

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอแยกศึกษาตามแบบสอบถามดังนี้

1. แบบสอบถามเจ้าของโพลีคลินิกแยกพิจารณาได้ดังนี้
 - 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเจ้าของโพลีคลินิก
 - 1.2 นโยบายและเหตุผลในการก่อตั้ง โพลีคลินิก
 - 1.3 ลักษณะกิจการของโพลีคลินิก
 - 1.4 ข้อมูลด้านการให้บริการ
 - 1.5 ข้อมูลด้านผู้มารับบริการ
 - 1.6 ข้อมูลด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์
 - 1.7 ข้อมูลด้านบุคลากรประเภทต่าง ๆ
 - 1.8 ปัญหาการดำเนินงาน
2. แบบสอบถามบุคลากรในโพลีคลินิก แยกพิจารณาได้ดังนี้
 - 2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรในโพลีคลินิก
 - 2.2 เหตุผลในการเลือกมาทำงานที่โพลีคลินิก
 - 2.3 ข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโพลีคลินิก
 - 2.4 ข้อเสนอแนะของบุคลากรในโพลีคลินิก
3. แบบสอบถามของผู้มารับบริการที่โพลีคลินิก แยกพิจารณาได้ดังนี้
 - 3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มารับบริการที่โพลีคลินิก
 - 3.2 มุมเหตุสนใจในครั้งแรกที่มาบริการรักษา
 - 3.3 ข้อมูลด้านทัศนคติของผู้มารับบริการต่อเจ้าหน้าที่ สถานที่ อุปกรณ์
 - 3.4 ข้อเสนอแนะ

1. แบบสอบถามเจ้าของโพลีคสติก

1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเจ้าของโพลีคสติก

ตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเจ้าของโพลีคสติก

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ	
<u>เพศ</u>	ชาย	51	79,7	
	หญิง	13	20,8	
	รวม	64	100,0	
<u>อายุ</u>	21 - 30 ปี	8	12,5	
	31 - 40 ปี	37	57,8	
	41 - 50 ปี	18	28,1	
	มากกว่า 50 ปี	1	1,6	
	รวม	64	100,0	
<u>สถานภาพสมรส</u>	โสด	10	15,6	
	สมรส	53	82,8	
	หม้าย	1	1,6	
	รวม	64	100,0	
<u>วุฒิการศึกษา</u>	แพทย์/แพทย์และวุฒิบัตร อื่น ๆ (อนุปริญญา, ปริญญาตรี, ปริญญาโท, ปริญญาเอก)	57	89,0	
	รวม	64	100,0	
	<u>เชื้อชาติ</u>	ไทย	56	87,5
		จีน	8	12,5
รวม		64	100,0	
<u>ภาษาที่ใช้ในบ้าน</u>	ไทย	58	90,6	
	อื่น ๆ (จีน, ไทยจีน, ไทยอังกฤษ)	6	9,4	
	รวม	64	100,0	

จากตารางที่ 4.1 แยกพิจารณาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเจ้าของโพลีคลินิกได้ดังนี้

1. เพศ เจ้าของโพลีคลินิกที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 79.7 เป็นเพศหญิงร้อยละ 20.3
2. อายุ อายุของเจ้าของโพลีคลินิกอยู่ระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 28.1 อายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 12.5 และอายุที่มากกว่า 50 ปีขึ้นไปร้อยละ 1.6
3. สถานภาพสมรส
เจ้าของโพลีคลินิกส่วนใหญ่เป็นผู้ที่สมรสแล้วและยังอยู่กินกับคู่สมรสมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 82.8 รองลงมา เป็นโสดร้อยละ 15.6 และหม้ายน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 1.6
4. วุฒิการศึกษา
เจ้าของโพลีคลินิกส่วนใหญ่เป็นแพทย์หรือแพทย์ที่จบวุฒิปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.0 ที่เหลือเป็นวุฒิอื่น ๆ ร้อยละ 11.0
5. เชื้อชาติ และภาษาที่ใช้ในบ้าน
เจ้าของโพลีคลินิกมีเชื้อชาติไทยมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 87.5 และภาษาที่ใช้ในครอบครัวก็เป็นภาษาไทยมากที่สุด เช่นคิดเป็นร้อยละ 90.6

1.2 นโยบายและเหตุผลในการก่อตั้งโพลีคลินิก

ตารางที่ 4.2 แสดงนโยบายและเหตุผลในการก่อตั้ง โพลีคลินิก

นโยบายและเหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องการแบ่งเบาภาระการให้บริการรัฐ	19	31.1
2. ต้องการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และราคาที่เป็นธรรม	15	24.6
3. ต้องการงานอิสระที่มีรายได้พิเศษของตัวเอง	14	23.0
4. ต้องการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและช่วยคนมีงานทำ	6	9.8
5. อื่น ๆ (ให้ญาติรักษาฟรี หาประสบการณ์ในการขยายกิจการเป็นโรงพยาบาล สร้างความเชื่อให้กับผู้มารับบริการ)	7	11.5
รวม	61 (*)	100.0

หมายเหตุ (*) ไม่รวมแบบสอบถามเจ้าของโพลีคลินิกที่ไม่ตอบ 3 ชุด

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นได้ว่า นโยบายและเหตุผลในการก่อตั้ง โพลีคลินิก คือ การแบ่งเบาภาระการให้บริการของรัฐมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.1 รองลงมาได้แก่ ต้องการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และราคาที่เป็นธรรม ร้อยละ 24.6 ต้องการทำงานอิสระที่มีรายได้พิเศษของตัวเองร้อยละ 23.0 ต้องการใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ต่อสังคมและช่วยให้คนมีงานทำร้อยละ 9.8 และนโยบายเหตุผลอื่น ๆ เช่น ต้องการให้ญาติรักษาฟรี

ต้องการประสพการณ์ในการขยายกิจการเป็นโรงพยาบาล

ต้องการสร้างความเชื่อใจให้กับผู้มารับบริการคิดเป็น

ร้อยละ 11.5

1.3 ลักษณะกิจการของโพลีคลินิก

ตารางที่ 4.3 แสดงลักษณะกิจการของโพลีคลินิก

ลักษณะกิจการ		จำนวน	ร้อยละ
<u>ลักษณะกิจการ</u>	บริษัท	26	40.6
	ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล	1	1.5
	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	4	6.3
	ห้างหุ้นส่วนไม่จดทะเบียน	9	14.1
	เจ้าของคน ๆ เดียว	24	37.5
	รวม	64	100.0
<u>ที่มาของทุน</u>	ทุนส่วนตัว	29	48.4
	ทุนส่วนตัวและกู้ยืม	20	31.3
	หุ้นส่วน	13	20.3
	รวม	64	100.0
<u>โครงสร้างที่เป็น-</u>	ทางการ	7	10.9
	ไม่มีการ	57	89.1
	รวม	64	100.0



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลักษณะกิจการ	จำนวน	ร้อยละ	
<u>ระยะเวลาที่เปิด-</u>			
<u>ดำเนินการ</u>	ไม่เกิน 1 ปี	17	26.6
	2-4 ปี	38	59.4
	มากกว่า 5 ปี	9	14.0
	รวม	64	100.0
<u>เตียงรับผู้ป่วย</u>			
<u>ไว้ค้างคืน</u>	มี ⁽¹⁾	12	18.8
	ไม่มี	56	81.2
	รวม	64	100.0
<u>การคัดประชุม</u>			
<u>เจ้าหน้าที่</u>	ไม่มี	7	10.9
	เฉพาะปัญหาสำคัญ	17	26.6
	ทุกครั้งที่พบปัญหา	13	20.3
	เดือนละ 1-2 ครั้ง	13	20.3
	อื่น ๆ (เช่น ปีละครั้ง, นาน ๆ ครั้ง)	14	21.9
	รวม	64	100.0

หมายเหตุ (1) ในขณะที่สำรวจมีโสตศอนิคมที่เปลี่ยนจากประเภทไม่มีเตียง เป็นประเภทมีเตียงรวม 4 ราย

จากตารางที่ 4.3 แยกพิจารณาข้อมูลด้านลักษณะกิจการของโพลีคลินิกที่ตั้งนี้

1. ลักษณะกิจการ

ลักษณะกิจการเป็นบริษัทมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.6 รองลงมา เป็นเจ้าของคน ๆ เดียวร้อยละ 37.5 และห้างหุ้นส่วนที่ไม่จดทะเบียนร้อยละ 14.06 นอกนั้นเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด และ ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคลร้อยละ 6.3 และร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

