

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 (2550 : 112-113) มาตรา 281 และมาตรา 283 กำหนดให้มีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการและเจตนารมณ์ของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นและกำหนดให้มีการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกำหนดกรอบความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน และความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ ประกอบกับ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (2542 : 53) มาตรา 16 กำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนของตนเอง ได้แก่ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล เป็นต้น ซึ่งในส่วนของอำนาจหน้าที่ในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การสาธารณสุข และการรักษาพยาบาล นั้นเป็นแนวทางที่กำหนดและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการให้เกิดเป็นรูปธรรมและให้กำหนดเป็นแผน นโยบายการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2551 - 2553 ของเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด (เทศบาลตำบลชัยวารี. 2550 : 14) ซึ่งเป็นการกำหนดแผนนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 และ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยได้กำหนด 9 แนวทางการพัฒนา ประกอบไปด้วย การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ปลอดภัย ปลอดภัย การป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การบำบัดและจัดการขยะ การเสริมสร้างมาตรการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริม
 กิจการพัฒนาคุณภาพชีวิตทารกตั้งแต่อยู่ในครรภ์ เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมและ
 สังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การ
 สนับสนุนการจัดให้มีและสร้างความเข้มแข็งให้กับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ซึ่งทาง
 เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดให้มีการดำเนินโครงการที่
 สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในด้านการส่งเสริมประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีร่างกายที่แข็งแรง
 สมบูรณ์ปลอดจากโรคภัยรวมถึงแนวทางการส่งเสริมกิจการพัฒนาคุณภาพชีวิตทารกตั้งแต่อยู่
 ในครรภ์ เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นรูปธรรมและเป็น
 การส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับการดูแลด้านสุขภาพและคุณภาพชีวิตอย่างรวดเร็ว ใกล้เคียง
 บ้านและเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพได้อย่างทั่วถึง โดยมอบหมายให้กองสาธารณสุขและ
 สิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นส่วนงานที่มีอำนาจหน้าที่ในด้านการบริหารงานสาธารณสุข การส่งเสริม
 สุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาความสะอาด และการอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้จัดทำ
 โครงการที่มีความสอดคล้องตามแนวทางการพัฒนา

เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกองสาธารณสุขและ
 สิ่งแวดล้อม จึงได้กำหนดให้มีการดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี
 ซึ่งเป็นงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อให้บริการด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชน
 ภายในชุมชนเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีการพัฒนาศักยภาพของ
 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งถือว่าเป็นบุคลากรภายในชุมชน ให้มีความรู้
 ความสามารถในการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ เพื่อนำความรู้ความสามารถมาให้บริการ
 ประชาชนภายในศูนย์บริการสุขภาพที่จัดตั้งขึ้น โดยมีกระบวนการคัดเลือกและจัดส่งตัวแทน
 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 36 คน (ตัวแทนจาก 9 ชุมชนๆละ 4 คน) เข้ารับการ
 ฝึกอบรมด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ ณ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น
 ซึ่งได้มีการจัดฝึกอบรมในระหว่างวันที่ 28 มกราคม – 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 จำนวนรวม 5 วัน
 โดยเนื้อหาการฝึกอบรมประกอบไปด้วย จริยธรรมและการบริการด้วยใจ บทบาทของ อสม. ใน
 งานสาธารณสุข ศัพท์เทคนิคด้านการแพทย์ เครื่องมือ อุปกรณ์และการดูแลรักษา การวัดสัญญาณ
 ชีพ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น ความรู้เรื่องยาสามัญประจำบ้าน ปัญหาสุขภาพที่พบได้บ่อยใน
 ชุมชนและการช่วยเหลือเบื้องต้น การเก็บตัวอย่างทางการแพทย์และการตรวจอย่างง่าย การตรวจ
 และดูแลสุขภาพในวัยต่างๆ รวมไปถึง การประเมินภาวะโภชนาการในเด็กก่อนวัยเรียน ซึ่ง
 หลังจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทั้ง 36 คน ได้ผ่านการฝึกอบรมจากวิทยาลัยการ

สาธารณสุขสุพรรณบุรี จังหวัดขอนแก่น ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดของโครงการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทางเทศบาลตำบลชัยวาริจึงได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์ ในรูปแบบศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน ในนามศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวาริขึ้น เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 เพื่อดำเนินงานในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ซึ่งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน มีศูนย์ เพื่อให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 5 ศูนย์ ใน 5 ชุมชน โดยมีตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านผู้ผ่านการฝึกอบรมทั้ง 36 คน ผลิตเวรทำหน้าที่ในการให้บริการด้านสุขภาพ ภายใน ศูนย์บริการสุขภาพ ตั้งแต่เวลา 07.00 – 15.00 น. เป็นประจำทุกวัน ซึ่งการให้บริการด้านสุขภาพ ประกอบไปด้วย การบริการตรวจคัดกรองโรคความดันโลหิต การบริการตรวจคัดกรอง โรคเบาหวาน การบริการยาสามัญประจำบ้าน และการบริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

การดำเนินงานผ่านมา ตั้งแต่ที่ได้เริ่มมีการจัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวาริ เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551 นั้น กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลชัยวาริ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในฐานะผู้ดำเนินโครงการและผู้กำกับดูแลศูนย์บริการสุขภาพ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการจัดตั้งและการให้บริการของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวาริ ประจำปีงบประมาณ 2551 โดยมีจุดประสงค์เพื่อ รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนและความต้องการที่จะให้มีการดำเนินการ โครงการ ศูนย์บริการสุขภาพต่อไปหรือไม่ โดยใช้แบบสอบถามระดับความพึงพอใจกลุ่มประชาชนผู้เคยใช้ บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวาริ กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 50 คน พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความต้องการให้มีการดำเนินโครงการต่อไปในปีงบประมาณ 2552 จำนวน 100 เปอร์เซ็นต์ (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลชัยวาริ. 2551 : 5) แต่ถือว่าการสำรวจตามวิธีการของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลชัยวาริ ดังกล่าว เป็นการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของ ประชาชนโดยทั่วไป ยังไม่มีการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชน ใน ลักษณะรูปแบบของงานวิจัยที่เป็นมาตรฐาน เนื่องจากการศึกษาที่ได้ดำเนินการนั้น ไม่ได้ใช้ หลักการตามระเบียบวิธีวิจัยที่ถูกต้อง ได้แก่ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดจำนวน 50 คนนั้น ไม่ได้ เกิดจากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาตรฐานตามสูตรการคำนวณใดๆ เพียงคาดเดาและใช้ ตัวแทนของผู้เคยมาใช้บริการ จำนวน 10 คนต่อ 1 ศูนย์บริการสุขภาพเท่านั้น และการเลือกกลุ่ม ผู้ตอบแบบสอบถามก็เลือกตามความสะดวกของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์บริการสุขภาพแต่ละแห่งเป็นผู้คัดเลือกเอง ซึ่งเลือกเฉพาะผู้ที่เห็นว่าสะดวกใน การตอบคำถามให้แก่ผู้ทำการสำรวจเพื่อให้ครบตามจำนวนเท่านั้น ทำให้ข้อมูลที่ได้รับเกิดจากตัว

แทนที่ไม่เหมาะสมไม่เป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยที่เป็นมาตรฐาน ข้อมูลที่ได้รับจึงไม่มีความน่าเชื่อถือและไม่สามารถใช้เป็นข้อมูลที่ต้องการที่จะนำมาใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการพัฒนาอย่างแท้จริงได้

จากประเด็นดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ทำการศึกษาต้องการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างเป็นระบบขั้นตอนและวิธีการตามระเบียบวิธีวิจัยที่เป็นมาตรฐาน ซึ่งจากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยต่างๆที่ผ่านมา ของผู้ทำการศึกษาในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในด้านสุขภาพนั้น โดยส่วนใหญ่แล้ว ผู้ทำการศึกษาวิจัยมีการแบ่งการประเมินความพึงพอใจของประชาชนเป็นรายด้านต่างๆ ประกอบไปด้วย ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการประสานงาน ด้านอรรถศาสตร์ของผู้ให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ด้านค่าใช้จ่าย และ ด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ซึ่งรูปแบบของการประเมินมีการแบ่งระดับความพึงพอใจเป็นระดับต่างๆ ประกอบด้วย ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด รวมถึงมีการศึกษาเปรียบเทียบถึงระดับความพึงพอใจระหว่างสถานที่และจุดบริการต่างๆว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และผู้ทำการศึกษาวิจัยได้ศึกษาถึงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อรับทราบถึงข้อมูลของปัญหา อุปสรรคในการรับบริการ และแนวทางเพื่อการปรับปรุงพัฒนาในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดของการดำเนินงานของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ซึ่งกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมได้กำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการด้านต่างๆ ไว้ ได้แก่ ในด้านความเสมอภาคเท่าเทียมของผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ต้องมีความเสมอภาคและให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยจัดลำดับการให้บริการก่อนหลังตามบัตรคิวของผู้มารับบริการ กำหนดให้ผู้ปฏิบัติหน้าที่แสดงกระบวนกรในการบริการซึ่งได้แก่ เวลาการให้บริการและดำเนินการให้ตรงต่อเวลาที่กำหนดในการให้บริการ การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการให้คำปรึกษาและการให้บริการในทุกประเภท จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ยา เวชภัณฑ์ อุปกรณ์ทางการแพทย์ให้เกิดความเพียงพอในการให้บริการ กำหนดให้การปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วตามขั้นตอนและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน ดำเนินการจัดสถานที่ในการบริการของศูนย์บริการสุขภาพให้มีความเป็นสัดส่วนเหมาะสมซึ่งข้อกำหนดต่างๆ ดังกล่าวได้ถูกกำหนดให้เป็นมาตรฐานและกำหนดให้ดำเนินการในทุกศูนย์บริการสุขภาพ ของเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งมาตรฐานตามข้อกำหนดข้างต้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยอื่นที่ผ่านมา ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการ

ศึกษาวิจัยได้ และในฐานะที่ผู้ทำการศึกษาเป็นผู้มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินโครงการพัฒนา ศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านและโครงการจัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาล ตำบลชัยวารี มาตั้งแต่ต้น และในปัจจุบันต้องเป็นผู้กำหนดแนวทางและรูปแบบในการพัฒนา ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งหากการศึกษาในครั้งนี้ ประสบผลสำเร็จ จะก่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพ เนื่องจาก ผู้ทำการศึกษาสามารถนำผลของการศึกษาที่ผ่านกระบวนการที่ถูกต้องเหมาะสม มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการวางแผนการพัฒนาและปรับปรุงการบริการของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้อย่างเป็นระบบ เป็นรูปธรรม มี ประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ เมื่อเปรียบเทียบกับตาม ศูนย์บริการสุขภาพ จะมีความแตกต่างกันหรือไม่
3. มีข้อเสนอแนะจากประชาชน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานการศึกษา

ประชาชนที่ได้รับการบริการด้านสุขภาพ จากศูนย์บริการสุขภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพ แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 5 ศูนย์บริการ คือ ศูนย์ประจำหมู่บ้านที่ 1,2,13,14 และ16

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นผู้เคยรับบริการด้านสุขภาพด้านใดด้านหนึ่งของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 – 30 กันยายน 2553 จำนวน 1,025 คน (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลชัยวารี, 2553 : 10)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นผู้มารับบริการด้านสุขภาพด้านใดด้านหนึ่งของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2554 – 31 สิงหาคม 2554 จำนวน 288 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มโดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (อุทธิชัย แกมมา, 2554 : 228)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการรับบริการด้านสุขภาพ จากศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสาร กฎหมาย ทฤษฎี แนวคิดนักวิชาการต่างๆ เพื่อกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ใน

การสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ โดยได้ผสนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) และจิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2548 : 27-28) มาประยุกต์เป็น เนื้อหาที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

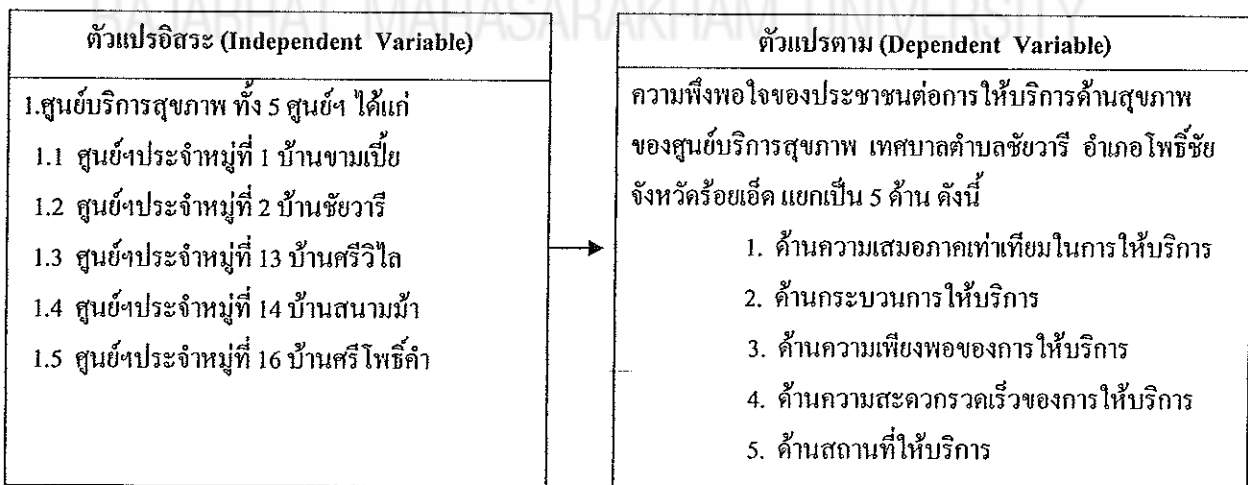
1. ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ
2. ด้านกระบวนการให้บริการ
3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ
5. ด้านสถานที่ให้บริการ

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ผู้ศึกษาจะดำเนินการศึกษาในระหว่างเดือนมิถุนายน – เดือนกันยายน 2554

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ผสนแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของจรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) และจิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2548 : 27-28) โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา แสดงดังแผนภาพที่ 1 ดังนี้



แผนภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ พอใจและสุขใจ หรือเป็นทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลได้รับจากการตอบสนองในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพ หมายถึง ความรู้สึกชอบ พอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ และ ด้านสถานที่ให้บริการ ดังนี้

1. ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกหรือกีดกัน เอาใจใส่กับทุกคน ให้บริการตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และมีกิริยาสุภาพ อภัยยาศัยดี พุดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเองกับทุกคน
2. ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ในด้านกระบวนการของการให้บริการ โดยมีการแสดงเวลาทำการและแสดงกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการอย่างถูกต้อง กระบวนการมีระบบขั้นตอน ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการตามที่กำหนด รวมถึงมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอของการให้บริการตลอดระยะเวลาทำการ มีความเต็มใจในการให้บริการและการแก้ปัญหาต่างๆของผู้รับบริการ
3. ด้านความเพียงพอของการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ เกี่ยวกับความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการให้บริการ รวมถึงความเพียงพอของเวชภัณฑ์ยา วัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ และ วัสดุอุปกรณ์อื่นๆที่เกี่ยวข้องในการบริการ
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในระหว่างการรับบริการ ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ในการแนะนำขั้นตอนหรือตอบปัญหาข้อสงสัยในการให้บริการด้านสุขภาพ ความรวดเร็วในการให้บริการด้านสุขภาพในแต่ละประเภท ความรวดเร็วและความ

กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

5. ด้านสถานที่ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ เกี่ยวกับด้านสถานที่ที่จัดไว้สำหรับให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งจุดที่ตั้งของศูนย์บริการสุขภาพอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง มีป้ายแสดงสถานที่ตั้งของศูนย์บริการสุขภาพรวมถึงสถานที่ตั้งมีความสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ สถานที่ภายในมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความเป็นสัดส่วน มีวารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือแผ่นพับ ด้านสุขภาพไว้สำหรับผู้มารับบริการอ่านขณะรอรับบริการ

ศูนย์บริการสุขภาพ หมายถึง ศูนย์สำหรับการให้บริการสุขภาพในลักษณะสาธารณสุขมูลฐานชุมชน ที่ทางเทศบาลตำบลชะวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จัดตั้งขึ้นในนามศูนย์บริการสุขภาพ เพื่อให้บริการประชาชนในด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพในทุกกลุ่มอายุ

การให้บริการด้านสุขภาพ หมายถึง การให้บริการด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพภายในศูนย์บริการสุขภาพ ซึ่ง ได้แก่ การบริการตรวจคัดกรองโรคความดันโลหิต การบริการตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน การบริการยาสามัญประจำบ้าน และ การบริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น โดย

1. การบริการตรวจคัดกรองโรคความดันโลหิต หมายถึง การตรวจวัดระดับความดันของโลหิตในร่างกาย โดยใช้เครื่องตรวจวัดความดันโลหิตแบบตั้งโต๊ะ เพื่อคัดกรองความเสี่ยงต่อการเกิดโรคความดันโลหิต

2. การบริการตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน หมายถึง การตรวจระดับน้ำตาลในเลือดโดยใช้เครื่องตรวจวัดระดับน้ำตาลในเลือด เพื่อคัดกรองความเสี่ยงต่อการเกิดโรคเบาหวาน

3. การให้บริการยาสามัญประจำบ้าน หมายถึง การให้บริการยาเฉพาะในกลุ่มยาสามัญประจำบ้านแก่ประชาชนผู้เจ็บป่วย ซึ่งกลุ่มยาสามัญประจำบ้าน หมายถึง ยาแผนปัจจุบันหรือยาแผนโบราณที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศให้เป็นยาสามัญประจำบ้าน โดยมุ่งหมายที่จะให้ประชาชนได้ใช้ยาเหล่านี้รักษาอาการเจ็บป่วยเล็กน้อย และไม่มีอาการรุนแรง

4. การบริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ประชาชนผู้ที่ได้รับอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยกะทันหัน เพื่อช่วยบรรเทาอาการของผู้ป่วยและช่วยให้ผู้ป่วยได้รับอันตรายน้อยลง ก่อนที่จะนำส่งโรงพยาบาลเพื่อให้แพทย์ทำการรักษาพยาบาลต่อไป

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชะวารี ผู้เคยรับบริการด้านสุขภาพ จากศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชะวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

เจ้าหน้าที่ หมายถึง อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ผู้ผ่านการฝึกอบรมด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ ณ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ซึ่งมีคำสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการด้านสุขภาพ ประจำศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลให้กับทางเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในปัจจุบัน
2. เป็นข้อมูลให้กับทางเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ทราบถึงความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกเปรียบเทียบในแต่ละศูนย์บริการสุขภาพ เพื่อที่จะใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงการบริการ ให้ได้มาตรฐานและความพึงพอใจในระดับเดียวกัน
3. เป็นข้อมูลข้อเสนอแนะให้กับทางเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ทราบถึงความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งข้อเสนอแนะของประชาชนสามารถนำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ต่อไป
4. ผู้ทำการศึกษาในฐานะที่เป็นผู้กำกับดูแลศูนย์บริการสุขภาพ จะนำผลของการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านการวางแผนพัฒนาการบริการของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ให้เกิดผลเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ และให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการด้านสุขภาพให้มากที่สุดและมีมาตรฐานต่อไป