



ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สุขภาพในความหมายขององค์การอนามัยโลก หมายถึง การที่ประชาชนมีสุขภาวะที่สมบูรณ์ทางกาย จิต สังคม และจิตวิญญาณ (Health is complete physical, mental, social and spiritual well-being) แม้ว่าในปัจจุบันสุขภาพอนามัยของคนไทยจะดีขึ้นในหลายด้าน เช่น อายุคาดเฉลี่ยของคนไทยยืนยาวขึ้น โรคติดต่อหลายชนิดลดลง ภาวะทุพโภชนาการของเด็กไทยดีขึ้น คนไทยมีโอกาสเข้าถึงบริการด้านสุขภาพมากขึ้น เป็นต้น แต่ในขณะเดียวกันคนไทยก็มีค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพสูงมากปีละแสนล้านบาท โดยมีอัตราเพิ่มปีละกว่าร้อยละ 10 แต่ได้ผลลัพธ์ด้านสุขภาพต่ำ เนื่องจากเงินที่จ่ายไปส่วนใหญ่เป็นการจ่ายเพื่อการซ่อมสุขภาพมากกว่าเพื่อการสร้างสุขภาพดี นอกจากนี้คนไทยต้องบาดเจ็บล้มตายโดยไม่จำเป็นด้วยวัยอันไม่สมควรเป็นจำนวนมาก จากโรคและปัญหาที่สามารถป้องกันได้ เช่น อุบัติเหตุ โรคเอดส์ การติดสารเสพติด โรคที่เกิดจากพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง (โรคเบาหวาน โรคหัวใจ ความดันโลหิตสูง) เป็นต้น

ผลจากการพัฒนาประเทศในระยะเวลาที่ผ่านมา ทำให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ประชาชนมีรายได้โดยเฉลี่ยต่อคนเพิ่มมากขึ้น มีการศึกษาสูงขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิต มีพฤติกรรมและการแสวงหาวิธีการรักษาพยาบาลที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยนิยมไปใช้บริการของโรงพยาบาลมากกว่าเดิม ดังนั้น เมื่อประเทศไทยประสบกับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ส่งผลให้ภาครัฐมีงบประมาณจำกัดในการจัดบริการด้านสาธารณสุขให้กับประชาชน ระบบสาธารณสุขของไทยจึงได้รับแรงผลักดันจากการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 3 ประการ¹ คือ การปฏิรูปทางการเมืองและการปกครอง ทำให้ประชาชนตระหนักถึงสิทธิและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ โดยเฉพาะสิทธิที่ควรจะได้รับบริการทางสาธารณสุขที่ได้คุณภาพมาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลโดยไม่คิดมูลค่าตามที่ได้ระบุไว้ในมาตรา 52 และมาตรา 82 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ซึ่งส่งผลให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่จัดบริการสาธารณสุข ต้องพิจารณาปรับปรุงบริการให้มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีความเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรม และประชาชนสามารถเข้าถึงบริการที่พึงได้รับได้โดยง่าย ประการที่สอง คือ ภาวะเศรษฐกิจที่ถดถอยสืบเนื่องมาจากสถานการณ์วิกฤตทางเศรษฐกิจและการเงินการคลังของประเทศ ทำให้มีผลกระทบต่อสังคมอย่างรุนแรง ส่งผลให้ภาครัฐและเอกชนต้องหันมาปรับขนาดให้มีขนาดเล็กลง และมีการปรับบทบาท

ปฏิรูปภาคราชการ (PSRL:Public Sector Reform Loan) เป็นโครงการเงินกู้จากธนาคารโลกเพื่อปฏิรูปทางราชการ โดยมีวงเงินกู้ 1600 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในระยะเวลา 3 ปี (กันยายน 2542 - กันยายน 2544) และมีการทำข้อตกลงในการกู้เงินเป็นปี ๆ ทุกปี ให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานในแต่ละปี ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขก็ได้มีการดำเนินงานปฏิรูปโครงสร้างขององค์กรให้มีขนาดเล็กลง แต่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ดังนั้นเมื่อคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 -2544² จึงได้มีการจัดตั้งองค์การมหาชนอิสระ (Autonomous Public Organization) ขึ้น ซึ่งเป็นการจัดระบบองค์กรของรัฐประเภทที่สาม ซึ่งไม่ใช่ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ เพื่อทำหน้าที่ปฏิบัติการกิจที่เพิ่งพัฒนาขึ้นใหม่ในสังคม องค์การมหาชนมีรูปแบบดั้งเดิมมาจากองค์กรที่มีชื่อเรียกว่า Establishment public ในกฎหมายมหาชนฝรั่งเศส มีลักษณะและองค์ประกอบที่จะสามารถเอื้ออำนวยให้สามารถรับผิดชอบภารกิจสมัยใหม่ของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ซึ่งอยู่ในภาคมหาชน (Public Sector) ทำให้องค์การมหาชนสามารถทวงสิทธิ์และใช้สิทธิ์ทำนิติกรรม มีทรัพย์สินเป็นของตัวเอง ทำให้องค์การมหาชนไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาตามปกติของระบบราชการ และเป็นหลักประกันความเป็นอิสระที่สำคัญยิ่งขององค์การมหาชนด้วย

2. การได้รับงบประมาณในลักษณะเงินอุดหนุนจากรัฐ เนื่องจากองค์การมหาชนมีภารกิจที่ได้รับการกำหนดและมอบหมายจากรัฐให้ไปปฏิบัติเพื่อให้บริการสาธารณะ ซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐในเรื่องนั้น ๆ บรรลุจุดมุ่งหมาย รัฐจึงต้องจัดสรรงบประมาณให้ในลักษณะเงินอุดหนุนทั่วไป (Block Grant) ที่มีความคล่องตัวในการใช้จ่ายสูง และไม่มีการควบคุมที่เป็นอุปสรรคต่อความเป็นอิสระขององค์การมหาชน

3. การที่อำนาจหน้าที่และภารกิจเฉพาะด้าน ต้องมีขอบเขตภารกิจที่ชัดเจน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในเรื่องภารกิจ

4. ความเป็นอิสระในการบริหารงาน องค์การมหาชนต้องการความคล่องตัว และอำนาจการตัดสินใจที่เบ็ดเสร็จเด็ดขาดภายในองค์กรนั่นเอง เช่น การกำหนดระเบียบข้อบังคับในเรื่องการจัดองค์กร การเงิน การบัญชี การบริหารบุคคล การจัดสวัสดิการ ตลอดจนการจัดซื้อจัดจ้าง หรือการควบคุมตรวจสอบประสิทธิภาพการปฏิบัติเป็นการภายในอีกด้วย

5. การอยู่ภายใต้ระบบการควบคุมตรวจสอบของรัฐ องค์การมหาชนต้องรับผิดชอบต่อสังคมและจะต้องถูกควบคุมตรวจสอบผลสำเร็จในภารกิจที่รัฐมอบไว้ให้ปฏิบัติเสมอ โดยไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเป็นอิสระขององค์การมหาชน คือ เป็นการควบคุมตรวจสอบภายหลัง (A posteriori control) และต้องมีองค์กรเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับนโยบายควบคุมในลักษณะของ

การกำกับดูแล (Tutelle) เพื่อคอยยับยั้งการกระทำที่อาจออกนอกกรอบนโยบายของรัฐ หรือเป็นการละเมิดกฎหมายได้อย่างทันทั่วที่ นอกเหนือไปจากการตรวจสอบทางบัญชี และความถูกต้องของการรับจ่ายเงินอันเป็นการตรวจสอบตามปกติ

คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาเห็นชอบตามข้อเสนอของคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ³ เมื่อวันที่ 28 กรกฎาคม 2541 ในหลักการที่สำคัญ คือให้ส่วนราชการจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน จำนวน 5 แห่ง เมื่อพระราชบัญญัติองค์การมหาชนมีผลบังคับใช้ คือ

1. งานโรงพยาบาลของรัฐ (โรงพยาบาลที่มีความพร้อมในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข)
2. การประเมินคุณภาพการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ)
3. สถาบันวิทยุโทรทัศน์ช่อง 11 (กรมประชาสัมพันธ์)
4. กรมวิทยาศาสตร์บริการ
5. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ

พระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ.2542 มีจุดมุ่งหมายที่จะให้อำนาจแก่คณะรัฐมนตรีในอันที่จะแปรสภาพหน่วยราชการเป็นองค์การมหาชน สำหรับกิจการอันเป็นบริการสาธารณะที่สามารถจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน จึงมีขอบข่ายหลายลักษณะ เช่น การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม รวมทั้งการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข แต่มีเงื่อนไข คือ ต้องไม่เป็นกิจการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรเป็นหลัก สำหรับโรงพยาบาลรัฐคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการเห็นว่าเป็นหน่วยงานบริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ที่อยู่ในข่ายปรับเปลี่ยนให้เป็นองค์การมหาชนได้ ดังนั้นพระราชบัญญัติฉบับนี้จึงนับว่าเป็นกลไกทางกฎหมายสำหรับการจัดระบบบริหารของโรงพยาบาลรัฐขึ้นใหม่ โดยในขั้นต้นอาจเรียกโรงพยาบาลนำร่องที่บริหารด้วยรูปแบบใหม่นี้ว่า **โรงพยาบาลในกำกับรัฐ** เนื่องจากคณะรัฐมนตรีเป็นผู้มีอำนาจในการตราพระราชกฤษฎีกาตามกฎหมายฉบับนี้ ดังนั้นการจัดตั้งองค์การมหาชนแต่ละแห่งรวมถึงโรงพยาบาลในกำกับรัฐ จึงไม่ต้องผ่านขั้นตอนทางรัฐสภาอีก แต่สามารถดำเนินงานได้ทันทีเมื่อปัจจัยต่างๆ ของหน่วยงานแต่ละแห่งมีความพร้อม

ในส่วนของกระทรวงสาธารณสุขเอง⁴ ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานขึ้นเพื่อศึกษานโยบายการปรับปรุงประสิทธิภาพของโรงพยาบาลรัฐขึ้น ซึ่งคณะทำงานชุดดังกล่าวได้เสนอรายงานแนวทางการพัฒนาแก่กระทรวงสาธารณสุข เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2541 โดยได้ให้ข้อเสนอแนะในการเลือกโรงพยาบาลเพื่อให้มีการบริหารแบบอิสระ รวมทั้งได้เสนอชื่อโรงพยาบาลที่ได้เข้าไป

วิเคราะห์ระบบบริหารและความพร้อมรวม 7 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลขอนแก่น นครพิงค์ บ้านแพ้ว ยะลา สระบุรี สตูล และหาดใหญ่ โดยใช้หลักเกณฑ์ในการคัดเลือก 8 ข้อ ดังนี้

1. มีความตั้งใจ มุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลงการบริหาร
2. ผู้บริหาร ทีมงาน ประชาชนมีวัตถุประสงค์และมุ่งมั่นที่จะเปลี่ยนแปลง
3. มีความพร้อมสำหรับการบริหารที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ
4. มีระบบการบริหารจัดการที่ดี
5. ทีมงานสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงดี
6. โรงพยาบาลมีความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง
7. เป็นแบบอย่างการเปลี่ยนแปลงที่ดีแก่โรงพยาบาลอื่น
8. มีการประกันคุณภาพบริการโรงพยาบาล

ได้มีการเสนอแนะให้ทดลองดำเนินการและจัดการโรงพยาบาลรัฐในรูปแบบ **โรงพยาบาลในกำกับรัฐ (Autonomous Hospital)** โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน⁵ คือ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสภาพ แต่การให้บริการรักษาพยาบาลของรัฐ มักถูกกล่าวถึงในแง่ไม่ดีอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นสถานบริการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ ในทัศนะของผู้รับบริการมักมีข้อตำหนิว่าผู้ป่วยต้องใช้เวลามากกว่าจะได้รับการตรวจรักษา เจ้าหน้าที่มักปฏิบัติต่อผู้ป่วยในลักษณะที่ไม่เหมาะสม แพทย์มีจำนวนไม่เพียงพอ ดังนั้นเมื่อมีการคัดเลือกโรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป หรือโรงพยาบาลชุมชนที่มีความพร้อม ให้มีการดำเนินงานเป็นหน่วยงานบริหารพิเศษตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชนเป็นโรงพยาบาลในกำกับรัฐนั้น โรงพยาบาลศูนย์สระบุรีเป็นโรงพยาบาลแห่งหนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นโรงพยาบาลในกำกับรัฐ โดยมีภาระหน้าที่ในการจัดบริการด้านรักษาพยาบาลแบบผสมผสานอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพดีที่สุดในภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ ดังนั้นโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการจัดบริการรักษาพยาบาลให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรคนหนึ่งของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร (การมีส่วนร่วมของชุมชน) ด้านบริการ(คุณภาพบริการ) และด้านวิชาการ (การเผยแพร่ความรู้สู่ชุมชน) เพื่อนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในชุมชน

คำถามการวิจัย

ความคาดหวังของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีในด้านบริหาร ด้านบริการและด้านวิชาการเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรีต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

1) เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนในเขตเทศบาล และนอกเขตเทศบาลเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล ที่อยู่ (ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล) การได้รับข้อมูลข่าวสาร และการมารับบริการ กับความคาดหวังของประชาชนต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการ

สมมติฐานของการวิจัย

1) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการของประชาชนในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลเมืองสระบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กัน

2) ความคาดหวังต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการไม่มีความสัมพันธ์กับลักษณะของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ระยะทางระหว่างบ้านกับโรงพยาบาล ที่อยู่ (ในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาล) การได้รับข้อมูลข่าวสาร การมารับบริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ผู้วิจัยจึงขอเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตในการศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี ต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี

ข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากมีระยะเวลาและงบประมาณจำกัด การศึกษาครั้งนี้จึงไม่ได้ศึกษาในประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดสระบุรี

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. โรงพยาบาลศูนย์สระบุรี หมายถึง โรงพยาบาลศูนย์ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขประจำจังหวัดสระบุรีที่มีแนวโน้มจะออกนอกระบบราชการ คือ จะมีการบริหารอิสระตามพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 เป็นโรงพยาบาลในกำกับรัฐ

2. ความคาดหวังของประชาชน หมายถึง ความต้องการ ความรู้สึก หรือความคิดเห็นอย่างมีวิจาร์ณญาณของประชาชน ที่คาดการณ์ล่วงหน้าเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีใน 3 ด้าน

ด้านบริหาร(การมีส่วนร่วมของชุมชน)

1) การบริหารงาน หมายถึง การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของโรงพยาบาลศูนย์ เช่น เข้ามาร่วมเป็นคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ฯลฯ

2) การเงิน หมายถึง การที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในด้านการเงินของโรงพยาบาล เช่น ยินดีที่จะบริจาค เงิน วัสดุ แรงงาน ฯลฯ เพื่อช่วยในการพัฒนากิจการของโรงพยาบาล

ด้านบริการ(คุณภาพบริการ)

1) สถานที่ หมายถึง อาคารสถานที่ของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี เช่น ตึกผู้ป่วยนอก ห้องตรวจแผนกต่าง ๆ ห้องน้ำ ที่นั่งรอตรวจ เสื้อผ้าสำหรับเปลี่ยนเมื่อเข้าตรวจ สวนหย่อม ฯลฯ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ ตู้น้ำดื่ม ฯลฯ

2) บริการ หมายถึงสิ่งที่ประชาชนได้รับเมื่อมาโรงพยาบาล เช่น การต้อนรับจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล การให้คำแนะนำด้านสุขภาพ บริการที่รวดเร็วในการตรวจโรค ใช้เวลารอตรวจไม่นานมาก ได้รับการตรวจตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการลัดคิว ฯลฯ

3) ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรีทุกระดับ เช่น แพทย์พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้(ชุดเหลือง) เจ้าหน้าที่อื่น ๆ (ห้องบัตร ห้องปฏิบัติการ ชีวสุตรโรค ห้องทันตกรรม ห้องเอ็กซเรย์ ห้องยา ฯลฯ) คณงาน ยามรักษาความปลอดภัย

ด้านวิชาการ

1) หน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ หมายถึง การที่โรงพยาบาลศูนย์สระบุรีมีการออกไปให้ความรู้แก่ประชาชนที่อยู่ภายนอกโรงพยาบาล ในรูปแบบของหน่วยเคลื่อนที่ต่าง ๆ เช่น งานอนามัยโรงเรียน นิทรรศการเนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ ฯลฯ

2) การฝึกอบรม หมายถึง การที่โรงพยาบาลศูนย์สระบุรีมีกิจกรรมการจัดอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดูแลสุขภาพด้วยตนเองหรือผู้ช่วยเหลือ เช่น การดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวาน การดูแลผู้ป่วยที่เป็นอัมพาต ฯลฯ

3. ประชาชน หมายถึง หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนทั้งชายและหญิงที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดสระบุรี มีสติสัมปชัญญะสมบูรณ์ ยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ และอยู่บ้านในขณะที่ทำการสำรวจข้อมูล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ในการทำ TQM (Total Quality Management)

2.เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี ให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังที่แท้จริงของประชาชนในชุมชน

3.เป็นแนวทางในการจัดการฝึกอบรมบุคลากรทุกระดับของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี เกี่ยวกับการให้บริการด้านหน้า(Frontliner) ที่มีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจ และประทับใจในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์สระบุรี