2. ที่มาของทุน

ทุนในการก่อตั้งโพลีคลินิกส่วนมากจากทุนส่วนตัวคิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา เป็นทุนส่วนตัวและการกู้ยืมคิดเป็นร้อยละ 31.3 และทุน จากหุ้นส่วนคิดเป็นร้อยละ 20.3

3. โครงสร้างที่เป็นทางการ

จำนวนโพลีคลินิกที่มีการกำหนดโครงสร้างขององค์การไว้อย่าง เป็นทางการมี 7 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 10.9

4. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ

โพลีคลินิกส่วนมากเปิดดำเนินการเป็นระยะเวลา 2-4 ปี คิดเป็น ร้อยละ 59.4 รองลงมา เป็นโพลีคลินิกที่เปิดดำเนินการไม่เกิน 1 ปี และมากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.6 และร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

5. เตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืน

โพลีคลินิกส่วนมากจะไม่มีเตียงรับผู้ป่วยไว้ค้างคืนมากที่สุดคิดเป็น ร้อยละ 81.2 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสัมมุตฐานที่ตั้งไว้ และมีเตียง รับผู้ป่วยไว้ค้างคืนร้อยละ 18.8

6. การนัดประชุมเจ้าหน้าที่

โพลีคลินิกส่วนมากจะมีการประชุม เฉพาะปัญหาสำคัญคิดเป็นร้อยละ 26.6 รองลงมาเป็นการนัดประชุมทุกครั้งที่มีปัญหา และนัดประชุมเดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.3 เท่ากัน ไม่มีการประชุม และอื่น ๆ เช่น ประชุมปีละครั้ง นาน ๆ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 10.9 และร้อยละ 21.9 ตามลำดับ

1.4 การให้บริการ

ตารางที่ 4.4 แสดงการให้บริการของโพลีคลินิก

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ประเภทของบริการ</u> ⁽¹⁾		
เวชกรรม	64	100.0
ทันตกรรม	20	31.3
การผดุงครรภ์	34	53.1
กายภาพบำบัด	3	4.7
เทคนิคการแพทย์	35	54.7
<u>ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ</u>		
24 ชั่วโมงทุกวัน	27	42.2
เกือบ 24 ชั่วโมงทุกวัน	27	42.2
เฉพาะวันหยุดราชการและ		
เป็นวันธรรมดา	5	7.8
เช้าและเย็นทุกวัน	4	6.2
อื่น ๆ (เปิดทุกวันเว้น		
วันอังคารและอาทิตย์)	1	1.6
รวม	64	100.0

หมายเหตุ (1) เป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

การให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	
อัตราการใช้เตียงเฉลี่ยต่อวัน	ไม่เกิน 1 เตียง	2	16.7
	2-3 เตียง	5	41.7
	4-5 เตียง	3	25.0
	6-7 เตียง	1	8.3
	มากกว่า 7 เตียง	1	8.3
	รวม	12 ⁽¹⁾	100.0

หมายเหตุ (1) ในขณะที่สำรวจมีโพลีคลินิกที่เปลี่ยนจากประเภทไม่มีเตียง เป็นประเภทมีเตียงรวม 4 ราย

จากตารางที่ 4.4 แยกพิจารณาได้ดังนี้

1. ประเภทของบริการ โพลีคลินิกทุกแห่งที่ได้จากการเก็บข้อมูลมีการรักษาในลำขา เวชกรรม ซึ่งสอดคล้องตามสัมมุตติ-ฐานรองลงมา เป็นบริการทางด้านเทคนิคการแพทย์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยแพทย์ในการวินิจฉัยโรคได้ถูกต้องยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 54.7 การผดุงครรภ์ ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น คิดเป็นร้อยละ 53.1 นอกนั้นเป็นทันตกรรม ร้อยละ 31.3 และกายภาพบำบัดมีน้อยที่สุดเพียงร้อยละ 4.7 เท่านั้น
2. ช่วงเวลาที่เปิดให้บริการ เนื่องจากโพลีคลินิกมีการลงทุนมากทั้งในด้านทำเลที่ตั้งอุปกรณ์และเจ้าหน้าที่จึงมักเปิดให้บริการส่วนใหญ่ 24 ชั่วโมงทุกวัน หรือเกือบ 24 ชั่วโมง

ทุกวันมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.4 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ให้คุ้มกับค่าใช้จ่ายที่ลงทุน การเปิดให้บริการช่วงดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ป่วยสะดวกที่จะรับการรักษา และทำให้โพลีคลินิกมีโอกาสรับผู้ป่วยได้มากกว่าที่จะเปิดในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง นอกจากนี้ จะเปิดในช่วงวันหยุดราชการและเป็นวันธรรมดาร้อยละ 7.8 เปิดบริการตอนเช้าและเป็นของวันธรรมดาร้อยละ 6.2 และอื่น ๆ เช่น เปิดทุกวัน เว้นวันอังคารและวันอาทิตย์มีเพียงร้อยละ 1.6 เท่านั้น

3. อัตราการใช้เตียง

จะเห็นได้ว่าอัตราการใช้เตียงเฉลี่ยต่อวันของโพลีคลินิกที่มีเตียงจะเป็น 2-3 เตียงเป็นส่วนมาก คิดเป็นร้อยละ 41.7 ของโพลีคลินิกที่มีเตียง รองลงมาเป็น 4-5 เตียงและไม่เกิน 1 เตียง คิดเป็นร้อยละ 25.0 และร้อยละ 16.7 ตามลำดับ นอกจากนี้อัตราการใช้เตียงเป็น 6-7 เตียงและมากกว่า 7 เตียง ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 8.3 เท่ากัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าโพลีคลินิกจะช่วยบริการป้องกัน และรักษาโรคในอาการที่ไม่หนัก ซึ่งไม่จำเป็นต้องนอนพักรักษา

1.5 ข้อมูลด้านผู้มารับบริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงข้อมูลด้านผู้มารับบริการ

ข้อมูลด้านผู้มารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ	
<u>โรคส่วนใหญ่</u> ¹	ทางเดินหายใจ	59	92.2
	ทางเดินอาหาร	44	68.8
	กามโรค	24	37.5
	อุบัติเหตุเล็กน้อย	12	18.8
	อื่น ๆ	21	32.8
<u>ผู้มารับบริการเฉลี่ยต่อวัน</u>	ไม่เกิน 50 คน	36	56.3
	51-100 คน	21	32.8
	101-200 คน	7	10.9
	รวม	64	100.0
<u>ช่วงที่ผู้มารับบริการ</u> ¹	เข้าวันธรรมดา	12	18.8
	เป็นวันธรรมดา	36	56.3
	เสาร์และอาทิตย์	18	28.1
	เท่ากันทั้งวัน	5	7.8
	อื่น ๆ (มากตอนต้นเดือน ไม่แน่นอน)	12	18.8

หมายเหตุ (1) เป็นคำถามที่ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 4,5 จะแยกพิจารณา ดังนี้

1. โรคส่วนใหญ่ คนไข้ที่มาใช้บริการที่โพลีคลินิกส่วนมากเป็นโรคทางเดินหายใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 รองลงมาโรคทางเดินอาหารร้อยละ 68,8 กามโรคร้อยละ 37.5 โรคอื่น ๆ เช่น ความดัน เบาหวาน หัวใจ มะเร็งฯ ร้อยละ 32.8 และอุบัติเหตุเล็ก ๆ น้อย ๆ ร้อยละ 18.8 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โพลีคลินิกสามารถช่วยแบ่งเบาภาระผู้ป่วยจากโรงพยาบาลได้บางส่วนโดยเฉพาะผู้ป่วยที่เป็นโรคที่ไม่ร้ายแรง ที่ต้องนอนพักรักษาตัวที่โรงพยาบาล
2. ผู้มาบริการเฉลี่ยต่อวัน จำนวนผู้มาบริการที่โพลีคลินิกแต่ละแห่ง จากข้อมูลที่ได้รับได้ส่วนมากจะมีผู้มาบริการไม่เกิน 50 คน มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 56,3 รองลงมาจำนวนผู้มาบริการระหว่าง 51-100 คน และ 101-200 คน คิดเป็นร้อยละ 32,8 และร้อยละ 10,9 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โพลีคลินิกมีส่วนช่วยแบ่งเบาภาระของโรงพยาบาลและหน่วยงานทั้งของรัฐและเอกชนได้พอสมควร
3. ช่วงที่ผู้มาบริการมาก มักจะเป็นช่วงเย็นวันธรรมดามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56,3 รองลงมาเป็นช่วงวันเสาร์อาทิตย์ ร้อยละ 28,1 นอกนั้นเป็นช่วงเช้า

