

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ต้นทุนและการประเมินคุณภาพในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดเชียงใหม่ ในบทนี้จะกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรอบแนวคิด โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดด้านต้นทุน

ความหมายต้นทุนในการให้บริการ คือ ทรัพยากรที่ต้องใช้ไปในกิจกรรมงานบริการนั้นทั้งหมด และประเมินเป็นตัวเงิน ผลรวมของทรัพยากรที่ต้องใช้ไปในรูปตัวเงินนี้เรียกว่า ต้นทุนของกิจกรรมงานบริการ

ประเภทค่าใช้จ่ายของต้นทุน

ในการประเมินต้นทุนยังสามารถจัดแบ่งต้นทุนออกตามประเภทค่าใช้จ่าย ดังนี้คือ

1. ต้นทุนค่าแรง (Labor Cost) หมายถึง ต้นทุนค่าจ้างแรงงานบุคลากรในการผลิต หรือให้บริการ ได้แก่ ต้นทุนหมวดเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าชดเชย ค่าสวัสดิการอื่น ๆ ของเจ้าหน้าที่ ได้แก่ เงินช่วยเหลือบุตร เงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ค่าเช่าบ้าน ค่าตอบแทน ค่าเบี้ยเลี้ยง เป็นต้น

2. ต้นทุนค่าวัสดุ (Material Cost) หมายถึง ต้นทุนค่าวัสดุทุกประเภทที่ใช้ในการผลิต หรือ ให้บริการแต่ละกิจกรรม

3. ต้นทุนค่าลงทุน (Capital Cost) หมายถึง ต้นทุนของการนำทรัพยากรประเภททุนมาใช้ในกิจกรรมเพื่อเป็นการลงทุนระยะยาว อันได้แก่ การลงทุนในด้านครุภัณฑ์และสิ่งปลูกสร้าง โดยคำนวณมูลค่าของต้นทุนจากค่าเฉลี่ยราคาของสิ่งของนั้น ได้แก่ ค่าเสื่อมราคาของอาคาร และค่าเสื่อมราคาของครุภัณฑ์

2.1.2 แนวคิดและขั้นตอนในการวิเคราะห์ต้นทุนการบริการงานสาธารณะ

กรอบแนวคิดของการวิเคราะห์ต้นทุนจะเป็นการศึกษาต้นทุน และ ต้นทุนต่อหน่วยบริการกิจการสาธารณะในมุมมองผู้ให้บริการ โดยคำนึงถึงเฉพาะต้นทุนที่หน่วยบริการกิจการสาธารณะใช้จ่ายไปเพื่อให้มีงานบริการเกิดขึ้น โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์โครงสร้างของระบบงาน (System Analysis) และ โครงสร้างการบริหารงบประมาณ เพื่อจำแนกหน่วยงานเป็นหน่วยต้นทุน (Cost Center) ตามลักษณะหน้าที่และความสัมพันธ์ที่แท้จริงในการบริการ และสนับสนุนกันของแต่ละหน่วยงาน โดยจัดออกเป็น 4 กลุ่มต้นทุนคือ

- หน่วยต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้
- หน่วยต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้
- หน่วยงานที่ให้บริการโดยตรง
- หน่วยงานที่ให้บริการอื่น

2. ศึกษาต้นทุนรวมโดยตรง (Total Direct Cost) ซึ่งประกอบด้วย ต้นทุนค่าแรง ต้นทุนค่าวัสดุ ต้นทุนค่าลงทุนของทุกหน่วยต้นทุน

3. จัดสรรต้นทุนของหน่วยต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และหน่วยต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้ ซึ่งถือเป็นหน่วยต้นทุนชั่วคราวไปให้กับหน่วยต้นทุนสุดท้าย คือ หน่วยงานที่ให้บริการโดยตรง และหน่วยงานที่ให้บริการอื่น โดยต้นทุนที่จัดสรรไปนี้เรียกว่า ต้นทุนทางอ้อมของหน่วยต้นทุนสุดท้าย

4. คำนวณหาต้นทุนทั้งหมด (Full Cost) ซึ่งเท่ากับ ต้นทุนทางตรง + ต้นทุนทางอ้อม

5. หาต้นทุนต่อหน่วยบริการ (Unit Cost Calculation)

ต้นทุนต่อหน่วยหรือต้นทุนเฉลี่ย คือ การเปรียบเทียบปริมาณทรัพยากรที่ใช้กับผลลัพธ์หรือปริมาณงานที่เกิดขึ้น เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการตรวจสอบประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากร การกำหนดงบประมาณ การวางแผนรายจ่าย และตัดสินใจว่าบริการที่ดำเนินการอยู่นั้น กิจกรรมใดควรดำเนินการต่อไป ควรขยาย หรือควรยกเลิก ควรเพิ่มหรือลดการใช้ทรัพยากร การวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วย จะกระทำในช่วงเวลาหนึ่ง โดยทั่วไปมักทำอย่างน้อยปีละครั้ง หรืออาจจะทำมากกว่านั้น เพื่อให้สามารถควบคุมการใช้ทรัพยากรได้ดีขึ้น

$$\text{ต้นทุนต่อหน่วยบริการ} = \frac{\text{ต้นทุนทั้งหมดของหน่วยงานหลัก}}{\text{จำนวนหน่วยบริการ}}$$

