก่ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการ

5. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการ ที่มีต่อโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา การบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในด่านหน้าของโรงพยาบาล (ได้แก่ เจ้าหน้าที่ห้องบัตร ประชาสัมพันธ์ ห้องปฐมพยาบาล ห้องตรวจโรค เวรเปล เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ เจ้าหน้าที่กายภาพบำบัด เจ้าหน้าที่ห้อง

จ่ายยา ยาม) และผู้ที่มารับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ตั้งแต่เดือน กรกฎาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ.2540

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นผู้บริหารโรงพยาบาลสมุทรสาคร จำนวน 36 คน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านหน้าของโรงพยาบาล จำนวน 163 คน และผู้ที่มารับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลสมุทรสาครตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2540 จำนวน 400 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มอย่างเป็นระบบ (systematic sampling) โดยจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้มาจากการเปิดตาราง Morgan ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มารับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลจำนวน 384 คน ที่เป็นตัวแทนของประชากร แต่ในการเก็บข้อมูลจริงได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านหน้าของโรงพยาบาลสมุทรสาคร เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ในทุกคนและทุกระดับที่เป็นบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีหน้าที่ให้บริการในด่านหน้าของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ส่วนการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มารับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลทำได้โดยเลือกผู้ที่มารับบริการจากการเรียงลำดับผู้ที่มารับบริการในแต่ละวันเป็นรายที่ 50,100, 150 และ รายที่ 200 ของ ทุกวัน เว้นวันหยุดราชการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามการประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขที่ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามการประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข ของ พวงทิพย์ ทศนเอี่ยม จำนวน 3 ชุด โดยชุดที่ 1 เป็นชุดที่เก็บจากผู้บริหารโรงพยาบาลสมุทรสาคร ชุดที่ 2 เป็นชุดที่เก็บจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลซึ่งให้บริการในด้านหน้าของโรงพยาบาล ชุดที่ 3 เก็บจากผู้ที่มีรับบริการของโรงพยาบาลและได้รับการคัดเลือกโดยการสุ่มให้เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยในแต่ละชุดจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาล

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการบริการของโรงพยาบาล

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

(Reliability)

ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ของพวงทิพย์ ทศนเอี่ยม ใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัต (α - coefficient) ได้ค่าความเชื่อ

มั่นของแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ เท่ากับ 0.78 และแบบสอบถามผู้ให้บริการ เท่ากับ 0.81

การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ทำโดยการนำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองเก็บ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการเก็บจริงจากผู้ที่มีรับบริการด้านหน้าของโรงพยาบาลบ้านแพ้ว และโรงพยาบาลกระทุ่มแบนจำนวน 54 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือโดยการวิเคราะห์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแอลฟา (α - coefficient) ของครอนบัต (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ 0.70 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อมั่นแล้วมาเก็บจริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการสัมภาษณ์ และการบันทึกข้อมูล ทุติยภูมิจากเอกสารของโรงพยาบาล แบบสอบถามผู้บริหาร 36 ชุด เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านหน้า 163 ชุด และแบบสอบถามผู้รับบริการด้านหน้า 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการวิจัยนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC⁺ สำหรับวินโดว โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ในการแปลผลคะแนนความพึงพอใจของผู้มารับบริการในโรงพยาบาลกับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลในโรงพยาบาลตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข แบ่งระดับความพึงพอใจโดยใช้ค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4 - 5 มีความพึงพอใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 3 - 4 มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก

ค่าเฉลี่ย 2 - 3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1 - 2 มีความพึงพอใจในระดับค่อนข้างน้อย