ร้อยละ 18.8 และอื่น ๆ เช่นไม้แน่นนอน
 มากในตอนต้นเดือนๆ คิดเป็นร้อยละ 18.8
 และมีส่วนวนเท่ากันทั้งวันคิดเป็นร้อยละ 7.8
 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า โพลีคัสติกจะช่วยด้านการ
 ให้บริการผู้ป่วยนอกเวลาราชการได้มากกว่า
 ในเวลาราชการ และอีกประการหนึ่งเป็นโรค
 ที่ไม่ใช่โรคปัลลูปันทันต่วนหรืออุบัติเหตุร้ายแรง

1.6 ข้อมูลด้านอุปกรณ์

ตารางที่ 4.6 แสดงข้อมูลด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์

อุปกรณ์ทางการแพทย์ (ตอบมากกว่า 1 คำตอบ)	จำนวน	ร้อยละ
เก้าอี้ทำฟันครบชุด	20	35.3
เครื่องเอ็กซเรย์ฟัน	18	28.1
รถส่งต่อผู้ป่วย	7	10.9
เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ	4	6.7
เครื่องตรวจการได้ยินทางหู	6	9.5
เครื่องช่วยหายใจ	27	42.2
เครื่องให้ออกซิเจน	36	56.3
เครื่องฝัง	45	70.3
เครื่องมือผ่าตัดเล็ก	55	85.9
เครื่องเอ็กซเรย์	44	68.8
เครื่องปรุงยา	3	4.7
อุปกรณ์เทคนิคทางการแพทย์	35	54.7
อื่น ๆ (รถเข็น, เครื่องต้มยา)	4	6.7

จากตารางที่ 4.6 จะเห็นได้ว่าโพลีคลินิกส่วนมาก มีอุปกรณ์เครื่องมือผ่าตัดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 85,9 ของจำนวนโพลีคลินิกที่สำรวจ รองลงมาเป็นเครื่องฝัง ใช้ในการฆ่าเชื้อโรค เครื่องมือทางการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 70,3 ของโพลีคลินิกที่สำรวจ เครื่องเอ็กซเรย์ช่วยในการวินิจฉัยโรคร้อยละ 68,8 ของจำนวนโพลีคลินิกที่สำรวจอุปกรณ์เทคนิคทางการแพทย์ เช่นกล้องจุลทรรศน์ เครื่องปั่นเลือดฯ คิดเป็นร้อยละ 54,7 และเครื่องช่วยหายใจคิดเป็นร้อยละ 42,2 นอกจากนี้เป็นเก้าอี้ทำฟัน เครื่องเอ็กซเรย์ฟัน รถส่งต่อผู้ป่วย เครื่องตรวจการได้ยินทางหู เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ และอุปกรณ์อื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 35,3 ร้อยละ 28,1 ร้อยละ 10,9 ร้อยละ 9,4 ร้อยละ 6,7 และร้อยละ 6,7 ตามลำดับ ตามความเห็นของผู้วิจัยคิดว่าน่าจะมีความหมายควบคุมด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่จำเป็น เช่นเครื่องฝังซึ่งใช้ทำความสะอาด เครื่องมือทางการแพทย์นับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของเครื่องมือทางการแพทย์ ซึ่งต้องเกี่ยวข้องกับร่างกายผู้ป่วยโรคตรงและราคาก็ไม่แพงนัก จึงควรมีข้อกำหนดในกฎหมายการควบคุม เครื่องมือขั้นต่ำของสถานพยาบาล



ศูนย์วิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อมูลด้านบุคลากร

ตารางที่ 4.7 แสดงข้อมูลด้านบุคลากรประเภทต่าง ๆ

ประเภทบุคลากร	จำนวน		3	มากกว่า 3 ขึ้นไป	ไม่มี	รวม
	ร้อยละ					
	1	2				
แพทย์ประจำ	82,8 (53)	15,6 (10)	1,6 (1)	-	-	100,0 (64)
แพทย์ที่ปรึกษา	10,9 (7)	10,9 (7)	9,4 (6)	17,2 (11)	51,6 (33)	100,0 (64)
ทันตแพทย์ประจำ	29,7 (19)	1,6 (1)	-	-	68,8 (44)	100,0 (64)
ทันตแพทย์ที่ปรึกษา	6,3 (4)	-	-	-	93,8 (60)	100,0 (64)
เภสัชกร	17,2 (11)	3,1 (27)	-	-	79,7 (51)	100,0 (64)
พยาบาล	21,9 (14)	18,8 (12)	9,4 (6)	31,2 (20)	18,8 (12)	100,0 (64)
พยาบาลและผดุงครรภ์	4,7 (3)	6,3 (4)	1,6 (1)	6,3 (4)	81,3 (52)	100,0 (64)
ผดุงครรภ์	1,6 (1)	-	-	-	98,4 (63)	100,0 (64)
กายภาพบำบัด	4,7 (3)	-	-	-	95,3 (61)	100,0 (64)
เทคนิคการแพทย์	20,3 (13)	21,9 (14)	7,8 (5)	4,7 (3)	54,3 (29)	100,0 (64)
เล็มิยน	31,3 (20)	12,5 (8)	10,9 (7)	25,0 (16)	20,1 (13)	100,0 (64)
อื่น ๆ	7,8 (5)	6,3 (4)	-	7,8 (5)	78,1 (50)	100,0 (64)

หมายเหตุ เลขในวงเล็บเป็นจำนวนตัวเลขที่ได้จากการสำรวจแยกพิจารณาได้ดังนี้

1. แพทย์ โพลีคลินิกมีแพทย์ประจำเพียง 1 อัตรามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82,8 แพทย์ประจำ 2 อัตรา ร้อยละ 15,6 และแพทย์ประจำ 3 อัตรา มีเพียง ร้อยละ 1,6
2. แพทย์ที่ปรึกษา โพลีคลินิกส่วนมากไม่มีแพทย์ที่ปรึกษาคิดเป็นร้อยละ 51,6 ที่มีแพทย์ที่ปรึกษา 1 อัตรา ร้อยละ 10,9 แพทย์ที่ปรึกษา 2 อัตรา ร้อยละ 10,9 แพทย์ที่ปรึกษา 2 อัตรา ร้อยละ 10,9 แพทย์ที่ปรึกษา 3 อัตรา ร้อยละ 9,4 และแพทย์ที่ปรึกษามากกว่า 3 อัตรา ขึ้นไปร้อยละ 17,2
3. ทันตแพทย์ประจำ โพลีคลินิกที่ให้ความร่วมมือ 64 แห่ง มี 20 แห่งที่หาพบ โดยมีทันตแพทย์ประจำส่วนมาก 1 อัตราคิดเป็นร้อยละ 29,7 ของโพลีคลินิกที่สำรวจมีเพียงหนึ่งแห่งที่มีทันตแพทย์ประจำ 2 อัตรา
4. ทันตแพทย์ที่ปรึกษา โพลีคลินิกที่มีบริการทำฟันทั้ง 20 แห่ง มี 4 แห่ง ที่มีทันตแพทย์ที่ปรึกษาคิดเป็นร้อยละ 6,3
5. เภสัชกร โพลีคลินิกที่ให้ความร่วมมือทั้ง 64 แห่ง มีเพียง 13 แห่ง ที่มีเภสัชกรคิดเป็นร้อยละ 20,3 ส่วนที่เหลือไม่มีเภสัชกร
6. พยาบาล โพลีคลินิกส่วนมากมีพยาบาลเพียง 3 อัตราขึ้นไปจากการสำรวจมี 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 31,2 ของโพลีคลินิกที่สำรวจซึ่งจะแบ่งการทำงานเป็นกะโดยเฉพาะโพลีคลินิกที่เปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง รองลงมาพยาบาลอยู่ 1 อัตรา มี 14 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 14,9 ซึ่งส่วนมาก