2.1.3 การจัดสรรต้นทุน

การจัดสรรต้นทุนเป็นการกระจายต้นทุนของหน่วยงานฝ่ายสนับสนุนที่มีได้เป็นหน่วยงานบริการ โดยตรงกับผู้มารับบริการ โดยต้นทุนส่วนนี้จะถูกจัดสรรไปยังหน่วยงานหลักของงานบริการ ซึ่งต้องมีการกำหนดเกณฑ์หรือหน่วยนับในการจัดสรรและวิธีการจัดสรรต้นทุนดังกล่าว

เกณฑ์ในการจัดสรร

การเลือกเกณฑ์ในการจัดสรรต้นทุนนั้นมีหลายแบบ และไม่มีแบบใดดีที่สุดเพราะต้องให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานที่แท้จริง ในการปฏิบัติงานนั้นต้นทุนแต่ละหมวดที่เกิดขึ้น ต้องมีการกระจายไปสู่กิจกรรมของการออกปฏิบัติงาน จากงานที่เจ้าหน้าที่คนหนึ่ง ๆ ปฏิบัติงานอยู่ ไปให้กับการออกปฏิบัติงานตามแผนงานการบำบัด แก๊ส ฝุ่นฟู ป้องกัน และส่งเสริมทักษะแก่เด็ก และเยาวชน เนื่องจากงานประจำที่ทำอยู่เป็นงานหลักไม่ใช่งานตามแผนงาน ดังนั้นต้นทุนที่เกิดขึ้นจึงเป็นต้นทุนของงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งต้นทุนที่ต้องมีการจัดสรรคือ ต้นทุนค่าแรง โดยคำนวณค่าแรงทั้งหมดที่ได้รับตลอดปีงบประมาณ ได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าเช่าบ้าน ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ และเงินค่าสวัสดิการต่าง ๆ อิงตามการศึกษาด้วยวิธี Time and Motion Study ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ

วิธีการจัดสรรต้นทุนมี 4 วิธี ได้แก่

1. Direct Allocation Method
2. Step-down Method
3. Double Distribution Method
4. Simultaneous Equation Method

1. Direct Allocation Method

เป็นการกระจายต้นทุน โดยตรงรวมของ Transient Cost Center (TCC) คือ แผนกต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (Non Revenue Producing Cost Center: NRPPC) และแผนกต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้ (Revenue Producing Cost Center: RPCC) ไปยัง Absorbing Cost Center (ACC) คือแผนกบริการ โดย NRPPC และ RPCC แต่ละแผนกต่างก็จัดสรรต้นทุนของตนให้กับแผนกบริการโดยตรง ไม่มีการจัดสรรให้แก่อันและกันเลย วิธีนี้จะมีข้อดีคือ คำนวณง่าย ส่วนข้อเสียคือ เนื่องจากวิธีนี้ไม่ได้คำนึงถึงความสัมพันธ์ของ TCC ทำให้การยอมรับนำไปใช้ประโยชน์ได้น้อย

2. Step-down Method

เป็นวิธีการจัดสรรต้นทุนที่คำนึงถึงการให้บริการ หรือความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน TCC คือแผนกต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ และแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้ โดยวิธีการกระจายจะมีการจัดลำดับของ TCC ตามความมากน้อยของบริการที่ให้แก่แผนกต้นทุนอื่น ๆ คือหน่วยงาน TCC ที่ถูกจัดไว้ลำดับต้น ๆ จะมีโอกาสกระจายให้หน่วยงาน TCC อื่นมาก แต่มีโอกาสรับจากหน่วยงานอื่นน้อย ส่วนหน่วยงานอื่นที่อยู่ลำดับท้ายจะมีโอกาสกระจายไปให้ผู้อื่นน้อย แต่มีโอกาสรับจากหน่วยงานอื่นมาก แม้ว่าวิธีนี้จะบ่งถึงความสัมพันธ์ของการใช้ทรัพยากร ได้ดีกว่าวิธีที่ 1 แต่การจัดลำดับเป็นเรื่องที่ไม่มีข้อตกลงแน่นอน ถ้าลำดับเปลี่ยนค่าคำนวณได้ก็เปลี่ยนไปด้วย ทำ

ให้ indirect cost ที่คำนวณได้ไม่แน่นอน นอกจากนั้นเมื่อ TCC กระจายต้นทุนไปแล้วจะปิดไม่ได้ รับต้นทุนจากหน่วยงานอื่นอีก และแผนกต้นทุนที่อยู่ถัดมาก็จะจัดสรรต้นทุนของตน (ซึ่งเป็นผลรวมระหว่างต้นทุนทางตรงของตนเองกับต้นทุนทางอ้อมจากแผนกต้นทุนที่อยู่เหนือกว่า) ให้กับแผนกต้นทุนอื่น ๆ ทั้งหมดที่อยู่ถัดมา การจัดสรรต้นทุนจนหมดทุกแผนกต้นทุนทั้งหมดก็จะตกอยู่กับแผนกที่ให้บริการโดยตรง แม้ว่าจ้างจัดสรรต้นทุนแบบ Step-down Method จะดีกว่าหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากกว่าวิธี Direct Allocation Method แต่ก็ยังมีข้อเสียคือ แผนกต้นทุนที่อยู่ต่ำอันดับกว่าอาจจะให้บริการแผนกต้นทุนที่อยู่เหนือกว่าก็ได้ ซึ่งการจัดสรรวิธีนี้จะมองข้ามความจริงข้อนี้ไปและการจัดลำดับแผนกต้นทุนเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เป็นการเปรียบเทียบที่ไม่มีหลักเกณฑ์แน่ชัด การจัดลำดับต่าง ๆ หลาย ๆ แบบจะให้ค่าต้นทุนเต็ม (Full Cost) ต่าง ๆ กัน ได้ซึ่งวิธีนี้เหมาะใช้กับโครงสร้างการบริหารไม่ซับซ้อน หรือมีการแบ่งลักษณะหน้าที่ของหน่วยงานที่ยังไม่แน่นอนชัดเจน

3. Double Distribution Method

เป็นวิธีการจัดสรรต้นทุนแบบสองรอบ (หรือหลายรอบ) เป็นวิธีที่ไม่คำนึงถึงลำดับความมากน้อยของการให้บริการเหมือนวิธีที่ 2 โดยในรอบแรก (First Distribution) แผนกต้นทุนที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และแผนกต้นทุนที่ก่อให้เกิดรายได้ทุกแผนกสามารถจัดสรรต้นทุนให้แก่แผนกบริการอื่นและให้แก่กันและกันได้ไม่จำกัด หลังจากการจัดสรรรอบแรกผ่านไป แผนกที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้และแผนกที่ก่อให้เกิดรายได้ก็จะมีต้นทุนทางอ้อมซึ่งได้รับมาจากการจัดสรรรอบแรก ซึ่งจะต้องถูกจัดสรรต่อไปให้หมดถ้าการจัดสรรอยู่ในลักษณะนี้ไปเรื่อย ๆ แต่ละแผนกต้นทุนก็จะมีต้นทุนทางอ้อมเกิดขึ้นต่อไป ไม่สิ้นสุดเพียงแต่จำนวนน้อยลงเรื่อย ๆ ลักษณะเช่นนี้เรียกว่า วงจรการจัดสรรต้นทุนไม่รู้จบ การตัดวงจรการจัดสรรต้นทุนไม่รู้จบนี้ทำได้โดยใช้วิธีการจัดสรรแบบ Step-down Method ในรอบที่สอง (Second Distribution) หรือหลังจากจัดสรรแบบแรกหลาย ๆ ครั้งแล้วก็ได้ การจัดสรรต้นทุนแบบวิธีที่สามนี้จะให้ค่าต้นทุนที่ถูกต้องมากกว่าสองวิธีแรก แต่การคำนวณก็จะยุ่งยากมากกว่าด้วย

วิธีนี้มีข้อดีคือ คำนึงถึงความสัมพันธ์ที่เป็นจริงโดยไม่ต้องมีการจัดลำดับหน่วยงานทำให้ค่าที่ได้มาของ Indirect Cost ถูกต้องแต่ถ้าต้องทำการกระจายกลับไปมาหลายครั้งจะทำให้การคำนวณยุ่งยากซับซ้อนมาก จึงแก้ไขโดยครั้งแรกจะกระจายตามสภาพความเป็นจริง ส่วนครั้งที่ 2 ใช้วิธี Step-down เข้าช่วยจึงเรียกวิธีนี้ว่า Double Distribution Method

4. Simultaneous Equation Method

เป็นวิธีที่ใช้หลักการเดียวกับ Double Distribution Method แต่ใช้สมการเชิงเส้น (Linear Equation) มาช่วยในการแก้ปัญหาของการส่งต้นทุนกลับไปกลับมา จึงนับว่าเป็นวิธีที่

ละเอียดถูกต้องที่สุด ในการกระจายต้นทุนตามความสัมพันธ์ที่เป็นจริง สำหรับการหาคำตอบถ้าใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยในการคำนวณทำได้ไม่ยาก

2.1.4 แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิด

ตามแนวทางในการปฏิบัติงานสถานแรกรับเด็กและเยาวชนของสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2545 ตามที่พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 ได้บัญญัติให้สถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ควบคุมเด็กและเยาวชน ควบคุมเด็กและเยาวชนซึ่งต้องหาว่ากระทำความผิดไว้ในระหว่างสอบสวนหรือพิจารณาคดี เพื่อให้การควบคุมดูแลเด็กและเยาวชนดังกล่าว สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย เหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน และสอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทด้านสิทธิมนุษยชนของประเทศไทย รวมทั้งอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก หรือข้อกำหนดอื่น ๆ ขององค์การสหประชาชาติไทยได้ให้การรับรอง จึงกำหนดให้มีแนวทางในการปฏิบัติของงานสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้มีแนวทางในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนดังต่อไปนี้

หลักการในการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนที่ให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือคำสั่งศาลเด็กและเยาวชนที่ต้องหาว่ากระทำความผิดให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่า ยังมีได้เป็นผู้กระทำความผิด จะปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนนี้เสมือนว่าเป็นผู้กระทำความผิดมิได้ มีการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันภายใต้บทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อกำหนด ในสถานแรกรับเด็กและเยาวชนให้คำนึงถึงประโยชน์ของเด็กและเยาวชนเป็นสำคัญ และต้องปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิขั้นพื้นฐานของเด็กและเยาวชนทั้งปกป้องคุ้มครองเด็กและเยาวชนจากการแสวงหาผลประโยชน์ และการกระทำทารุณกรรมทั้งทางร่างกาย จิตใจ มีการบำบัดแก้ไขเบื้องต้นเป็นกระบวนการให้ความช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาของเด็กและเยาวชนให้ชั้นแรก ส่งเสริมทักษะการปรับตัวและการดำเนินชีวิต สนับสนุนเด็กและเยาวชนมีความพร้อมที่จะดำรงชีวิตในสังคม และเตรียมให้เด็กและเยาวชนเข้ารับกิจกรรมบำบัดแก้ไข ที่เหมาะสมในกรณีที่ต้องเข้ารับการศึกษาและอบรมฯ โดยมีการดำเนินการเป็นขั้นตอนและตามลำดับต่อไปนี้

หมวดที่ 1 บททั่วไป ความมุ่งหมายและหลักการ

เด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดจะถูกควบคุมตัวไว้ในสถานแรกรับได้เฉพาะตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือ คำสั่งศาล มีการปฏิบัติต่อเด็กและเยาวชนเสมือนว่าเป็นผู้กระทำความผิดได้ และเท่าเทียมกัน จัดสถานที่ควบคุมเด็กและเยาวชน แยกจากเด็กและเยาวชนที่ศาลมีคำพิพากษาหรือมีคำสั่งให้เข้ารับการศึกษาอบรม รวมทั้งแยกควบคุมเด็กและเยาวชนชายและหญิงออก

จากกัน และมีการเตรียมความพร้อมให้เด็กและเยาวชนได้เข้ารับกิจกรรมบำบัดแก้ไขที่เหมาะสมในกรณีที่ต้องเข้ารับการรักษาและอบรม

หมวดที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบของสถานแรกรับเด็กและเยาวชน

ควบคุมดูแลเด็กและเยาวชนที่ต้องหาว่ากระทำความผิด โดยจัดให้เด็กและเยาวชนได้มีที่อยู่อาศัย กินอยู่หลับนอน และมีปัจจัยจำเป็นแก่การดำรงชีวิต เหมาะสมตามเพศ วัย สภาพทางร่างกาย จิตใจ หรือสติปัญญา และความประพฤติของเด็กและเยาวชน ศึกษาวิเคราะห์ สาเหตุและปัจจัย ที่ส่งเสริม หรือกระตุ้นให้เด็กหรือเยาวชนกระทำความผิด ทั้งในด้านสังคม สิ่งแวดล้อม สุขภาพกาย จิตใจ ลักษณะนิสัย หรือพฤติกรรมเป็นรายบุคคล พร้อมกับจัดทำรายงานการจำแนกเด็กและเยาวชนและเสนอแนวทางแก้ไขเด็กและเยาวชนที่เหมาะสมต่อศาล ตลอดจนบำบัดแก้ไขเบื้องต้นแก่เด็กและเยาวชนที่ต้องหาว่ากระทำความผิด ซึ่งถูกควบคุมตัวไว้ระหว่างรอการสอบสวน และการพิจารณาพิพากษาคดี

หมวดที่ 3 การจัดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่

จัดให้มีเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติราชการตามนโยบาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการ และให้มีอำนาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติราชการนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ เช่น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานจิตวิทยา งานสังคมสงเคราะห์และงานพ่อบ้าน – แม่บ้าน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล งานพัฒนาสุขภาพพลานามัย และงานฝึกอบรมและฝึกวิชาชีพ เป็นต้น

หมวดที่ 4 การรับตัวเด็กและเยาวชน

จัดให้มีเจ้าหน้าที่เพื่อรับตัวเด็กหรือเยาวชนที่ต้องหาว่ากระทำความผิด ซึ่งส่งตัวมาจากสถานพินิจ และจากพนักงานสอบสวน หรือศาลอื่นที่ส่ง โอนคดีมาพิจารณาในศาลเยาวชนและครอบครัว ซึ่งได้นำเด็กและเยาวชนมาส่งตัวนอกเวลาราชการหรือทำการปกติหรือในวันหยุดราชการ และตรวจค้นตัวและทรัพย์สินของเด็กหรือเยาวชนที่รับตัวเข้าใหม่ ทุกรายการในสถานที่ที่จัดไว้เป็นเฉพาะ จัดให้เด็กหรือเยาวชนทุกคนที่รับตัวเข้าใหม่ ทำความสะอาดร่างกาย และจัดให้ได้รับเครื่องแต่งกาย เครื่องนอน และของใช้ชีวิตประจำวันตามที่ราชการกำหนด โดยให้เด็กและเยาวชนลงลายมือชื่อรับไว้เป็นหลักฐาน สำหรับเสื้อผ้าที่ใส่มาให้ซักให้เรียบร้อยก่อนนำเข้าเก็บรักษา และให้พ่อบ้านทำการสอบถามและบันทึกรายละเอียดประวัติเบื้องต้นของเด็กหรือเยาวชน เช่น อายุ สุขภาพอนามัย สภาพจิตใจ และการกระทำความผิด ฯลฯ เพื่อการจัดนอนหรือจัดการดูแลความเป็นอยู่ให้เหมาะสมเป็นรายบุคคล พร้อมกับให้คำแนะนำเกี่ยวกับการรักษาระเบียบวินัย และการปฏิบัติตัวในระหว่างที่ถูกควบคุมตัวในสถานแรกรับเด็กและเยาวชน

หมวดที่ 5 การรวบรวมข้อมูลและทะเบียนเด็กและเยาวชน

สถานแรกรับฯ จัดทำทะเบียนเด็กและเยาวชนที่รับตัวไว้ในควบคุมเรียงตามลำดับวัน และเวลาที่รับทะเบียนคุมยอดจำนวนเด็กและเยาวชนที่คงเหลือประจำวัน และจำนวนเด็กและเยาวชนที่เคลื่อนไหวประจำวันมีการรวบรวมข้อมูลและสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนอย่างเป็นระบบ และมีการเคลื่อนไหวเป็นปัจจุบัน เด็กและเยาวชนมีสิทธิที่จะโต้แย้ง คัดค้านข้อเท็จจริงหรือความเห็นต่าง ๆ ที่บรรจุไว้ในสมุดประจำตัว ข้อโต้แย้งหรือคัดค้านของเด็กและเยาวชนให้บันทึกไว้หรือรวบรวมไว้ในสมุดประจำตัว

หมวดที่ 6 การจัดที่อยู่อาศัย อนามัยส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อม

สถานแรกรับมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ ที่อยู่อาศัย และพื้นที่ใช้สอยรวมทั้งภูมิทัศน์ภายในสถานแรกรับเด็กและเยาวชน โดยคำนึงถึงการพัฒนาของวัย และเอื้อประโยชน์ต่อการดูแลบำบัดแก้ไขและฟื้นฟูเบื้องต้นแก่เด็กและเยาวชน จัดหอนอนเด็กและเยาวชนอย่างถูกสุขลักษณะอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ รวมทั้งจัดให้มีหอนอนหรือแยกพื้นที่สำหรับเด็กหรือเยาวชนที่เจ็บป่วยเพื่อความสะดวกในการดูแลและป้องกันการระบาดของโรค จัดให้มีน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคที่ถูกหลักสุขาภิบาล มีจำนวนเพียงพอที่จะให้บริการเด็กและเยาวชนและต้องการดูแลรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ จัดห้องน้ำ ห้องส้วม ให้จัดให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล และจัดโรงครัว โรงอาหาร การเก็บอาหาร และการล้างภาชนะให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล และจัดให้การรักษาความสะอาดอยู่ตลอดเวลา

หมวดที่ 7 การดูแลความเป็นอยู่เด็กและเยาวชน

จัดเด็กหรือเยาวชนเข้าอยู่อาศัยในหอนอนตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงอายุ สภาพ ทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความประพฤติ ฐานความผิดและประวัติการกระทำความผิด จัดทำบัญชีรายชื่อของเด็กและเยาวชนที่เข้าพักอาศัยในหอนอนแต่ละหอ เพื่อการตรวจสอบการเข้าออกจากหอนอน และระมัดระวังมิให้เด็กหรือเยาวชนเปลี่ยนหอนอนโดยพลการ และจัดให้มีการตรวจตราการแต่งกาย การตัดผม การทำความสะอาดร่างกาย และการรักษาความสะอาดเครื่องนอน เครื่องแต่งกาย ของเด็กและเยาวชนอย่างสม่ำเสมอปกติประจำ ตลอดจนจัดให้มีห้องพยาบาล เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ และเจ้าหน้าที่พยาบาลเพื่อให้การดูแลเด็กและเยาวชน ที่เจ็บป่วยในเบื้องต้น และเพื่อให้บริการส่งเสริมสุขภาพพลานามัย ให้แก่เด็กและเยาวชน เป็นต้น

หมวดที่ 8 การจำแนกเด็กและเยาวชน

สถานแรกรับ ทำการจำแนกเด็กและเยาวชน ทุกวัย เพื่อประโยชน์ในการ จัดที่อยู่อาศัยให้เป็นข้อมูลในการวางแผนการบำบัดแก้ไขเด็กและเยาวชนเบื้องต้น ใช้ประกอบรายงาน แสดงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน พร้อมทั้งเสนอมาตรการแก้ไขเด็กและเยาวชนที่เหมาะสม

ต่อศาล ตลอดจนให้นักจิตวิทยา ทำรายงานทางจิตวิทยา นักสังคมสงเคราะห์ ศึกษาข้อมูลด้าน ประวัติทางสังคม สิ่งแวดล้อม และครอบครัว เป็นต้น

หมวดที่ 9 การบำบัดแก้ไขเบื้องต้น

สถานแรกรับต้องจัดให้มีการบำบัดแก้ไขทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม โดยจัดให้มี กิจกรรมเพื่อการบำบัดแก้ไขเบื้องต้น เช่น การแนะแนวการดำเนินชีวิต การพัฒนาสุขภาพ พลาแนมัยกิจกรรมเสริมหลักสูตร ได้แก่ ศิลปะ ดนตรี กีฬานันทนาการ การใช้เวลาว่าง ห้องสมุด การอบรมด้านจริยธรรม ศิลธรรม เป็นต้น

หมวดที่ 10 การให้รางวัลและการลงโทษ

การให้รางวัลและการลงโทษ ให้กระทำเพื่อมุ่งให้เด็กหรือเยาวชนได้เกิดการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสม และให้ดำเนินการไปในทางที่เป็นคุณแก่เด็กหรือ เยาวชนที่มีความประพฤติดี มีความตั้งใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรม สามารถปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเอง ไปในทางที่ดีขึ้น

หมวดที่ 11 การตรวจค้นร่างกายและสิ่งของของเด็กและเยาวชน

การตรวจค้นร่างกายเด็กหรือเยาวชน ให้กระทำในสถานที่ซึ่งจัดไว้เป็นการเฉพาะ หรือสถานที่ที่เหมาะสม การตรวจค้นต้องปฏิบัติด้วยความละเอียดรอบคอบและพึงหลีกเลี่ยงการ กระทำอันเป็นการกระทบกระเทือนต่อร่างกาย หรือจิตใจ ผู้ตรวจค้นต้องเป็นเพศเดียวกับเด็กหรือ เยาวชนและมีพยานรู้เห็นขณะทำการตรวจค้น การตรวจค้นร่างกายและสิ่งของของเด็กหรือเยาวชน ทุกครั้ง ทั้งก่อนและหลังการเยี่ยมญาติ ก่อนออกหรือเข้าในสถานควบคุม ก่อนออกหน่วยฝึกวิชาชีพ และก่อนเข้านอนประจำวัน เพื่อป้องกันสิ่งของที่เป็นอันตราย ผิดกฎหมาย

หมวดที่ 12 การเยี่ยมญาติ

จัดให้เด็กและเยาวชนได้มีการเยี่ยมญาติ โดยกำหนดวันและเวลาเยี่ยมตามความ เหมาะสม โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสถานพินิจ ทั้งนี้ให้พิจารณาตามความเหมาะสม และความจำเป็นของสถานควบคุมแต่ละแห่ง โดยไม่กระทบต่อระบบการจัดกิจกรรมบำบัด แก้ไข ฟื้นฟู การศึกษา การฝึกวิชาชีพของเด็กและเยาวชน

หมวดที่ 13 การรักษาความปลอดภัย

ในสถานแรกรับทุกแห่ง จะต้องจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัย 24 ชั่วโมง พร้อมกับศูนย์ควบคุมการปฏิบัติงานด้านการรักษาความปลอดภัย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสะดวกใน การติดต่อสื่อสารและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และจัดให้มีอุปกรณ์ในการรักษาความ ปลอดภัยตามระดับการควบคุมดูแลของสถานแรกรับแต่ละแห่ง โดยมีอุปกรณ์พื้นฐานดังนี้ วิทยุ สื่อสาร อุปกรณ์ให้แสงสว่าง (ไฟฉาย, ไฟฉุกเฉิน) เครื่องกำเนิดพลังงานไฟฟ้าและถังดับเพลิง เพื่อ

ป้องกันเหตุอันตรายและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือและป้องกันที่ทันทั่วถึง

หมวดที่ 14 การให้การสงเคราะห์เด็กและเยาวชน

สถานแรกรับ ดำเนินการให้บริการและสงเคราะห์ช่วยเหลือ แก่เด็กและเยาวชน ตามกระบวนการทางสังคมสงเคราะห์อย่างเหมาะสม ทั้งที่อยู่ในระหว่างการควบคุมตัวและภายหลัง และจัดให้มีการดำเนินการระดมทรัพยากรทุกส่วน ให้บริการแก่เด็กและเยาวชนตลอดจนครอบครัว ทั้งระหว่างควบคุมตัวและภายหลังปล่อย เช่น การสงเคราะห์ด้านสิ่งของเครื่องใช้จำเป็นรวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับครอบครัว การสงเคราะห์จัดส่งกลับภูมิลำเนา การสงเคราะห์ด้านการประกอบอาชีพและการศึกษาต่อ เป็นต้น

หมวดที่ 15 การปล่อยตัวและการส่งตัวเด็กและเยาวชนไปยังที่อื่น

ให้ดำเนินการปล่อยตัวเด็กและเยาวชนไปทันที เมื่อผู้อำนวยการสถานพินิจ มีคำสั่งให้ปล่อยเรียกคืนของใช้ซึ่งเป็นของทางราชการ และคืนทรัพย์สินส่วนตัวให้เด็กและเยาวชน โดยให้เด็กและเยาวชนลงลายมือชื่อไว้ การปล่อยตัวเด็กหรือเยาวชนที่ไม่มีผู้ใดมารับ ต้องให้การสงเคราะห์ตามความจำเป็นแต่ละราย ตลอดจนส่งเด็กหรือเยาวชนไปยังสถานควบคุมอื่น ให้บันทึกรายละเอียดเหตุที่ส่งเพื่อให้หน่วยควบคุมที่รับเด็กหรือเยาวชนทราบ และแจ้งสถานพินิจทราบทุกครั้ง เป็นต้น

2.1.5 แนวคิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaciton) เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่จะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและทัศนคติจะเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมดังกล่าว

ความพึงพอใจ หมายถึง ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขสบายที่เกิดจากการเข้าร่วม ได้รู้และได้เห็นในกิจกรรมนั้น ๆ ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลในเชิงบวก สามารถลดความตึงเครียดของมนุษย์ให้น้อยลง ซึ่งความพอใจนี้เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือเป็นทัศนคติที่เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อม ดังนั้นความพึงพอใจมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับทัศนคติ โดยถือเป็นขั้นพื้นฐานของทัศนคติอันเกิดความพอใจที่ดี

ความรู้สึกในทางบวก คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะ เป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้ ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ

ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ ความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกเหล่านี้ เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกมา ในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้

จากคำจำกัดความและความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวมาแล้ว จะเป็นได้ว่า ส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจนี้จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมาย ในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะ ส่วนบุคคล

การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่ง สามารถทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถาม ความถึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและ วิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงจากการพูด กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กฤษฎา สุขสิงห์ (2543) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลได้โครงการประชาร่วมใจ ป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ ต้นทุน-ผลได้โครงการประชาร่วมใจป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดบุรีรัมย์ ปีงบประมาณ 2542 โดยศึกษาแบบการศึกษาย้อนหลัง ในมุมมองของผู้ให้บริการ รวบรวม ข้อมูลต้นทุนค่าแรง ค่าวัสดุ ค่าลงทุน ค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคไข้เลือดออก โดยใช้แบบบันทึกที่ผู้ ศึกษาสร้างขึ้นเองวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า โครงการมีต้นทุนค่าแรง

คิดเป็นร้อยละ 88 ของต้นทุนทั้งหมด รองลงมาได้แก่ค่าวัสดุ คิดเป็นร้อยละ 10.8 และค่าลงทุน คิดเป็นร้อยละ 1.2 สำหรับผลได้ คือประหยัดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคไข้เลือดออก ในปีงบประมาณ 2542 เมื่อเปรียบเทียบกับค่ามัธยฐาน 5 ปี พบว่าเป็นค่าตรวจชันสูตร คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมาเป็นค่าเวชภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 32.8 และค่าแรง คิดเป็นร้อยละ 20.9 ตามลำดับ

ประอมศิลป์ พันธุ์เขียน (2546) ศึกษาเรื่องสาเหตุการกระทำความคิดและการหลบหนีของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพทั่วไปและลักษณะการกระทำความคิดของเด็กและเยาวชน 2) ศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนและการหลบหนี และ 3) ศึกษาความพึงพอใจในสภาพความเป็นอยู่ ความต้องการ ความสัมพันธ์และทัศนคติของเด็กและเยาวชนในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สถานพินิจฯ โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเด็กและเยาวชนในสถานพินิจฯ ที่คดีตัดสินแล้ว จำนวน 245 คน และสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ของสถานพินิจฯ จำนวน 5 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่า Chi – Square ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่เป็นบุตรคนแรกของครอบครัว มีลักษณะนิสัยส่วนตัวเป็นคนใจร้อน อารมณ์รุนแรง โมโหง่าย เด็กและเยาวชนส่วนใหญ่ก่อนถูกส่งตัวเข้ามาในสถานพินิจฯ อาศัยอยู่กับบิดามารดา คิดเป็นร้อยละ 45.3 และมีบิดาหรือมารดาเลี้ยงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.0 อาชีพทั้งบิดาและมารดาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีระดับรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน ทางด้านสิ่งแวดล้อม ที่ตั้ง สภาพที่อาศัยเป็นบ้านส่วนตัวอยู่นอกเมืองมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72.7 สาเหตุที่กระทำความคิดเพราะเพื่อนชักชวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาเพราะอยู่ในภาวะลี้ภัย ไม่สามารถบังคับสติอารมณ์ของตนเองได้ เช่น เมาสูรา โกรธโมโหจนลี้ภัย คิดเป็นร้อยละ 33.9 ส่วนสาเหตุของการหลบหนี เช่น เบื่อสถานพินิจฯ ไม่ได้เจอเพื่อนคนอื่น ๆ อยากกลับบ้านและไม่เคยชินกับการถูกกักอิสรภาพ ความพึงพอใจด้านความเป็นอยู่ และด้านทัศนคติที่มีต่อความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ พบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 3.98 และ 4.02 ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ความคาดหวังและความต้องการของชีวิตในอนาคตเด็กและเยาวชนส่วนใหญ่คิดว่าถ้าได้รับการปล่อยตัวจะกลับไปอยู่กับบิดา – มารดามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.3 ต้องการศึกษาเพิ่ม อยากได้ความรักความอบอุ่นจากบิดามารดา หรือบุคคลในครอบครัว และถ้าเลือกได้อยากศึกษาหรือมีความรู้ในการประกอบอาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.1

สมบุรณ์ วัฒนพรมงคล (2549) ศึกษาเรื่องแนวทางแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชนกระทำผิด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา แนวทางแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชนกระทำผิด และศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นในการหาแนวทางแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชนกระทำผิด โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้พิพากษาสมทบ จำนวน 150 คน และเจ้าหน้าที่ศาลเยาวชนและครอบครัว จำนวน 50 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนค่ามาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุตั้งแต่ 61 ปีขึ้นไป ตำแหน่งเป็นผู้พิพากษาสมทบ จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี มีอายุราชการ 5 ปี หรือต่ำกว่า ด้านเด็กและเยาวชนที่กระทำผิด กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยว่าเด็กและเยาวชนที่กระทำผิดควรได้รับการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู ในระดับมาก โดยเมื่อแก้ไข บำบัด ฟื้นฟูแล้วควรให้ครอบครัว ชุมชนร่วมกันคุมประพฤติและสอดส่องดูแลพฤติกรรม เพื่อป้องกันการกระทำผิดซ้ำในระดับมากที่สุด ในด้านการพิจารณาพิพากษาคดี กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้วยที่ศาลเยาวชนและครอบครัวควรประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน เพื่อร่วมกันในการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดสูงสุด ในระดับมากที่สุด และผลการเปรียบเทียบ เพศ ตำแหน่ง และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อแนวทางในการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชนกระทำผิด โดยรวมและรายด้านไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อแนวทางการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชนกระทำผิด ในด้านการพิจารณาพิพากษาคดี และด้านการแก้ไข บำบัด ฟื้นฟู เด็กและเยาวชน

กฤษณา อินเปา (2550) ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ต้นทุนการรักษาพยาบาลและประเมินคุณภาพในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาวิเคราะห์ต้นทุนของหน่วยบริการผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน และเพื่อประเมินคุณภาพความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากการใช้บริการหน่วยผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของโรงพยาบาลค่ายสุรศักดิ์มนตรี โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการผู้ป่วยนอก จำนวน 200 ราย ผู้ป่วยในจำนวน 100 รายที่มารับบริการที่โรงพยาบาล โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย และวิเคราะห์ต้นทุนการรักษาพยาบาลของหน่วยบริการผู้ป่วยได้ทำการประเมินต้นทุนทางตรงและต้นทุนทางอ้อม ซึ่งได้จากการกระจายต้นทุนจากหน่วยสนับสนุนไปยังหน่วยต้นทุนบริการผู้ป่วยโดยตรงวิธีการ step down simultaneous linear equation ผลการศึกษาพบว่า ต้นทุนทางตรงทั้งหมดของโรงพยาบาลมีจำนวน 190.90 ล้านบาท ต้นทุนค่าแรงงานรวม 47.20 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 24.83 ต้นทุนค่าวัสดุรวม 138.50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 72.82 ต้นทุนค่าลงทุนรวม 5.10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 2.35 ต้นทุนเฉลี่ยต่อหน่วยของแต่ละหน่วยบริการผู้ป่วยที่คำนวณได้ คือ งานผ่าตัด/วิสัญญีมีต้นทุนต่อหน่วย 5,778.61 บาท ไตเทียมมีต้นทุนต่อหน่วย 5,929.30 บาท กองทันตกรรมมีต้นทุนต่อหน่วย 1,122.60 บาท ห้องฉุกเฉิน

มีต้นทุนต่อหน่วย 237.80 บาท งานตรวจโรงผู้ป่วยนอกมีต้นทุนต่อหน่วย 1,300.17 บาท ศูนย์ผู้ป่วย
 ในมีต้นทุนต่อวัน 86.20 บาท หอผู้ป่วยชายมีต้นทุนต่อวัน 3,329.60 บาท หอผู้ป่วยหญิงมีต้นทุนต่อ
 วัน 1,983.40 บาท หอผู้ป่วยสูตินรีมีต้นทุนต่อวัน 4,948.50 บาท หอผู้ป่วยวิกฤติมีต้นทุนต่อวัน
 6,359.60 บาท หอผู้ป่วยพิเศษมีต้นทุนต่อวัน 4,029.90 บาท ต้นทุนทางอ้อมของแต่ละหน่วยบริการ
 ผู้ป่วยที่คำนวณได้ งานผ่าตัด/วิสัญญีมีต้นทุนจำนวน 1.29 ล้านบาท ไตเทียมมีต้นทุน 2.83 ล้านบาท
 กองทันตกรรมมีต้นทุนจำนวน 5.87 ล้านบาท ห้องฉุกเฉินมีต้นทุนจำนวน 2.85 ล้านบาท งานตรวจ
 โรงผู้ป่วยนอกมีต้นทุนจำนวน 78.31 ล้านบาท ศูนย์ผู้ป่วยในมีต้นทุนจำนวน 5.59 ล้านบาท หอ
 ผู้ป่วยชายมีต้นทุนจำนวน 15.67 ล้านบาท หอผู้ป่วยหญิงมีต้นทุนจำนวน 14.73 ล้านบาท หอผู้ป่วย
 สูตินรีมีต้นทุนจำนวน 10.32 ล้านบาท หอผู้ป่วยวิกฤติมีต้นทุนจำนวน 5.09 ล้านบาท หอผู้ป่วยพิเศษ
 มีต้นทุนจำนวน 9.58 ล้านบาท ส่วนการประเมินความพึงพอใจของการบริการผู้ป่วยนอก
 ผู้รับบริการให้ความพึงพอใจระดับมากในประเด็น อาคารสถานที่ไม่แออัดและเป็นระเบียบ
 เรียบร้อย , การได้รับความสนใจช่วยเหลือจากพยาบาล และความสะอาดสบายโดยทั่วไป และการ
 บริการผู้ป่วยใน ผู้รับบริการให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในทุกด้านของการประเมิน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright© by Chiang Mai University
 All rights reserved

2.3 กรอบแนวคิด