ค่าเฉลี่ย 0 - 1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย

การสรุปการวัดและการประเมินผลในภาพรวม จะนำผลสรุปการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวัดและประเมินผลไปเทียบกับเกณฑ์การตัดสินที่กำหนดไว้ โดยใช้เกณฑ์จากการศึกษาและเปรียบเทียบกับผลงานที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลที่คล้ายคลึงกัน และเกณฑ์การตัดสินคุณภาพที่ส่วนกลางกำหนดไว้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2537. กองการพยาบาล, 2537.) ซึ่งเกณฑ์การตัดสินระดับคุณภาพที่น่าเชื่อถือ คือ ร้อยละ 70 ขึ้นไป และ ค่ามัชฌิมเลขคณิต หรือ ค่าเฉลี่ย ระดับ 3 ขึ้นไป

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1.1 กลุ่มผู้บริหาร

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 80.6 โดยดำรงตำแหน่งหัวหน้างานร้อยละ 77.8 โดยมีระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 1-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 ปฏิบัติงานนานที่สุด 1-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.6 ส่วนอายุของผู้บริหารอยู่ระหว่างในช่วง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.8

1.2 กลุ่มเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 66.3 เมื่อจำแนกตามอายุพบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.9 เป็นพยาบาล ร้อยละ 19.6 โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 1-5 ปี ร้อยละ 45.5 และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ห้องตรวจโรคตอบแบบสอบถามมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.1

1.3 กลุ่มผู้ใช้บริการ

ผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลสมุทรสาครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 58.0 มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอเมืองถึงร้อยละ 72.5 เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ถึงร้อยละ 43.0 เมื่อจำแนกตามการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.0 มีอาชีพรับจ้างคิดเป็นร้อยละ 47.3 เมื่อดูตามสิทธิในการรักษาพยาบาลพบว่าส่วนใหญ่จ่ายเงินเองคิดเป็น

ร้อยละ 37.3 เมื่อดูจากจำนวนครั้งที่มารับการรักษาพยาบาลพบว่าส่วนใหญ่มารับการรักษาพยาบาลมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไปมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 64 และเมื่อใช้หน่วยงานที่มีผู้มารับบริการเป็นตัวแบ่ง พบว่า หน่วยงานที่มีผู้มารับบริการมากที่สุด คือแผนกอายุรกรรมคิดเป็นร้อยละ 42.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลบริบทสิ่งแวดล้อมของโรงพยาบาล

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารของโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร พบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยกับโครงการนี้ถึง 29 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลปัจจัยนำเข้า

3.1 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่

จากการศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อความพร้อมของเจ้าหน้าที่พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.17 ซึ่งผ่านเกณฑ์ประเมินผล

3.2 ความพร้อมของอุปกรณ์

จากการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ต่อความพร้อมของอุปกรณ์ด้านวัสดุอุปกรณ์การตรวจรักษาในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.47 ด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายมีค่าเฉลี่ย 3.48 และจากความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ดังนั้นในภาพรวมจึงพบว่าในด้านความพร้อมของอุปกรณ์ผ่านเกณฑ์การประเมินผล

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า ตามความคิดเห็นและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

ผลปัจจัยนำเข้า (n=163)	$\bar{X}$	S.D.	ผลการประเมิน
ความพร้อมของเจ้าหน้าที่	3.17	0.86	ผ่าน
ความพร้อมของอุปกรณ์การตรวจรักษา	3.47	0.82	ผ่าน
ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.48	0.86	ผ่าน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า
ตามความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลปัจจัยนำเข้า(n=400)	X	S.D.	ผลการประเมิน
ความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวก	3.95	0.82	ผ่าน

3.3 งบประมาณ

เมื่อพิจารณาจากคำตอบของผู้บริหารพบว่า ส่วนใหญ่มีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการปรับปรุงด้านกายภาพถึงร้อยละ 75.0 ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ส่วนด้านการฝึกอบรม/ศึกษาดูงาน มีการจัดสรรงบประมาณไว้คิดเป็นร้อยละ 69.4 ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผล

โครงการ (ศึกษาการดำเนินงานตามโครงการ)

เมื่อพิจารณาตามรายการกิจกรรม พบว่ากิจกรรมที่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ได้แก่ การประชุมของผู้บริหาร การดำเนินงานตามกลวิธี/โครงการ และการสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ ส่วนกิจกรรมที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ได้แก่ การประชุมเจ้าหน้าที่ การประเมินก่อนเริ่มโครงการ และการรายงานผล

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ และผลการประเมิน การดำเนินงานตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล จำแนกตามรายการกิจกรรม

กิจกรรม	จำนวน	ร้อยละ	ผลการประเมิน
การประชุมของผู้บริหาร (n=36)	26	72.2	ผ่าน
การประชุมของเจ้าหน้าที่ (n = 163)	39	23.9	ไม่ผ่าน
การประเมินก่อนเริ่มโครงการ (n =36)	15	41.7	ไม่ผ่าน
การปฏิบัติตามกลวิธี / กิจกรรม (n = 30)	33	91.7	ผ่าน
การรายงานผล 2 ครั้งต่อปี (n = 30)	8	22.2	ไม่ผ่าน
การสรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ (n=30)	30	83.3	ผ่าน

**ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลผลิต
ด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครง
การ**

ประกอบด้วย

5.1 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของ
เจ้าหน้าที่ต่อการให้บริการด้านหน้าตามโครงการ

พัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล
สมุทรสาคร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้าน
หน้ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการให้
บริการในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.46
ผ่านเกณฑ์ประเมิน

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่ให้
บริการด้านหน้าแยกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจในรายด้าน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(SD)	ผลการประเมิน
1. ด้านการต้อนรับ	3.36	0.82	ผ่าน
2. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์การตรวจรักษา	3.46	0.78	ผ่าน
3. ด้านความพร้อมของอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบาย	3.48	0.86	ผ่าน
4. ด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่	3.29	0.79	ผ่าน
5. ด้านความสะอาดสบาย	3.47	0.88	ผ่าน
6. ด้านความเสมอภาค	3.56	0.89	ผ่าน
7. ด้านการได้รับข่าวสาร	3.39	0.82	ผ่าน
8. ด้านการมีส่วนร่วม	3.49	0.71	ผ่าน
9. ด้านความเห็นด้วยกับโครงการ	3.64	0.86	ผ่าน
รวม	3.46	0.82	ผ่าน

5.2 ความคิดเห็นและความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านหน้าตามโครง
การพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาล
สมุทรสาคร พบว่ากลุ่มผู้ใช้บริการมีความคิดเห็น

และความพึงพอใจต่อการบริการด้านหน้าของ
โรงพยาบาลในระดับค่อนข้างมาก โดยมีค่าเฉลี่ย
3.74 ผ่านเกณฑ์การประเมินผล

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการประเมินความคิดเห็น และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านหน้าโรงพยาบาลสมุทรสาคร จำแนกตามรายด้าน

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ (n = 400)	$\bar{x}$	SD	ผลการประเมิน
ด้านอาคารสถานที่	3.95	0.79	ผ่าน
ด้านพฤติกรรมบริการ	3.94	0.89	ผ่าน
ด้านระบบบริการ	3.32	1.07	ผ่าน
รวม	3.74	0.92	ผ่าน

5.3 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ และผู้ให้บริการ
ด้านหน้า ตามโครงการพัฒนาระบบบริการ
สาธารณสุขของโรงพยาบาล พบว่า ในความคิดเห็น
ของผู้ให้บริการ เห็นว่า หัวข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข
เป็นเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการที่

ล่าช้า และการพูดจาที่ไม่สุภาพ ส่วนในความคิดเห็น
ของเจ้าหน้าที่ พบว่า หัวข้อที่ควรปรับปรุงได้แก่
เรื่องระยะเวลาในการทำงานที่ล่าช้า ซึ่งพบในทุก
หน่วยงาน การให้ข้อมูลยังไม่ชัดเจน และการพูดจา
ที่ไม่สุภาพ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ใช้บริการที่เสนอแนะให้ปรับปรุงหน่วยงานต่างของการ
บริการด้านหน้าโรงพยาบาลสมุทรสาครโดยรวม

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (n = 400)	ร้อยละ
1	ห้องบัตร	42	10.5
2	ประชาสัมพันธ์	4	1.00
3	พนักงานเปล	3	0.80
4	ยาม	5	1.25
5	ห้องปฐมพยาบาล	3	0.75
6	ห้องตรวจโรค	28	7.00
7	ห้องชันสูตร	6	1.50
8	ห้อง X-ray	5	1.25
9	ห้องการเงิน	7	1.75
10	ห้องยา	37	9.25
11	แพทย์	40	10.00
12	พยาบาล	28	7.00
13	กายภาพบำบัด	1	0.25
14	อื่นๆ	88	22.00

อภิปรายผล

1. จากข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินบริบท
สิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้บริหารเห็นด้วยกับโครง
การปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข
ในภาพรวมตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย
ระยะเวลา กลวิธี/ กิจกรรม พบว่าผ่านเกณฑ์
การประเมินผลถึงร้อยละ 82.1 เนื่องจากโครง

การนี้ เป็นโครงการที่ผ่านความเห็นชอบมาแล้ว
จากผู้บริหารในระดับกระทรวงสาธารณสุข และมี
นโยบายต่อเนื่องเพื่อพัฒนาปรับปรุงการให้
บริการในระดับโรงพยาบาลต่างๆ เพื่อให้การให้
บริการของโรงพยาบาลเป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มา
รับบริการ หลักการและเหตุผลในการจัดทำโครง
การ จะทำให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในทางที่ดี
ขึ้น แก่ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ

2. จากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการการรักษายาบาลตามโครงการพัฒนาบริการสาธารณสุขอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง ($\bar{x} = 3.17$) เนื่องจากการให้การรักษายาบาลแก่ผู้ที่มารับบริการเป็นบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ทางด้านการพยาบาลที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมในการให้บริการด้านการรักษายาบาล นอกจากนี้ยังพบว่ามีความพร้อมของอุปกรณ์ในการตรวจรักษาและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกของประชาชนเนื่องจากโรงพยาบาลสมุทรสาครเห็นความสำคัญในด้านนี้จึงมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนในด้านนี้อย่างเพียงพอ โดยเชื่อว่าความพร้อมของอุปกรณ์ในการอำนวยความสะดวกจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านทำงานของผู้ให้บริการ และก่อให้เกิดความประทับใจและพึงพอใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการการรักษายาบาลด้วย

ในด้านการจัดสรรงบประมาณด้านการฝึกอบรม/ ศึกษาดูงานพบว่าไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล อาจเนื่องจากบุคลากรทางกรรักษายาบาลยังขาดแคลนไม่เพียงพอต่อการให้บริการอย่างครอบคลุมในทุกด้าน จึงทำให้ผู้ที่ทำหน้าที่ในการจัดสรรอัตรากำลังเพื่อจัดให้มีการอบรม ดูงานเพิ่มเติมไม่สามารถที่จะจัดสรรบุคคลและงบประมาณในด้านนี้ได้มากเพียงพอ

3. จากผลการศึกษาข้างต้น พบว่า ขั้นตอนการดำเนินงานตามโครงการฯ ของโรงพยาบาลไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน กระบวนการ ทั้งนี้อาจ

เนื่องจากการที่ไม่ได้วางแผนงานไว้ล่วงหน้า การจัดทำแผนงาน/โครงการไม่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยพบว่าการจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ มีอิทธิพลต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ (เนตรชนก จิระเกียรติ, 2538) และการประเมินผลที่ทำอย่างต่อเนื่องมีระบบ จะนำมาวัดความสำเร็จและความล้มเหลวของการทำงาน หรือนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานให้สำเร็จได้ (บุญธรรม กิจปริตา-บริสุทธิ์, 2533) ได้กล่าวถึง

4. ผลการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร

4.1 ความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการการรักษายาบาลตามโครงการพัฒนาบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาครของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 3.32$) เช่นเดียวกับผลการวิจัยที่ผ่านมาที่พบว่าเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการการรักษายาบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ทองสมัย ยूरชัยและคณะ, 2529) และ (พวงทอง ทศนเอี่ยม, 2539) เนื่องจากข้อมูลที่เก็บได้พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่ทำงานอยู่ด้วยกันเป็นเวลานานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป มีการพบปะกันอยู่เสมอทำให้เกิดความคุ้นเคยกัน เกิดความรู้สึกเป็นหมู่คณะ ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามแนวคิดทฤษฎีของเฮร์เบิร์ก (Herberg ,

et al . 1978) นอกจากนี้การดำเนินการตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขของโรงพยาบาลสมุทรสาคร ยังได้ปรับปรุงด้านกายภาพ สถานที่สะอาด และกว้างขวาง ไม่แออัด สะดวกต่อการให้บริการ การจัดวัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอในการทำงานมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความคล่องตัว มีการประสานงานที่ดี ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น ดังเช่นการศึกษาการที่มีการปรับปรุงโครงสร้างของอาคารให้สะอาดสวยงาม และเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน จะทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (วิจิต วรรณเวชกุล, 2531) นอกจากนี้ การได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ยุติธรรมถือเป็นสิ่งจูงใจอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น (Locke. 1976) นอกจากนี้ จากผลการศึกษาที่พบว่าผู้บริหารของโรงพยาบาลส่วนใหญ่เห็นด้วยกับโครงการจึงได้มีการปรับปรุงตามกลวิธี/ กิจกรรมของโครงการทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ที่พบว่า สภาพภายในสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ปริมาณงานแต่ละวันที่เหมาะสม อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่พอเพียง มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานเหล่านี้จะก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานมากขึ้น (เนตรชนก จิระเกียรติ, 2538) ตรงกับการศึกษาของเฮิร์ก-เบอร์ก (Herberg. 1959) และ (ปนัดดา

จ่างแก้ว , 2538) ยังพบอีกว่า ความพึงพอใจที่เกิดจากระบบ กระบวนการ และเจ้าหน้าที่การบริหารจัดการที่ดี ย่อมขึ้นกับปัจจัยขององค์กรด้วย ซึ่งหมายถึงการให้ความสำคัญของผู้บริหารต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ การสนับสนุนงาน การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติ รวมทั้งแรงจูงใจอื่นๆ ย่อมทำให้การพัฒนางานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เมื่อนำมาแยกพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านความเห็นด้วยกับโครงการมากที่สุด ($\bar{x} = 3.64$) รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค ($\bar{x} = 3.56$) และด้านที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 3.29$) เนื่องจาก ด้วยหลักการและเหตุผลของโครงการเป็นโครงการที่มีความน่าสนใจ และเป็นประโยชน์อย่างมากต่อทั้งเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล และผู้ที่มารับบริการการรักษาพยาบาล เนื่องจากการพัฒนาการให้บริการที่ครอบคลุมในทุกด้าน ส่วนการที่เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่น้อยที่สุดเนื่องจากจะเห็นได้ว่าการจัดสรรงบประมาณในการจัดอบรมบุคลากรไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในด้านหน้าไม่ได้รับการฝึกอบรมเฉพาะในการให้บริการในจุดนี้เพียง

5.2 ความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการในโรงพยาบาลสมุทรสาคร ตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข พบว่า

ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($x = 3.74$) ซึ่งตรงกับงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ผู้ที่มารับบริการตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (จินตนา โยธาศรี, 2539) ที่ศึกษาเนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เคยเข้ารับบริการมากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 64.0 ซึ่งการที่มาใช้บริการบ่อยครั้งทำให้เจ้าหน้าที่รู้จักข้อมูลของผู้ที่มาใช้บริการมากขึ้น ทำให้คุณภาพบริการดีขึ้น เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ที่มาใช้บริการอีกด้วย (ปณิตดา จ่างแก้ว, 2539) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีจำนวน ครั้งของการใช้บริการมากกว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้ที่มาใช้บริการในจำนวนครั้งน้อยกว่า

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมุทรสาคร จากการศึกษาพบข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมีดังนี้

1. ด้านระบบบริการร้อยละ 45.0 พบว่ามีบริการล่าช้า และเจ้าหน้าที่น้อยควรมีการเพิ่มบุคลากร
2. ด้านพฤติกรรมบริการ ร้อยละ 12.0 พบว่ามีการพูดจาไม่สุภาพ แสดงสีหน้าไม่ดี และไม่สนใจผู้ป่วย
3. ด้านอาคารสถานที่ ร้อยละ 17.5

พบว่า มีปัญหาในเรื่องของสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ห้องน้ำไม่สะอาดและมีน้อย อยากให้มีสวนไม้ดอกไม้ประดับเพิ่มมากขึ้น

สรุปหน่วยงานที่ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุง ได้แก่ ห้องบัตร แพทย์ พยาบาล ห้องจ่ายยา และห้องตรวจโรค

หัวข้อที่ควรปรับปรุงแก้ไข เกี่ยวกับเรื่องของระยะเวลาในการให้บริการ และการพูดจา

ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยในครั้งนี้เป็นประโยชน์ในด้าน
 - 1.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ และประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการตามโครงการปรับปรุง โฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข
 - 1.2 สามารถนำผลที่ได้รับจากการวิจัย และข้อเสนอแนะที่ได้เสนอต่อผู้บริหารเพื่อปรับปรุงการให้บริการตามโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุขให้เกิดความสมบรูณ์และเป็นที่พึงพอใจของทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล
2. การนำผลการวิจัยไปใช้ต้องคำนึงถึงความเป็นไปได้ในการปรับปรุง เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน และความพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และประทับใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกระดับของโรงพยาบาลมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- กองการพยาบาล. (2534). การตรวจสอบคุณภาพทางการพยาบาล. กรุงเทพฯ: องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2539). รายงานผลการศึกษาศาสนาการณของแผนพัฒนาการสาธารณสุขในอดีต-ปัจจุบัน และทิศทางของแผนพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข,
- กระทรวงสาธารณสุข. (2536). แผนกลวิธีและแผนปฏิบัติการสนองนโยบายรัฐบาล และตามแผนพัฒนาการสาธารณสุข ฉบับที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผนสาธารณสุข,
- พวงทิพย์ ทศนเอี่ยม. (2539). การประเมินผลโครงการปรับปรุงโฉมหน้าเพื่อพัฒนาบริการสาธารณสุข โรงพยาบาลสกลนคร. วิทยานิพนธ์. วิทยาลัยบัณฑิตสกลนคร, อุดรธานี
- ปนัดดา จ่างแก้ว. (2538) ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2535 : ศึกษากรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย อันมิใช่เนื่องจากการทำงานในจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, อุดรธานี
- รัชชัย งามสันติวงศ์ (2538). SPSS/PC* และ SPSS FOR WINDOW (หลักการและวิธีการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย). พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ลิตรคอร์น.
- เนตรชนก จิระเกียรติ. (2537). การให้บริการประชาชน : กรณีศึกษางานทะเบียน สำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, อุดรธานี
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2533). รวมบทความการวิจัย การวัดการประเมินผล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประสิทธิ์ ประครองศรี. (2536). "การวางแผนและการประเมินผลโครงการ". เอกสารประกอบการสอนวิชาการวางแผนและประเมินผลโครงการ. บัณฑิตวิทยาลัย. วิทยาลัยบัณฑิตสกลนคร.
- วีระพล สุวรรณนันต์. (2525). ความรู้เบื้องต้นในการจัดทำแผนและโครงการ ตอนการประเมินผลและโครงการ. กรุงเทพฯ : ประยูรวงศ์.
- สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2536). ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์.

Gordon Allport. (1935). **Handbook of Social Psychology**. Wocaster, Mass : Clark University
ress.

Stufflebeam, Daneil, other. (1977). **Education Evaluation and Decision Making**. 5 th ed.
Illinois : FE.Peacock Publisher Inc.