จะเป็นโพลีคลินิกขนาดเล็กรที่เปิดให้บริการช่วงเป็น
วันธรรมดาและวันหยุดนอกจากนี้โพลีคลินิกที่มีพยาบาล
2 อัตรา และ 3 อัตรา มีจำนวน 12 แห่งและ 6 แห่ง
คิดเป็นร้อยละ 18,8 และร้อยละ 9.4 ตามลำดับ
สำหรับโพลีคลินิกที่ไม่มีพยาบาลอยู่อาจจะมีการเปิดให้
บริการในระยะเวลาคำกัด มีผู้ป่วยไม่มากซึ่งแพทย์ที่
ประจำอยู่สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องอาศัย
พยาบาล

7. พยาบาลและผดุงครรภ์

โพลีคลินิกส่วนมากจะไม่มีพยาบาล-ผดุงครรภ์อาจจะ
เห็นว่าไม่มีความจำเป็นในการจ้างพยาบาลที่
จบผดุงครรภ์ โดยให้พยาบาลที่ปฏิบัติงานทำหน้าที่แทน
ก็อาจเป็นไปได้ ซึ่งมีโพลีคลินิกที่ไม่มีพยาบาล-ผดุงครรภ์
52 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 81.3 นอกจากนี้เป็นโพลีคลินิก
ที่มีพยาบาล-ผดุงครรภ์อยู่ 1 อัตรา 2 อัตรา 3 อัตรา
และมากกว่า 3 อัตราขึ้นไปจำนวน 3 แห่ง 4 แห่ง
1 แห่ง และ 4 แห่ง โดยคิดเป็นร้อยละ 4.7

8. ผดุงครรภ์

ร้อยละ 6,3 ร้อยละ 16 และร้อยละ 6,3 ตามลำดับ
จากโพลีคลินิกที่ให้ความร่วมมือ 64 แห่ง มีอยู่เพียง 1
แห่ง ที่มีผดุงครรภ์คิดเป็นร้อยละ 1,6 ทั้งนี้อาจเป็น
เพราะการจ้างผดุงครรภ์ ซึ่งมีความชำนาญในด้านการ
คลอดบุตรเพียงด้านเดียว ย่อมจะช่วยเหลือแพทย์ได้น้อย
กว่าการจ้างพยาบาลซึ่งได้รับการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ
มากกว่าย่อมจะช่วยเหลือแพทย์ได้ดีกว่า

9. กายภาพบำบัด

โพลีคลินิกส่วนมากจะไม่มีเจ้าหน้าที่กายภาพบำบัด ซึ่งมีหน้าที่ในการช่วยเหลือผู้ป่วยในการฟื้นฟูการเคลื่อนไหวล้มรรถภาพหรือความพิการของร่างกายส่วนมากมักทำหน้าที่ดังกล่าวในโรงพยาบาล แต่โพลีคลินิกจะมีผู้ป่วยที่ไม่มีอาการหนักดังกล่าว จึงไม่มีความจำเป็นในการจ้างเจ้าหน้าที่กายภาพบำบัด จากข้อมูลที่ได้มีโพลีคลินิกเพียง 3 แห่งที่มีเจ้าหน้าที่กายภาพบำบัด คิดเป็นร้อยละ 4.7

10. เทคนิคการแพทย์

โพลีคลินิกส่วนมากจะไม่มีเจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานทางด้านห้องปฏิบัติการเพื่อช่วยในการวินิจฉัยและทำนายความรุนแรงของโรค หากโพลีคลินิกไม่มีห้องปฏิบัติการไม่มีการตรวจแล็บโดยให้ผู้ป่วยไปตรวจจากสถานบริการแล็บ-เอ็กซ์เรย์ ก็ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจ้าง เจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ซึ่งมี 29 แห่งจากโพลีคลินิก ที่ให้ความร่วมมือและไม่มีเจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์คิดเป็นร้อยละ 45.3 นอกจากนี้ เป็นโพลีคลินิกที่มีเจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์ตั้งแต่ 1 อัตราขึ้นไปมีจำนวน 35 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 54.7

11. เสมียน

โพลีคลินิกส่วนมากจะมีเสมียนเพื่อทำหน้าที่ในด้านเก็บรักษาเงิน ทำประวัติฯ โพลีคลินิกส่วนมากจะมีเสมียนมากกว่า 3 อัตราขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 25.0 ที่มีเสมียน 1 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 31.3 นอกจากนี้ เป็นโพลีคลินิกไม่มีเสมียน พนักงาน ซึ่งอาจให้เจ้าหน้าที่ด้านอื่น ๆ ปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 20.1 และมีเสมียน 2 อัตรา

12. อื่น ๆ

3 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 12.5 และ 10.9 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่อื่น ๆ เช่น บุรุษพยาบาล พนักงานทำความสะอาด พนักงานเอ็กซ์เรย์ฯ โพลีคลินิกส่วนใหญ่ไม่มี พนักงานดังกล่าวคิดเป็นร้อยละ 78.1 ทั้งนี้อาจมอหมาย งานดังกล่าวไปฝากได้กับงานในหน้าที่อื่น ๆ แต่ก็มี โพลีคลินิกที่มีพนักงานอื่น ๆ อยู่ 1 อัตรา 2 อัตรา และมากกว่า 3 อัตรา คิดเป็นร้อยละ 7.8 ร้อยละ 6.3 และร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

1.8 ปัญหาในการดำเนินงาน

จากแบบสอบถามเปิดของแบบสอบถามเจ้าของโพลีคลินิกที่ถามถึงปัญหา การดำเนินงานทำให้ทราบว่า โพลีคลินิกมีปัญหาด้านผู้มารับบริการมากที่สุด เช่นผู้ป่วยยากจน ผู้ป่วยขาดความสนใจในคำแนะนำในการป้องกันสุขภาพ ปัญหาถัดมาคือปัญหาด้านการลงทุน ที่มีค่าใช้จ่าย เช่น ค่าเวชภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ สูงทำให้ต้องใช้จ่ายเงินมาก ปัญหาต่อมา คือปัญหาด้านบุคลากรที่เป็นปัญหามากคือ ขาดแพทย์ที่ประจำในช่วงกลางวันทั้งนี้แพทย์ส่วนใหญ่ จะรับราชการ นอกจากนี้บุคลากรขาดความรับผิดชอบในหน้าที่ เช่น ขาดงาน เก็บประวัติ คนไข้มืดที่ การขโมยยา และปัญหาอื่น ๆ เช่น จำนวนโพลีคลินิกที่มีมากทำให้เกิดการแย่ง ลูกค้า ปัญหาการส่งต่อผู้ป่วยไปโรงพยาบาลรัฐ ซึ่งขาดความร่วมมือเท่าที่ควร ปัญหาด้านทำเล ที่ไม่เหมาะสม ปัญหาจำนวนผู้ป่วยที่น้อยไม่สามารถเปิดรักษาได้ทุกแขนง เป็นต้น

2. แบบสอบถามบุคลากรในโพลีคลินิก

2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรในโพลีคลินิก

ตารางที่ 4.8 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคลากรในโพลีคลินิก

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>		
ชาย	41	24.0
หญิง	130	76.0
รวม	171	100.0
<u>อายุ</u>		
ต่ำกว่า 30 ปี	139	81.3
31-40 ปี	25	14.6
41-50 ปี	6	3.5
มากกว่า 50 ปี	1	0.6
รวม	171	100.0
<u>สถานภาพสมรส</u>		
โสด	103	60.2
สมรส	63	36.8
หม้าย	1	0.6
หย่า	4	2.4
รวม	171	100.0
<u>วุฒิการศึกษา</u>		
มัธยมปลาย (อาชีวะ)	74	45.1
อนุปริญญา	37	22.6
ปริญญาตรี	35	21.3
แพทย์/ทันตแพทย์	15	9.2
ปริญญาโท	1	0.6
อื่น ๆ (เล่นารักษ์)	2	1.2



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
<u>เชื้อชาติ</u>	ไทย	161	94.2
	จีน	10	5.8
	รวม	171	100.0
<u>ภาษาที่ใช้ในครอบครัว</u>	ไทย	159	93.0
	อื่น ๆ (ไทยจีน)	12	7.0
	รวม	171	100.0
<u>คู่สมรสประกอบอาชีพ</u>			
<u>ด้วยหรือไม่</u>	ประกอบ	49	77.8
	ไม่ได้ประกอบ	14	22.2
	รวม	63 ¹	100.0
<u>จำนวนคนที่อยู่ในความ</u>			
<u>อุปการะ</u>	ไม่มี	69	45.1
	1-2 คน	23	15.0
	3-4 คน	41	26.8
	มากกว่า 4 คนขึ้นไป	20	13.1
	รวม	153 ²	100.0

หมายเหตุ (1) ไม่รวมผู้ที่เป็นโสด หม้าย หย่า

(2) ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 18 ราย

จากตารางที่ 4.8 แยกพิจารณาดังนี้

1. เพศ บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงร้อยละ 76 และเพศชายร้อยละ 24
2. อายุ บุคลากรในโพลีคลินิกที่ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 81.3 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 14.6 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 3.5 และอายุมากกว่า 50 ปี ขึ้นไปมีน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 0.6
3. สถานภาพสมรส บุคลากรในโพลีคลินิกที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 60.2 ที่สมรสแล้วร้อยละ 36.8 นอกนั้นเป็นหม้ายและหย่าคิดเป็นร้อยละ 0.6 และ ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ
4. วุฒิการศึกษา บุคลากรในโพลีคลินิกที่ตอบแบบสอบถามมีวุฒิการศึกษาระดับอาชีวะชั้นสูง (มัธยมปลาย) มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 45.1 ระดับอนุปริญญาร้อยละ 22.6 ระดับปริญญาตรีร้อยละ 21.3 ที่จบแพทย์/ทันตแพทย์ร้อยละ 9.2 ที่จบปริญญาโทร้อยละ 0.6 และอื่น ๆ เช่น จบโรงเรียนเล่นนารักข์ร้อยละ 1.2
5. เชื้อชาติและภาษาที่ใช้ในครอบครัว บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามมีเชื้อชาติไทยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.2 และภาษาที่ใช้ก็เป็นภาษาไทยมากที่สุดเช่นกันคิดเป็นร้อยละ 93

6. คู่สมรสประกอบอาชีพด้วยหรือไม่

บุคลากรในโพลีคลินิกที่ตอบแบบสอบถามและสมรสส่วนใหญ่ คู่สมรสมักประกอบอาชีพด้วยคิดเป็นร้อยละ 77.8 ของผู้ที่สมรส

7. จำนวนคนที่อยู่ในความอุปการะ

บุคลากรในโพลีคลินิกที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากไม่มีผู้อุปการะคิดเป็นร้อยละ 45.1 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้อุปการะ 1-2 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และมีผู้อุปการะมากกว่า 4 คนขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 13.1

2.2 เหตุผลในการเลือกมาทำงานในโพลีคลินิก

ตารางที่ 4.9 แสดงเหตุผลในการเลือกมาทำงานในโพลีคลินิก

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ต้องการหารายได้พิเศษ/ประสพการณ์/ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์	66	39.5
คุ้นเคยกับแพทย์/เป็นญาติกับแพทย์/มีหุ้นส่วนกัน	29	17.4
ชอบงานประเภทนี้เพราะได้ช่วยเพื่อนมนุษย์	20	12.0
ไม่มีงานอื่นทำ	19	11.4
สถานที่ทำงานใกล้บ้าน/ที่ทำงาน	16	9.5
งานสนุก/อาชีพสุจริต/มีอิสระ/มีสวัสดิการตนเอง	8	4.8
เข้าสถานที่รักษาฟัน	2	1.2

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

เหตุผล	จำนวน	ร้อยละ
ไม่มีเหตุผล	2	1.2
อื่น ๆ เช่นพื้นฟูวิชาชีพ	5	3.0
รวม	167 ¹	100.0

หมายเหตุ (1) ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 4 ราย

จากตารางที่ 4.9 จะเห็นได้ว่าเหตุผลที่บุคลากรเลือกมาทำงานในโสตคลินิก คือต้องการหารายได้พิเศษ ประสพการณ์ และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 38.9 เหตุผลรองลงมาได้แก่ คำนึงเคยกับแพทย์ โดยเป็นญาติหรือมีหุ้นส่วนกัน ช่าง งานประเภทนี้เพราะได้ช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ และยังหางานอื่นไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 17.4 ร้อยละ 12.0 และร้อยละ 11.4 ตามลำดับ เหตุผลที่เหลือได้แก่สถานที่ทำงานใกล้บ้าน หรือที่ทำงานร้อยละ 9.5 เห็นว่างานสนุกมีอิสระเป็นอาชีพสุจริต มีสวัสดิการตนเองร้อยละ 4.8 เหตุผลอื่น ๆ เช่น ต้องการฟื้นฟูวิชาชีพตนเองเพราะเป็นพยาบาลแต่ไม่ได้ปฏิบัติงานหลังจากจบการศึกษาและขณะนี้มีเวลาว่างจึงมีความต้องการรักษาคนไข้ เพื่อฟื้นฟูความรู้ที่เรียน มาร้อยละ 3.6 นอกนั้นเป็นเหตุผลในด้านการเข้าสถานที่ทำพันร้อยละ 1.2 และไม่มีเหตุผล ร้อยละ 1.2

2.3 การปฏิบัติงานของบุคลากรในโพลีคลินิก

ตารางที่ 4.10 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงานของบุคลากรในโพลีคลินิก

การปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
<u>การทราบข่าวก่อนเข้าทำงาน</u>		
แพทย์แนะนำมา	59	34.7
เพื่อน/ญาติแนะนำ	90	52.9
สื่อมวลชน	9	5.3
มีหุ้นส่วนฯ	12	7.1
รวม	170 ¹	100.0
<u>นอกจากงานที่โพลีคลินิกนี้ยังปฏิบัติงานแห่งอื่นหรือไม่</u>		
ไม่ได้ปฏิบัติงานอื่น	84	50.0
ปฏิบัติงานอื่น	84	50.0
รวม	168 ²	100.0
<u>อายุงานการปฏิบัติงานที่โพลีคลินิกนี้</u>		
น้อยกว่า 1 ปี	51	31.7
1-2 ปี	77	47.8
3-4 ปี	25	15.5
มากกว่า 4 ปี	8	5.0
รวม	161 ³	100.0

- หมายเหตุ 1. ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 1 ราย
 2. ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 3 ราย
 3. ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 10 ราย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
<u>จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงานต่อสัปดาห์</u>		
ไม่เกิน 40 ชั่วโมง/สัปดาห์	68	41.0
41-80 ชั่วโมง/สัปดาห์	80	48.2
มากกว่า 80 ชั่วโมง/สัปดาห์ขึ้นไป	10	6.0
ไม่แน่นอน	8	4.8
รวม	166 ¹	100.0
<u>ภาระหน้าที่และผลตอบแทน</u>		
ภาระหน้าที่มากกว่าผลตอบแทน	44	25.7
ภาระหน้าที่และผลตอบแทนเหมาะสมกันดี	177	68.4
ผลตอบแทนสูง	5	2.9
อื่น ๆ เช่นไม่มีความเห็นฯ	5	2.9
รวม	171	100.0
<u>ความพอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ</u>		
พอใจ	93	54.5
ไม่พอใจ	36	21.0
ไม่มีความเห็น	40	23.4
อื่น ๆ เช่นขึ้นกับสภาพการทำงานฯ	2	1.2
รวม	171	100.0

หมายเหตุ 1. ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 5 ราย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
<u>ความคิดที่จะย้ายงาน</u>		
ไม่คิดที่จะย้ายงาน	69	40.4
คิดที่จะย้ายงาน	37	21.6
ไม่แน่ใจ	62	36.2
อื่น ๆ เช่นแล้วแต่สถานการณ์, ไม่มีความเห็นฯ	3	1.8
รวม	171	100.0
<u>ความภูมิใจในงาน</u>		
มี	103	62.8
ไม่มี	9	5.5
เฉย	52	31.7
รวม	164 ¹	100.0

หมายเหตุ 1. ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 7 ราย

จากตารางที่ 4.10 แยกพิจารณาได้ดังนี้

- การทราบข่าวก่อนเข้าทำงาน บุคลากรในโพลคลินิกที่สำรวจทราบข่าวจากเพื่อนหรือญาติแนะนำมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาเป็นแพทย์แนะนำมาร้อยละ 34.7 อื่น ๆ เช่นสมัครเอง มีหุ้นส่วนฯ ร้อยละ 7.1 และทราบจากสื่อมวลชนร้อยละ 5.3 จากข้อมูลสังเกต

- ได้ว่าการเข้าทำงานของบุคลากรมักจะ
เป็นกรณีรู้จักมาก่อน
2. นอกจากที่โพลีคลินิกยัง -
ปฏิบัติงานแห่งอื่นหรือไม่
- บุคลากรในโพลีคลินิกที่สำรวจพบว่าไม่ได้
ปฏิบัติงานอื่น และปฏิบัติงานอื่นด้วยมีจำนวน
เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 50 เท่ากัน
3. อายุงานที่โพลีคลินิก
- จากข้อมูลที่ได้พบว่าบุคลากรในโพลีคลินิก
มีอายุงาน 1-2 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ
47.8 อายุงานน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ
31.7 อายุงาน 3-4 ปี ร้อยละ 15.5
และอายุงานมากกว่า 4 ปีขึ้นไปร้อยละ
5.0
- ซึ่งจากข้อมูลในตารางที่ 4.3 ทราบว่า
โพลีคลินิกเปิดดำเนินการมาแล้ว 2-4 ปี
มากที่สุด และจากข้อมูลในที่นี้พบว่า
บุคลากรที่ปฏิบัติงานมีอายุงาน 1-2 ปี
มากที่สุด เป็นการสอดคล้องกัน
4. จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติงาน -
ต่อสัปดาห์
- บุคลากรในโพลีคลินิกที่สำรวจพบว่ามีส่วน
การปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ 41-80 ชั่วโมง
เป็นส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลง
มาปฏิบัติไม่เกิน 40 ชั่วโมงต่อสัปดาห์
คิดเป็นร้อยละ 41.0 ปฏิบัติงานมากกว่า
80 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 6.0
และที่ตอบว่าไม่แน่นอนร้อยละ 4.8 จาก
ข้อมูลจะเห็นได้จำนวนชั่วโมงการปฏิบัติต่อ
สัปดาห์ค่อนข้างสูง



5. ภาระหน้าที่และผลตอบแทน

บุคลากรในโพศคณิศที่สำรวจมีความเห็น
ว่าภาระหน้าที่และผลตอบแทนเหมาะสม
กันดีเป็นส่วนมากคิดเป็นร้อยละ 68,4
รองลงมา เห็นว่าภาระหน้าที่มากกว่า
ผลตอบแทนที่ได้คิดเป็นร้อยละ 25,7
ที่เห็นว่าผลตอบแทนสูงร้อยละ 2,9 และ
อื่น ๆ เช่นไม่มีความเห็นร้อยละ 2,9
จากข้อมูลจะเห็นว่าบุคลากรมีความเห็น
ว่าภาระหน้าที่และผลตอบแทนเหมาะสม
กันดีแต่จากข้อ 4 จำนวนชั่วโมงการ
ปฏิบัติงานต่อสัปดาห์ค่อนข้างสูงคือ 41-80
ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งอาจเป็นเพราะ
ปริมาณงาน ซึ่งขึ้นกับจำนวนผู้มารับบริการ
ซึ่งปกติจะมากในช่วง เป็นวันธรรมดา
(ตารางที่ 4.5)

6. ความพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับ

จากข้อ 5 บุคลากรเห็นว่า ภาระหน้าที่
และผลตอบแทนเหมาะสมกันดีเป็นส่วนมาก
ดังนั้นจึงพอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับมาก
เช่นกันคิดเป็นร้อยละ 54,8 รองลงมา
บุคลากรไม่มีความเห็นในเรื่องดังกล่าว
และไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ คิด
เป็นร้อยละ 23,4 และร้อยละ 21,0
ตามลำดับ ที่เหลือมีความเห็นอื่น ๆ เช่น
ขึ้นกับสภาพการทำงานฯ ร้อยละ 1,2

7. ความคิดที่จะย้ายงาน

เนื่องจากบุคลากรที่สำรวจส่วนมากมีความพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจึงไม่คิดที่จะย้ายงานคิดเป็นร้อยละ 40.4 ที่ไม่แน่ใจและที่คิดจะย้ายงานคิดเป็นร้อยละ 36.2 และร้อยละ 21.6 ตามลำดับที่เหลือเป็นความคิดอื่น ๆ เช่นแล้วแต่สถานการณ์ฯ ร้อยละ 1.8

จากข้อมูลข้อนี้ จะเห็นว่าบุคลากรมีความคิดที่จะย้ายงานและมีความไม่แน่ใจรวมกันมากกว่าบุคลากรที่ไม่คิดจะย้ายงาน อาจเป็นเพราะโพลีคลินิกเป็นกิจการขนาดเล็กที่มีความไม่มั่นคงเหมือนงานราชการ หรือธุรกิจขนาดใหญ่ หรืออาจเป็นเพราะการสักระยะียบในการทำงานไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอน เนื่องจากขาดโครงสร้างที่เป็นทางการ (ตารางที่ 4.3) หรือการให้สวัสดิการของโพลีคลินิกยังไม่ดีพอก็ได้

8. ความภูมิใจในงาน

บุคลากรในโพลีคลินิกที่สำรวจมีความภูมิใจในงานมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 62.8 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะลักษณะงานเป็นงานที่ช่วยชีวิตเพื่อนมนุษย์ (ตารางที่ 4.9) จึงทำให้มีความอึดใจ รองลงมาบุคลากรรู้สึกเฉย มีร้อยละ 31.7 และที่ไม่มีมีความภูมิใจในงานร้อยละ 5.5

2.4 ข้อเสนอแนะของบุคลากรในโพลีคลินิก

จากแบบสอบถามเปิดของแบบสอบถามบุคลากรในโพลีคลินิก ที่ถามถึงความคิดเห็นที่เสนอแนะในด้านการดำเนินงานของโพลีคลินิก ซึ่งพอจะแยกพิจารณาเป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. ควรมีกฎ ระเบียบในการทำงานเพื่อแนวทางในการปฏิบัติงานทำให้เกิดการผิดพลาด ถูกตำหนิ เนื่องจากองค์การขาดโครงสร้างที่เป็นทางการ (ตารางที่ 4.3) ทำให้ไม่มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ของพนักงานอย่างแน่ชัด การปฏิบัติงานจึงขาดกฎเกณฑ์แน่นอน ทำให้ยากแก่การควบคุม มีการก้าวก่ายในการทำงาน
2. ควรเพิ่มพนักงานให้เพียงพอมากกว่าเดิม และเห็นว่าไม่ควรเอาเปรียบแรงงาน จากข้อเสนอนี้เห็นว่าหากองค์การขาดโครงสร้างเป็นทางการ ขาดการมอบหมายอำนาจหน้าที่ไม่มีการบรรยายลักษณะหน้าที่การงาน แล้วทำให้ไม่สามารถพิจารณาได้ว่าพนักงานคนใดมีปริมาณงานมาก ควรเพิ่มพนักงานได้หรือไม่ หรือโยกย้ายพนักงานจากจุดหนึ่งที่มีปริมาณงานน้อยไปช่วยเหลือได้
3. ควรสวัสดิการด้านพนักงานให้ดีขึ้นในรูปของ เงินโบนัส การรักษาญาติของพนักงาน เป็นต้น

3. แบบสอบถามผู้มารับบริการที่โพลีคลินิก

3.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มารับบริการที่โพลีคลินิก

ศูนย์สุขภาพทั่วไป
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 4.11 แสดงข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้มารับบริการ

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
<u>เพศ</u>	ชาย	102	47.2
	หญิง	114	52.8
	รวม	216	100.0
<u>อายุ</u>	ต่ำกว่า 26 ปี	89	41.2
	26-35 ปี	82	38.0
	36-45 ปี	25	11.6
	มากกว่า 45 ปี	20	9.2
	รวม	216	100.0
<u>สถานภาพสมรส</u>	โสด	106	49.5
	สมรส	105	49.1
	หม้าย	3	1.4
	รวม	214 ¹	100.0
<u>วุฒิการศึกษา</u>	ประถม	74	34.3
	มัธยม	64	29.6
	อนุปริญญา	12	5.6
	ปริญญาตรี	56	25.9
	สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.2
	อื่น ๆ (ไม่ได้เรียน)	1	0.4
	รวม	216	100.0

หมายเหตุ 1. ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 2 ราย

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)



ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
<u>เชื้อชาติ</u>	ไทย	192	88.9
	อื่น ๆ (จีน, อินเดีย)	24	11.1
	รวม	216	100.0
<u>ภาษาที่ใช้ในครอบครัว</u>	ไทย	190	88.0
	อื่น ๆ (จีน, อินเดีย, ไทยจีน)	26	88.0
	รวม	216	100.0
<u>ที่อยู่ปัจจุบัน</u>	กรุงเทพฯ	196	90.7
	ต่างจังหวัด	20	9.3
	รวม	216	100.0
<u>อาชีพ</u>	รับจ้าง/ทำงานรัฐวิสาหกิจ	103	52.8
	นักเรียน/นักศึกษา	30	15.4
	ค้าขาย	26	13.3
	รับราชการ	20	10.3
	แม่บ้าน	15	7.7
	ว่างงาน	1	0.5
รวม	195 ¹	100.0	

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป		จำนวน	ร้อยละ
<u>รายได้</u>	ยังไม่มีรายได้	22	11.5
	ไม่เกิน 2,500 บาท/เดือน	60	31.2
	2,501-5,000 บาท/เดือน	71	37.0
	มากกว่า 5,000 บาท/เดือน	39	20.3
	รวม	192 ¹	100.0

หมายเหตุ 1. ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 24 ราย

จากตารางที่ 4.11 แยกพิจารณาได้ดังนี้

1. เพศ ผู้มารับบริการที่สำรวจส่วนมากเป็นหญิงร้อยละ 52.8 และชายร้อยละ 47.2
2. อายุ ผู้มารับบริการที่โพลีคลินิกจากข้อมูลที่ได้มีอายุต่ำกว่า 26 ปี ร้อยละ 41.2 อายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 38.0 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 11.6 และอายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 9.2
3. สถานภาพสมรส ผู้มารับบริการมีสถานภาพโสดและสมรสพอ ๆ กันคิดเป็นร้อยละ 49.5 และร้อยละ 49.1 ตามลำดับ และที่เป็นหม้ายร้อยละ 1.4
4. วุฒิการศึกษา จากข้อมูลที่ได้ผู้มารับบริการมีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 34.3 ชั้นมัธยมร้อยละ 29.6 ชั้นปริญญาตรี

ร้อยละ 25.9 ขึ้นอนุปริญญาร้อยละ 5.6 ขึ้นสูงกว่า
ปริญญาตรีร้อยละ 4.2 และอื่น ๆ เช่นไม่ได้เรียน
ร้อยละ 0.4

5. เชื้อชาติและภาษา ผู้มารับบริการที่ได้ข้อมูลมาส่วนมากมีเชื้อชาติไทยคิด
ที่ใช้ในครอบครัว เป็นร้อยละ 88.9 และภาษาที่ใช้ในครอบครัวก็เป็น
ภาษาไทยคิดเป็นร้อยละ 88.0
6. ที่อยู่ ผู้มารับบริการที่สำรวจ อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร
มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 90.7 นอกนั้นเป็นต่างจังหวัด
คิดเป็นร้อยละ 9.3
7. อาชีพ ผู้มารับบริการมีอาชีพ รับจ้าง หรือทำงานรัฐวิสาหกิจ
มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 52.8 รองลงมา เป็นนักเรียน
นักศึกษาร้อยละ 15.4 มีอาชีพพ่อค้าร้อยละ 13.3
รับราชการร้อยละ 10.3 เป็นแม่บ้านร้อยละ 7.7 และ
ว่างงานร้อยละ 0.5
8. รายได้ จากข้อมูลที่ได้ผู้มารับบริการมีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง
2,501-5,000 บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 37.0
รองลงมา มีรายได้ไม่เกิน 2,500 บาท/เดือน ร้อยละ
31.2 มีรายได้เกิน 5,000 บาท/เดือนคิดเป็นร้อยละ
20.3 และที่เหลือเป็นผู้ที่ยังไม่มีรายได้คิดเป็นร้อยละ
11.5

3.2 มูลเหตุจูงใจในครั้งแรกที่มาบริการรักษา

ตารางที่ 4.12 แสดงมูลเหตุจูงใจในครั้งแรกที่มาบริการรักษา

มูลเหตุจูงใจ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)	จำนวน	ร้อยละ
สะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงาน	102	20.8
คิดว่าคงบริการดี/มีหลายสาขา	93	18.9
คิดว่ารอไม่นาน	73	14.9
คิดว่า เครื่องมือทันสมัย/ไต่ยาดี	56	11.4
เห็นว่าสะอาด/โอ้อ่า/กว้างขวาง	53	10.8
คุ้นเคยกับแพทย์/เจ้าหน้าที่ที่โรงพยาบาล	51	10.4
คิดว่าอัตราค่าบริการคงไม่แพง	27	5.5
เคยทราบชื่อเสียงของแพทย์ที่ประจำโสตศอนิคมแห่งนั้น	26	5.3
เป็นคนไข้ที่บริษัทส่งมาบริการรักษา	5	1.0
อื่น ๆ เช่น ได้รับอุบัติเหตุฉุกเฉิน	5	1.0
รวม	491	100.0

จากตารางที่ 4.12 จะเห็นได้ว่ามูลเหตุจูงใจในครั้งแรกที่มาบริการรักษา ได้แก่ ความสะดวกในการเดินทาง/ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 20.8 รองลงมาผู้รับบริการคิดว่าคงบริการ มีหลายสาขา ร้อยละ 16.9 คิดว่ารอไม่นาน ร้อยละ 14.9 คิดว่า เครื่องมือทันสมัยหรือไต่ยาดี ร้อยละ 11.4 เห็นว่า สะอาด/โอ้อ่า/กว้างขวาง ร้อยละ 10.8 มีความคุ้นเคย กับแพทย์/เจ้าหน้าที่ที่โรงพยาบาล ร้อยละ 10.4 นอกจากนี้ เห็นว่าอัตราค่าบริการไม่แพง ร้อยละ 5.5 ที่เคยทราบชื่อเสียง

ของแพทย์ประจำโพลีคลินิกแห่งนั้นร้อยละ 5.3 เป็น
คนไข้ที่บริษัทมีสวัสดิการส่งมารับการรักษาร้อยละ 1.0
อื่น ๆ เช่น ได้รับอุบัติเหตุฉุกเฉินร้อยละ 1.0
จากข้อมูลสังเกตเห็นว่า โพลีคลินิกเป็นสถานบริการช่วย
ให้ผู้ป่วยหายจากเจ็บไข้ได้ป่วยซึ่งมีผลต่อร่างกายและจิตใจ
ให้สามารถกลับไปดำเนินชีวิตในภาวะปกติ กิจกรรม

โพลีคลินิกจึงเป็นกิจการที่ขายทั้งบริการและผลิตภัณฑ์ ขาย
บริการอันได้ความพอใจ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว
การต้อนรับ เกียรติยศชื่อเสียง ฯลฯ ขายผลิตภัณฑ์ได้แก่
ยาที่ดีมีคุณภาพ การตรวจแล็บ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้มารับ
บริการจะนำไปเปรียบเทียบกับโรงพยาบาล สถานพยาบาล
อื่น ๆ ดังนั้นผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่จะต้องตระหนักถึง
ข้อดังกล่าวเพื่อให้การบริการที่พอใจ สะดวกรวดเร็ว
มีอัตราค้ำยดีต่อผู้มารับบริการ พร้อมทั้งตัวผลิตภัณฑ์อันได้แก่
ยา เครื่องอุปกรณ์ที่ทันสมัย วิศวกรรมการต่อผู้มารับบริการ
ให้หายจากโรคโดยเร็ว

อนึ่ง จากสัมมุติฐานที่ตั้งไว้ว่า ผู้ใช้บริการจากสถานพยาบาล
ที่ใช้ชื่อว่าโพลีคลินิก มีทัศนคติต่อการให้บริการ โดยคำนึงถึง
ความสะดวกและรวดเร็วเป็นปัจจัยแรก ซึ่งจากตารางที่ 4.12
จะเห็นว่าผู้มาใช้บริการคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทาง/
ใกล้บ้าน/ใกล้ที่ทำงานร้อยละ 20.8 และผู้ใช้บริการคิดว่า
รอไม่นานร้อยละ 14.9 รวมข้อคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่คิดว่า
สะดวก และรวดเร็วร้อยละ 35.7 ซึ่งถือได้ว่าสอดคล้องกับ
สัมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.3 ทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของผู้มารับบริการและระยะเวลาในการรอพบแพทย์

ตารางที่ 4.13 แสดงทัศนคติของผู้มารับบริการต่อเจ้าหน้าที่ สถานที่
อุปกรณ์ และอัตราค่าบริการ

ทัศนคติในด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ	
<u>การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์และเจ้าหน้าที่</u>			
ดีมาก	29	13.4	
ดี	129	59.7	
พอใช้	45	20.8	
ยังต้องปรับปรุง	9	4.2	
อื่น ๆ เช่น แพทย์เอาใจใส่ดีแต่เจ้าหน้าที่ยังต้องแก้ไข	4	1.9	
รวม	216	100.0	
<u>สถานที่ภายในของโพลีคลินิค (ตอบมากกว่า 1 คำตอบ)</u>			
<u>การสัดส่วนสถานที่</u>	เป็นสัดส่วนเหมาะสม	134	93.7
	ไม่เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม	9	6.3
รวม	143	100.0	
<u>ขนาด</u>	กว้างขวาง	58	60.4
	คับแคบ	38	39.6
	รวม	96	100.0
<u>ความสว่าง</u>	เพียงพอ	68	94.4
	ไม่เพียงพอ	4	5.6
	รวม	72	100.0

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ทัศนคติในด้านต่าง ๆ		จำนวน	ร้อยละ
<u>ความสะอาด</u>	สะอาด	138	95.2
	สกปรก	7	4.8
	รวม	145	100.0
<u>อากาศ</u>	ร้อน	10	11.5
	พอดี	75	86.2
	เย็น	2	2.3
	รวม	87	100.0
<u>ทัศนคติต่ออุปกรณ์ (ตอบมากกว่า 1 คำตอบ)</u>			
<u>จำนวนอุปกรณ์</u>	เพียงพอ	110	80.9
	ไม่เพียงพอ	26	19.1
	รวม	136	100.0
<u>ความทันสมัย</u>	ทันสมัย	85	88.5
	ไม่ทันสมัย	11	11.5
	รวม	96	100.0
<u>การรักษาอุปกรณ์</u>			
	สะอาด	87	93.5
	สกปรก	6	6.5
	รวม	93	100.0

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ทัศนคติในด้านต่าง ๆ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ทัศนคติต่ออัตราค่าบริการ</u>		
แพง	39	18.1
ปานกลาง	132	61.0
สมราคา	41	19.0
ถูก	4	1.9
รวม	216	100.0

จากตารางที่ 4.13 แยกพิจารณาได้ดังนี้

- การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์
และเจ้าหน้าที่ ผู้มารับบริการจากการสำรวจเห็นว่า การดูแลเอา
ใจใส่ของแพทย์และเจ้าหน้าที่ดี มีผู้ตอบมากที่สุด
คิดเป็นร้อยละ 59.7 ที่เห็นพอใจร้อยละ 20.8
ที่เห็นว่ายังต้องปรับปรุงร้อยละ 4.2 และอื่น ๆ
ร้อยละ 1.9
 - สถานที่ภายในของ โพลีคลินิก
การคัดสถานที่จากการสำรวจ ผู้รับบริการมีความเห็นว่า เป็นสัดส่วนเหมาะสม
ร้อยละ 93.7 ของจำนวนผู้ตอบเลือกตอบคำถาม
ในส่วนนี้ส่วนที่เหลือเห็นว่าการคัดสถานที่ยังไม่
เป็นสัดส่วนที่เหมาะสม
- ขนาด จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็นว่าสถานที่กว้างขวางร้อยละ 60.4 ของคำตอบที่ได้ในส่วนนี้ ส่วนที่เหลือเห็นว่าสถานที่คับแคบ

ความสว่าง

จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็นว่า ความสว่างเพียงพอร้อยละ 94.4 ของคำตอบที่ได้ในส่วนนี้ และที่เหลือเห็นว่า ความสว่างยังไม่เพียงพอ

ความสะอาด

จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็นว่า สถานที่สะอาดร้อยละ 95.2 ของคำตอบที่ได้ในส่วนนี้ ส่วนที่เหลือเห็นว่าสถานที่สกปรก

อากาศ

จากการสำรวจผู้รับบริการมีความเห็นว่าอากาศพอดีร้อยละ 86.2 ของคำตอบที่ได้ในส่วนนี้ ที่เห็นว่าอากาศร้อนร้อยละ 11.5 ของคำตอบที่ได้ในส่วนนี้ และที่เหลือเห็นว่าอากาศเย็น

3. ทัศนคติต่ออุปกรณ์ (ตอบมากกว่า 1 คำตอบ)จำนวนอุปกรณ์

ผู้รับบริการที่สำรวจมีความเห็นว่าอุปกรณ์เพียงพอร้อยละ 80.9 ของคำตอบที่เลือกตอบในส่วนนี้ ส่วนที่เหลือเห็นว่ายังไม่เพียงพอ

ความทันสมัย

ผู้มารับบริการจากที่สำรวจมีความเห็นว่า อุปกรณ์ที่แพทย์/เจ้าหน้าที่ใช้อ้อยู่ในโพลีคลินิกมีความทันสมัยร้อยละ 88.5 ของคำตอบที่เลือกตอบในส่วนนี้ และส่วนที่เหลือเห็นว่ายังไม่ทันสมัยพอ

การรักษาอุปกรณ์

ผู้มารับบริการที่สำรวจมีความเห็นว่าอุปกรณ์ที่ใช้อ้อยู่มีความสะอาดร้อยละ 93.5 ของคำตอบที่เลือกตอบในส่วนนี้ และส่วนที่เหลือเห็นว่าอุปกรณ์สกปรก

4. ทัศนคติต่ออัตราค่าบริการ ผู้มารับบริการที่สำรวจมีความเห็นว่าอัตราค่าบริการปานกลางมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมาที่มีความเห็นว่า ส้มราคา และแพง คิดเป็นร้อยละ 19.0 และร้อยละ 18.1 และที่เห็นว่าถูกมีจำนวนน้อยมากเพียง 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.9

3.4 ข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ ซึ่งพอจะแยกพิจารณาเป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. ผู้มารับบริการเห็นว่าอัตราค่าบริการควรแยกเป็น ค่ารักษา ค่าตรวจแล็บ ค่าเอ็กซเรย์ และค่ายามากที่สุด ดังพิจารณาได้จากตารางข้างล่าง

ตารางที่ 4.14 แสดงข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการในด้านอัตราค่าบริการว่าควรแยกเป็นค่ารักษา ค่าตรวจแล็บ ค่าเอ็กซเรย์ และค่ายาหรือไม่

ข้อคิดเห็น	จำนวน	ร้อยละ
ควรแยก	142	70.0
ไม่ควรแยก	61	30.0
รวม	203	100.0

หมายเหตุ 1. ไม่รวมผู้ไม่ตอบ 13 ราย

จากตารางที่ 4.14 จะเห็นว่าผู้มารับบริการมีความเห็นว่าควรแยกอัตราค่าบริการเป็นค่ารักษา ค่าตรวจแล็บ ค่าเอ็กซเรย์ และค่ายามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 70.0 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเป็นผู้มารับบริการจะสามารถเปรียบเทียบกับการรักษาในลักษณะเดียวกัน

ที่ผ่านมา กับสถานพยาบาลอื่นๆ หรือกับผู้ที่เคยมารักษาว่ามี
อัตราค่าบริการแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

2. จากแบบสอบถามของผู้มารับบริการ ที่ถามถึง ข้อเสนอแนะพอสรุปได้ดังนี้

2.1 ผู้มารับบริการมีข้อคิดเห็นว่าควรที่จะลดอัตราค่าบริการให้ถูกลงจากที่เป็นอยู่

2.2 ผู้มารับบริการมีข้อเสนอแนะ ให้สถานพยาบาลโพลีคลินิกควร
มีน้ำสะอาดไว้บริการต่อคนไข้ หรือญาติที่ติดตามมา

2.3 ผู้มารับบริการเสนอแนะให้แพทย์และเจ้าหน้าที่ควรเอาใจใส่
ดูแลเพิ่มขึ้น และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการที่จะหาย
ป่วยโดยเร็ว เช่น ไม่ควรทานน้ำเย็น เมื่อเป็นหวัดๆ รวมทั้ง
แนวทางป้องกันมิให้เกิดโรคดังกล่าวในโอกาสข้างหน้าต่อไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย