

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ซึ่งประกอบไปด้วยแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการในด้านสุขภาพ ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. องค์ประกอบพื้นฐานของงานสาธารณสุขมูลฐาน
4. ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี
5. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชัยวารี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

##### 1. ความหมายของความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ไว้ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 793) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ

กิตติมา ปรีดีคิลก (2534 : 322) ได้ให้ความหมายโดยสรุปของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงาน และการได้รับการสนองตอบตามความต้องการ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 131) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และ ประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548 : 21) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการ บริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการ เปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการใน ระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

สมชัย เดชพิจิวิวงศ์ (2544 : 35) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือ ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบและสุขใจ หรือหมายถึง ทศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย และสติปัญญาที่จะมอบ ให้แก่สิ่งนั้นๆ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกรัก ชอบ พอใจและสุขใจ หรือเป็นทัศนคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลได้รับการ ตอบสนองในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ ซึ่งเป็นผลจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลได้รับจริง ในระดับที่สอดคล้องกับสิ่งที่บุคคลคาดหวังเอาไว้ในสถานการณ์การบริการ ความพึงพอใจในการ บริการมีความสำคัญต่อผู้ให้และผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของ การบริการ ประเมินคุณภาพการบริการ และบ่งชี้ความสำเร็จของงานบริการ รวมทั้งทำให้ ผู้รับบริการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการพัฒนาบริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้ว ก็จะมีผลทำให้อุทิศแรงกาย สติปัญญาที่จะมอบ ให้แก่สิ่งนั้นๆและใช้บริการต่อไป

## 2. ลักษณะความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการ ให้มีความ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปสามารถอธิบายโดยสรุป ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช, 2539 : 24-37)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์ การรับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากคำโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่ได้รับบริการ หรือคาดหวังในสิ่งคิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่รับเป็นความคาดหวังถือว่าเป็นยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงหรือต่ำกว่านั้นเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจถ้าเบี่ยงเบนไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เมื่อความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการบริการจะต้องทำความเข้าใจในลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจอย่างถี่ถ้วน ซึ่งสรุปสาระสำคัญ (เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกรณี อุดุลพัฒนกิจ , 2548 : 18) ได้แก่

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของ

บุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน โฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการหากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการนั้น

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่งในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (Reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อน ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น เกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรจะได้รับจากการบริการ (Expectation) ซึ่งจะมีอิทธิพลแก่ผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (Performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังย่อมเกิดการยืนยันความถูกต้อง (Confirmation) ต่อการบริการและเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหมายก็จะเกิดการยืนยันความไม่ถูกต้อง (Disconfirmation) และเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้นลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

จิตตินันท์ เคะขุปต์ (2548 : 24-25) ได้อธิบายถึงลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ มีลักษณะทั่วไป 3 ประการ โดยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง
3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า ลักษณะความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการ โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเองหรือจากการอ้างอิงใดๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่ง

เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงจากสถานการณ์ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ย่อมเกิดความพึงพอใจแต่หากไม่ได้รับการตอบสนองหรือบริการที่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจได้ และความพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเนื่องจากในแต่ละช่วงเวลาบุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้นลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย

### 3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจกับสถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ (ศิริพร ดันติพิบูลวินัย, 2538 : 5)

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าทั่วไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารมีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่คิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดมุ่งหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเดินน้ำมันรถที่สถานีที่บริการแห่งหนึ่ง พร้อมกับได้รับการบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่ง และได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้รับรางวัล เป็นต้น

พิภพ อุดม (2537 : 62-65) โดยสรุปได้อธิบายถึงความหมายของระดับของความพึงพอใจไว้ว่า ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการประทับใจกับสถานการณ์ที่จริงเปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมา เป็นระดับความพึงพอใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกพอใจ ถูกใจ ของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกพอใจ ถูกใจ

ประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหมายที่มีอยู่

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2548 : 28) ได้อธิบายถึงระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่
2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

สรุปได้ว่า ในส่วนของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้ง เมื่อไปรับบริการได้ประทับใจ สถานการณ์ที่เป็นจริง เปรียบเทียบกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการเกินความคาดหวังที่มีอยู่ ซึ่งทั้ง 2 ระดับ เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจ ประทับใจของผู้รับบริการต่อสิ่งที่ได้รับ

#### 4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

จรัส สุวรรณมาลา (2539 : 10-12) ได้อธิบายถึงปัจจัยโดยสรุปถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ ซึ่งแต่ละประเภทอาจมีคุณลักษณะแตกต่างกันออกไป ตัวแปรหรือปัจจัยที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการมีประการดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ (ประชาชนไม่มีโอกาสเลือกที่จะไม่ใช้บริการ) เช่น บริการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน บริการรับชำระภาษี อากร บริการออกใบอนุญาตและเอกสารสิทธิต่างๆ เป็นต้นนั้น จำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายจึงนับเป็นเงื่อนไขเบื้องต้นของคุณภาพในการให้บริการประชาชน

2. ความเพียงพอ บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน เช่น บริการเก็บขยะของเทศบาล ต้องเพียงพอกับ

ความต้องการของชุมชน สามารถเก็บขยะได้หมดทุกวัน ไม่มีขยะตกค้าง ดังนั้นเป็นต้น การให้บริการที่เพียงพอกับความต้องการของประชาชนจึงเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพในการให้บริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ การบริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ เช่น ประชาชนสามารถชำระภาษีอากรและค่าบริการต่างๆ ได้โดยผ่านระบบธนาคารหรือสามารถใช้บริการด้านทะเบียนราษฎรได้ทางไปรษณีย์หรือทางระบบการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไป ณ ที่ว่าการอำเภอ/เขต ดังนั้นเป็นต้น นอกจากนั้น ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-stop Service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ดีกว่าการให้ผู้ใช้บริการต้องเดินตาม โຕ้ะ หรือหน่วยบริการหลายๆหน่วย เพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นเป็นต้น ความรวดเร็ว เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ โดยนัยนี้ประชาชนต้องได้รับบริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอคิวขอรับบริการนานเกินสมควร ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการเป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่อง สม่่าเสมอ คงเส้นคงวา มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน เป็นที่พึงพาของผู้ใช้บริการ ได้เสมอ และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ บริการให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรม เกษตรกรรม เศรษฐกิจ การเงินการบัญชี กฎหมาย ฯลฯ เป็นต้น บริการดังกล่าวนี้ จะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการเท่านั้น

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ การให้บริการของรัฐบางประเภทมีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ให้บริการ ในกรณีดังกล่าวนี้ จะต้องนำเรื่องการเก็บค่าบริการมาพิจารณาด้วยเช่นเดียวกัน บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม ไม่สูงจนทำให้บุคคลบางกลุ่มซึ่งจำเป็นต้องใช้บริการถูกกีดกัน (เพราะราคาแพงเกินไป) ไม่สามารถใช้บริการได้ อันจะทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมไม่ทั่วถึงขึ้นในการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 39-48) ได้อธิบายโดยสรุปถึงความประทับใจของผู้รับบริการ โดยหลักการทั่วไป ประชาชนผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ เกิดความพอใจหรือความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้นหากประชาชนมีความสะดวกกายสะดวกใจในการรับบริการ สิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ต่อมาคือระบบบริการและสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือสิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน ที่สำคัญ มีดังนี้ การเดินทาง สถานที่ของหน่วยบริการ สิ่งอำนวยความสะดวก
2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสนและรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือทำให้ผู้ติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใส และสะดวก หมายความว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เย็นเยื่อ ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ปกติยอมให้มีการลัดคิว ผิดพลาดน้อยมาก เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โทษความผิดหรือโยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว
4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้ เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2544 : 39) ได้ให้ความหมายโดยสรุปว่า การบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นประเภทใดหรือที่จัดทำโดยผู้ใดย่อมต้องอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2548 : 27-28) ได้อธิบายและให้ความหมายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำคัญโดยสรุปมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
2. ราคาบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาบริการที่



ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอม ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่อ อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จาก การได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหาก ตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการ บริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อม สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงาน บริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนอง บริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการ บริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่ เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็น สัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในการงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วน สำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผล ให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ถูกต้องมีคุณภาพ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ มี ปัจจัยหลายประการ ได้แก่ ความเสมอภาคเท่าเทียม หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ประชาชนทุกคนจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ กระบวนการของการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพของการจัดการระบบบริการส่งผลให้การ ปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมี คุณภาพ ความเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่

ให้บริการอย่างเหมาะสม ความต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ความรวดเร็ว หมายถึง มีความตรงต่อเวลา มีการลดขั้นตอนการให้บริการแต่มีความครอบคลุม และช่วงเวลาที่ให้บริการต้องมีความเหมาะสม และที่สำคัญที่เห็นตรงกันคือในเรื่องของ สถานที่ที่ให้บริการ หมายถึง การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเล ที่ตั้ง การกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง มีความสะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีสถานที่อำนวยความสะดวกสำหรับผู้ที่มาใช้บริการ เช่น ห้องน้ำ มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ และที่นั่งรอคอยสำหรับผู้เข้ามาใช้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่างๆเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวัง หากสิ่งที่ได้รับตามปัจจัยนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองที่เป็นไปตามความคาดหวัง ก็จะเป็นความไม่พึงพอใจต่อปัจจัยต่างๆเหล่านั้นได้

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

### 1. ความหมายของการบริการ

โชคชัย เอชอมรธัญ (2538 : 29) ได้ให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ(System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ศิริพร ตันติพิบูลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวก สบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและคาดหวัง

दनัย เทียนพุด (2543 : 10) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า เข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังและตอบสนองลูกค้า โดยเสนอสิ่ง

ที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

วีระพงษ์ เถติมจิระรัตน์ (2543 : 7) ได้ให้ความหมายของการบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย การบริการจะทำได้ทำขึ้น โดยผู้ให้บริการส่งมอบสู่ผู้รับบริการ เพื่อบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีบริการนั้น และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือขณะใจลูกค้า ความเข้าใจถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังของลูกค้า รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมซึ่งมีลักษณะการเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร ที่ผู้บริการจะส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ ไปยังผู้รับบริการในทันที และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านบริการหรือการขณะใจลูกค้า โดยความเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า สามารถตอบสนองลูกค้าได้ตามความคาดหวังหรือเหนือกว่าความคาดหวัง รวมถึงความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าภายในเวลาที่เหมาะสม ซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก เป็นสิ่งที่เสื่อมสูญหายไปได้ง่าย มีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยระบบให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงาน การเข้าถึงการรับบริการของลูกค้าและลูกค้ามีความพอใจจากการบริการ ซึ่งสามารถยกตัวอย่างตามแนวคิดเชิงระบบ(System Approach) ที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้การบริการ ใช้ปัจจัยนำเข้า (Inputs) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ (Outputs) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ การประเมินผลจะช่วยให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งก็จะเป็นข้อมูลป้อนกลับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะจึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

## 2. องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg 1986 : 195 อ้างถึงในวิจุนย์ สิมะโชคดี. 2541 : 259) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของงานบริการว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

### 2.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการ

ของผู้ใช้และมีคุณภาพดี ซึ่งปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดคุณภาพของทรัพยากร ได้แก่ สถานที่ให้บริการ การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นด้านเวลา สถานที่ ความเสมอภาคในการตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการ ความปลอดภัยของผู้รับบริการ

2.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการ มีมนุษยสัมพันธ์

2.3 การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้นๆ ได้

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของงานบริการ ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ กล่าวคือ คุณภาพของทรัพยากรซึ่งต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี คุณภาพของผู้ให้บริการ ซึ่งต้องมีความรอบรู้ในงานบริการ มีความกระตือรือร้น มีความเข้าอกเข้าใจผู้รับบริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงการสื่อสารระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี การสื่อสารที่สามารถสร้างความประทับใจในแรกพบย่อมเป็นจุดดึงดูดให้ผู้รับบริการสนใจในบริการนั้นๆ ได้

### 3. ลักษณะของงานบริการ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2541 : 254) ได้อธิบายและให้ความหมายถึง ลักษณะของงานบริการไว้ดังนี้

3.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร

3.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

3.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

3.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา และเมื่อมีนัดวันเวลาใด ก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการ คือ งานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด และต้องการอะไร และงานบริการไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้รับ คือ ความพึงพอใจ คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก รวมถึงงานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะต้องตอบสนองตลอดเวลา

#### 4. คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

สมิต สัชฌุกร (2546 : 23-27) ได้ให้รายละเอียดถึงคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี โดยสรุปสาระสำคัญแล้ว มีดังต่อไปนี้

- 4.1 มีจิตใจรักงานบริการ
- 4.2 มีความรู้ในงานที่จะบริการ
- 4.3 มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ
- 4.4 มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน
- 4.5 มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่
- 4.6 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ
- 4.7 มีทัศนคติต่องานบริการดี
- 4.8 มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล
- 4.9 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- 4.10 มีความช่างสังเกต
- 4.11 มีวิจารณ์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ
- 4.12 มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการ ควรมีจิตใจรักงานบริการ มีความรู้ในงานที่จะบริการ มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเอง ต่องานในหน้าที่และต่อลูกค้าผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีจิตใจที่มั่นคง ไม่โลเล มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ช่างสังเกต มีวิจารณ์ญาณในการ ไตร่ตรองวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้

## 5. รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการที่ดี

สมิต ลัทธกร (2546 : 27-32) ได้ให้ความหมายถึง รูปแบบพฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี โดยสรุปแล้วจะประกอบไปด้วย

- 5.1 อหยาศัยดี
- 5.2 มีมิตรไมตรี
- 5.3 เอาใจใส่สนใจงาน
- 5.4 แต่งกายสุภาพ สะอาดเรียบร้อย
- 5.5 กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม
- 5.6 วาจาสุภาพ
- 5.7 น้ำเสียงไพเราะ
- 5.8 ควบคุมอารมณ์ได้ดี
- 5.9 รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา
- 5.10 กระตือรือร้น
- 5.11 มีวินัย
- 5.12 ซื่อสัตย์

สรุปได้ว่า ผู้ให้บริการที่ดีควรมีพฤติกรรมที่เหมาะสมในงานบริการ กล่าวคือ ควรมีอหยาศัยที่ดี มีมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ มีความเอาใจใส่สนใจต่อผู้รับบริการ มีการแต่งกายที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ ให้บริการด้วยวาจาและกิริยาที่สุภาพ น้ำเสียงไพเราะ รู้จักควบคุมอารมณ์ รับฟังและใส่ใจต่อปัญหาของผู้รับบริการด้วยความกระตือรือร้น รวมถึงต้องเป็นผู้มีวินัยและมีความซื่อสัตย์ต่องานบริการนั้นๆ

โดยสรุปจากการศึกษาและประมวลแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการแล้ว ผู้ทำการศึกษาเห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของจรัส สุวรรณมาลา และจิตตินันท์ เฉชะคุปต์ หากนำมาผสมผสานกันจะมีความครอบคลุมในด้านเนื้อหาและความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในครั้งนี้ ซึ่งเนื้อหาโดยสรุปที่อธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของจรัส สุวรรณมาลา และจิตตินันท์ เฉชะคุปต์ ที่มีความครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ประกอบไปด้วย

1. ความเสมอภาคเท่าเทียม หมายถึง การบริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกัน ได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้นใด
2. กระบวนการให้บริการ หมายถึง วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ
3. ความเพียงพอ หมายถึง การบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ เพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน
4. ความสะดวกรวดเร็ว หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ ตามสภาพของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้น ความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการเพียงจุดเดียว (One-stop Service) ซึ่งจะอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้ดีกว่าการให้ผู้ใช้บริการต้องเดินตาม โต๊ะ หรือหน่วยบริการหลายๆหน่วย เพียงเพื่อขอรับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นเป็นต้น ความรวดเร็ว เป็นอีกด้านหนึ่งของคุณภาพการให้บริการ โดยนัยนี้ ประชาชนต้องได้รับบริการได้ทันที โดยไม่ต้องรอคิวยอมรับบริการนานเกินสมควร
5. สถานที่บริการ หมายถึง การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

### องค์ประกอบพื้นฐานของงานสาธารณสุขมูลฐาน

องค์ประกอบพื้นฐานของงานสาธารณสุขมูลฐาน โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ดำเนินการจำนวน 14 องค์ประกอบ ได้แก่ (ศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนาสุขภาพภาคประชาชน ภาคกลาง จังหวัดชลบุรี กระทรวงสาธารณสุข. 2553 : เว็บไซต์)

1. งานด้านโภชนาการ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่กระตุ้นเตือนให้ประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาโภชนาการที่เกิดขึ้น เช่น โรคขาดสารอาหารในเด็ก 0-5

ขวบ หรือเด็กแรกเกิดมีน้ำหนักต่ำเป็นต้น โดยร่วมมือกับกรรมการหมู่บ้าน ผู้นำ กลุ่มแม่บ้าน ในการค้นหา สํารวจสภาวะอนามัยเด็ก ชั่งน้ำหนักเด็ก 0-5 ขวบ ทุกคนเป็นประจำ เมื่อพบเด็กคนใดที่ขาดสารอาหารก็ดำเนินการให้อาหารเสริมโดยเร็ว ให้ความรู้แก่แม่ในการให้อาหารแก่ทารก ตลอดจนส่งเสริมการปลูกผัก เลี้ยงสัตว์ เพื่อนำมาเป็นอาหาร

2. งานด้านสุขภาพ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ให้สุขภาพศึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น ปัญหาสาธารณสุขของท้องถิ่น การร่วมกันแก้ไขปัญหา เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคและการส่งเสริมสุขภาพอนามัยให้แก่ประชาชนในหมู่บ้านหรือชุมชน

3. การรักษาพยาบาล อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลที่จำเป็นเบื้องต้นแก่ชาวบ้าน ชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงความสามารถของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในการรักษาพยาบาล และชี้แจงให้ทราบถึงสถานบริการของรัฐ ตลอดจนส่งต่อผู้ป่วยถ้าเกินความสามารถ

4. การจัดหาที่จำเป็น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ดำเนินการจัดตั้งกองทุนยาและเวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้าน หรือจัดหาที่จำเป็นไว้ให้บริการในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) และดำเนินการให้ประชาชนสามารถซื้อยาที่จำเป็นเหล่านี้จากกองทุน หรือศสมช. ได้สะดวก รวดเร็ว และมีราคาถูก

5. การสุขภาพิบาลและจัดหาน้ำสะอาด อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ชี้แจงให้ประชาชน กรรมการหมู่บ้าน ทราบถึงความสำคัญของการจัดหาน้ำสะอาดไว้ดื่ม การสร้างส้วม การกำจัดขยะมูลฝอย และการจัดบ้านเรือนให้สะอาด เป็นต้น

6. อนามัยแม่และเด็กและการวางแผนครอบครัว อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ชี้แจงและจูงใจให้ประชาชนทราบถึงความสำคัญของการวางแผนครอบครัว ความจำเป็นของการดูแลก่อนคลอด (การฝากครรภ์) และการดูแลหลังคลอด นัดหมายมารดามารับบริการและความรู้ในการปฏิบัติตน การกินอาหาร ชั่งน้ำหนัก และวัดความดันโลหิต นัดเด็กมารับการฉีดวัคซีนป้องกันโรคติดต่อ

7. งานควบคุมป้องกันโรคติดต่อในท้องถิ่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ชี้แจงให้ประชาชนทราบว่าในหมู่บ้านมีโรคอะไรที่เป็นปัญหา เช่น โรคอุจจาระร่วง โรคพยาธิ ไข้เลือดออก ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการป้องกันและรักษา รวมทั้งการร่วมมือกันในการดำเนินการควบคุมและป้องกันมิให้เกิดโรคระบาดขึ้นได้

8. การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ชี้แจงให้ประชาชนทราบถึงความสำคัญของการให้วัคซีนป้องกันโรคติดต่อ และนัดหมายเจ้าหน้าที่



ออกไปให้บริการแก่ประชาชนตามจุดนัดพบต่าง ๆ

9. การส่งเสริมสุขภาพฟัน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ชี้แจง และให้ความรู้กับประชาชนถึงการดูแลฟัน การรักษาสุขภาพช่องปากและฟัน นัดหมายประชาชน ให้มารับบริการในสถานบริการหรือเมื่อมีหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่เข้ามาในชุมชน

10. การส่งเสริมสุขภาพจิต อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ชี้แจง ให้ประชาชนทราบถึงการส่งเสริมสุขภาพจิต การค้นหาผู้ป่วยในระดับชุมชน เพื่อจะได้รับการ แนะนำ การรักษาที่ถูกต้อง

11. อนามัยสิ่งแวดล้อม อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ร่วม ถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับงานอนามัยสิ่งแวดล้อมกับประชาชน ประชาชนทุกคนเฝ้าระวังมิให้มีการ กระทำที่ก่อให้เกิดมลภาวะ องค์กรชุมชนร่วมกันวางแผนแก้ปัญหาของชุมชนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เป็นพิษ ส่งเสริมและให้ความรู้เรื่องสารเคมีในการเกษตร แจกเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการกับผู้กระทำ ผิด

12. คู่ครองผู้บริโภค อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านร่วมกับประชาชน สอดส่องดูแลพฤติกรรมของร้านค้า รถขายยาเร่ ฯลฯ หากพบเห็นผู้กระทำผิดกฎหมายก็แจ้ง เจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านร่วมกันให้ความรู้แก่เพื่อนบ้าน ใน การเลือกซื้อสินค้า เช่น อาหาร เครื่องปรุงรส ขนม เครื่องสำอางที่มีมาตรฐานตามเกณฑ์ อย. มาใช้ ตลอดจนอาจจัดตั้งกลุ่ม ชมรม เพื่อร่วมมือประสานงานกันดูแลประชาชนในพื้นที่

13. การป้องกันควบคุมอุบัติเหตุ อุบัติภัย และโรคไม่ติดต่อ อาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้านร่วมกันค้นหาผู้ป่วยเบาหวาน ความดันโลหิต มะเร็ง พร้อมทั้งจัดทำ ทะเบียนรายชื่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษาหรือส่งต่อ วิธีการปฏิบัติตนให้พ้นจากการเสี่ยงต่อการเกิด โรคไม่ติดต่อต่าง ๆ ให้ความรู้แก่ประชาชนถึงแนวทางการป้องกันและควบคุมอุบัติเหตุ อุบัติภัย ตลอดจนสร้างเสริมความมีน้ำใจและเอื้ออาทรต่อผู้พิการ ในชุมชนและร่วมกันฟื้นฟูสภาพผู้พิการ

14. เอดส์ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีหน้าที่ให้ความรู้กับประชาชน ให้ทราบถึงความสำคัญ และความจำเป็นในการควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคเอดส์ ร่วมกันจัดกิจกรรมณรงค์ให้ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และการปฏิบัติที่ถูกต้องในการป้องกัน และควบคุมโรคเอดส์ ตลอดจนมีความสามารถในการดูแลผู้ป่วยเอดส์ ให้สามารถอาศัยอยู่ใน ชุมชนได้โดยชุมชนยอมรับ และไม่แพร่กระจายโรคเอดส์สู่คนในชุมชน

องค์ประกอบของงานสาธารณสุขมูลฐานทั้ง 14 องค์ประกอบนี้ ไม่จำเป็นต้องเริ่มทีละียว พร้อมกันหมดทุกอย่าง อาจจะเริ่มในเรื่องที่ประชาชนคิดว่าเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นจริง ๆ ของ

ชุมชนของตนเองก่อน แล้วภายหลังต่อมาก็ขยายต่อไปได้อีก และถ้าหากชุมชนใดไม่มีปัญหาในบางเรื่องเหล่านี้ องค์กรประกอบที่ดำเนินการก็อาจลดลง ได้ตามสภาพของความเป็นจริงของชุมชนนั้น ๆ ซึ่งองค์ประกอบต่างๆ ดังกล่าว เทศบาลตำบลชัยวารีได้นำมาปรับใช้และดำเนินการภายในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนในนาม ศูนย์บริการสุขภาพเทศบาลตำบลชัยวารี ซึ่งเน้นการดำเนินงานอยู่ 4 เรื่องด้วยกัน ได้แก่ การตรวจคัดกรองโรคความดันโลหิต การตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน การบริการยาสามัญประจำบ้าน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

### ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี

ตามแผนพัฒนาสามปี พ.ศ. 2551 - 2553 ของเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด (เทศบาลตำบลชัยวารี. 2550 : 14) ซึ่งเป็นการกำหนดแนวนโยบายการพัฒนาของเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 281 และมาตรา 283 (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช. 2550 : 112-113) และ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 16 (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. 2542 : 53) โดยกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งกำหนดไว้ 9 แนวทางการพัฒนา ประกอบด้วย การส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ปลอดภัย โรคภัย การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบำบัดและจัดการขยะ การเสริมสร้างมาตรการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมกิจการพัฒนาคุณภาพชีวิตทารกตั้งแตอยู่ในครรภ์ เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมและสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การสนับสนุนการจัดให้มีและสร้างความเข้มแข็งให้กับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ซึ่งทางเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ได้กำหนดให้มีการดำเนิน โครงการที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาในด้านการส่งเสริมประชาชนมีสุขภาพจิตที่ดีร่างกายที่แข็งแรงสมบูรณ์ปลอดภัยรวมถึงแนวทางการส่งเสริมกิจการพัฒนาคุณภาพชีวิตทารกตั้งแตอยู่ในครรภ์ เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาสทางสังคมและสังคมสงเคราะห์ อย่างเป็นรูปธรรมและเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนมีโอกาสได้รับการดูแลด้านสุขภาพ

และคุณภาพชีวิตอย่างรวดเร็ว ใกล้บ้านและเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพได้อย่างทั่วถึง โดยมอบหมายให้กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นส่วนงานที่มีอำนาจหน้าที่ในด้านการบริหารงานสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมป้องกันโรค การรักษาความสะอาด และการอนามัยสิ่งแวดล้อม ให้จัดทำโครงการที่มีความสอดคล้องตามแนวทางการพัฒนา

เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จึงได้กำหนดให้มีการดำเนินโครงการจัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ซึ่งเป็นงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อให้บริการด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนภายในชุมชนเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งถือว่าเป็นบุคลากรภายในชุมชน ให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ เพื่อนำความรู้ความสามารถมาให้บริการประชาชนภายในศูนย์บริการสุขภาพที่จัดตั้งขึ้น โดยมีกระบวนการคัดเลือกและจัดส่งตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 36 คน (ตัวแทนจาก 9 ชุมชนๆละ 4 คน) เข้ารับการฝึกอบรมด้านการดูแลและส่งเสริมสุขภาพ ณ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ซึ่งได้มีการจัดฝึกอบรมในระหว่างวันที่ 28 มกราคม – 1 กุมภาพันธ์ 2551 จำนวนรวม 5 วัน โดยเนื้อหาการฝึกอบรมประกอบไปด้วย

1. จริยธรรมและการบริการด้วยใจ
2. บทบาทของ อสม. ในงานสาธารณสุข
3. ศัพท์เทคนิคด้านการแพทย์
4. เครื่องมือ อุปกรณ์ และ การดูแลรักษา
5. การวัดสัญญาณชีพ
6. การปฐมพยาบาลเบื้องต้น
7. ยาสามัญประจำบ้าน
8. ปัญหาสุขภาพที่พบได้บ่อยในชุมชนและการช่วยเหลือเบื้องต้น
9. การเก็บตัวอย่างทางการแพทย์และการตรวจอย่างง่าย
10. การตรวจและดูแลสุขภาพในวัยต่างๆ
11. การประเมินภาวะโภชนาการในเด็กก่อนวัยเรียน

ซึ่งหลังจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ทั้ง 36 คน ได้ผ่านการฝึกอบรมจากวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดของโครงการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทางเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จึงได้ดำเนินการจัดตั้ง

ศูนย์ ในรูปแบบศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชนในนามศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารีขึ้น เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2551 เพื่อดำเนินงานในด้านการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน ซึ่ง ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2551 จนถึงปัจจุบัน มีศูนย์เพื่อให้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 5 ศูนย์ ใน 5 ชุมชน โดยมีตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านผู้ผ่านการฝึกอบรมทั้ง 36 คน ผลัดเวรทำหน้าที่ ในการให้บริการด้านสุขภาพ ภายในศูนย์บริการสุขภาพ ตั้งแต่เวลา 07.00 – 15.00 น. เป็นประจำ ทุกวัน ซึ่งการให้บริการด้านสุขภาพ ประกอบไปด้วย (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาล ตำบลชัยวารี. 2551 : 2)

1. บริการตรวจคัดกรองโรคความดันโลหิต
2. บริการตรวจคัดกรองโรคเบาหวาน
3. บริการยาสามัญประจำบ้าน
4. บริการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

### ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชัยวารี

เทศบาลตำบลชัยวารี ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตาม พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเมื่อ พ.ศ. 2542 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 (เทศบาลตำบลชัยวารี. 2554 : 5-7)

#### 1. ลักษณะทั่วไป

เทศบาลตำบลชัยวารี ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลขามเปี้ย อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ห่างจากจังหวัดร้อยเอ็ด ประมาณ 40 กิโลเมตร ประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน ( 9 ชุมชน ) พื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 6.6 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,425 ไร่

#### 2. จำนวนประชากร

จำนวนทั้งหมดของประชากร ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย (แสดงในตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	2,641	49
หญิง	2,793	51
รวม	5,434	100

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลชัยวารี ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2554

### 3. อาคารสถานที่และสิ่งปลูกสร้างทั่วไป

อาคารสถานที่และสิ่งปลูกสร้างที่มีความสำคัญต่อประชาชนและเศรษฐกิจ ภายในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

ศาสนสถาน (วัด) จำนวน 4 แห่ง ตลาดสด จำนวน 1 แห่ง  
 สุสานและฌาปนสถาน จำนวน 2 แห่ง โรงฆ่าสัตว์ จำนวน 1 แห่ง

### 4. สถานศึกษา

กลุ่มสถานศึกษาที่ให้บริการด้านการศึกษาภายในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง  
 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง  
 โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง

### 5. การสาธารณสุข

กลุ่มสถานบริการที่ให้บริการด้านสาธารณสุขภายในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

โรงพยาบาล จำนวน 1 แห่ง  
 สำนักงานสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง  
 ศูนย์บริการสุขภาพ จำนวน 5 แห่ง

### 6. การประกอบอาชีพและรายได้ของประชากร

ประเภทของการประกอบอาชีพของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี

อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด แบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังต่อไปนี้ (แสดงในตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ประเภทของการประกอบอาชีพและรายได้ของประชากรในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี  
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับที่	ประเภทอาชีพ	ร้อยละ	รายได้ (คน/ปี)
1	ทำนา	70	ไม่ต่ำกว่า 40,000 บาท
2	รับจ้างทั่วไป	14	ไม่ต่ำกว่า 40,000 บาท
3	ค้าขาย	8	ไม่ต่ำกว่า 40,000 บาท
4	รับราชการ	7	ไม่ต่ำกว่า 40,000 บาท
5	ทำไร่	1	ไม่ต่ำกว่า 40,000 บาท
	รวม	100	ไม่ต่ำกว่า 40,000 บาท

#### 7. แหล่งน้ำธรรมชาติ

แหล่งน้ำธรรมชาติที่มีความสำคัญต่อการประกอบอาชีพทางด้านเกษตรกรรมของ  
ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

บึงศรีจำรูญ บึงชัยวารี  
หนองสิม ห้วยทราย

#### 8. การท่องเที่ยว

กำหนดการด้านการจัดงานและส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวภายในเขตเทศบาลตำบล  
ชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

เดือน มกราคม งานวันขางพาราอำเภอโพธิ์ชัย  
เดือน กุมภาพันธ์ งานบุญข้าวจีของดีเมืองโพธิ์ชัย,  
งานฉลองพระธาตุวัดรัตนไตรคม  
เดือน มิถุนายน งานประเพณีบุญบั้งไฟ  
เดือน พฤศจิกายน งานประเพณีลอยกระทง

#### 9. การพาณิชย์

ด้านการพาณิชย์ที่เป็นแหล่งและสถานที่ในการดำเนินกิจกรรมด้านการค้าและ

เศรษฐกิจภายในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ประกอบด้วย

ตลาดสด	จำนวน 1 แห่ง
ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน 165 ร้าน

#### 10. รายได้ของเทศบาล (รวมเงินอุดหนุนทั่วไป)

จำนวนเงินรายได้ที่ได้รับและเป็นงบประมาณที่ใช้สำหรับการบริหารงานจัดการประจำปีของเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีดังต่อไปนี้

พ.ศ. 2550	จำนวน 31,626,609.00 บาท
พ.ศ. 2551	จำนวน 32,149,827.99 บาท
พ.ศ. 2552	จำนวน 32,197,089.32 บาท
พ.ศ. 2553	จำนวน 28,286,853.69 บาท

(ที่มา : กองคลัง เทศบาลตำบลชัยวารี ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ.2554)

#### 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุพรรณิ อึ้งปัญสัตตวงศ์ และคณะ (2545 : 98) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่น ตามจุดบริการต่างๆ โดยสรุปแล้ว ได้มีการศึกษาความพึงพอใจแบ่งเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกสบายโดยทั่วไป ด้านความพอเพียงของเก้าอี้ ด้านความสะอาดของห้องส้วม ความรวดเร็วในบริการ ด้านการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับโรคที่เป็นและการปฏิบัติตัว ด้านการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา ด้านการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการรับบริการต่างๆ ด้านการดูแลให้ความช่วยเหลือจากพยาบาล และ ด้านการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ พบว่า ผลการประเมินทั้งผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในมีทัศนคติหรือความรู้สึกไปในด้านที่ดีถึงดีมาก การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดให้บริการต่างๆ นั้น ทั้งกลุ่มผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในต่างก็มีความคิดเห็นเหมือนกัน คือ เห็นด้วยว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความเป็นกันเอง พุดจาไพเราะ มีความสุภาพและยิ้มแย้มดีต่อผู้ป่วย เอาใจใส่ สนใจรักษาหรือให้บริการแก่ผู้ป่วยเป็นอย่างดี ให้เกียรติแก่ผู้ป่วยตลอดการรักษา มีความสามารถและมีความชำนาญในการให้บริการ เอาใจใส่และให้คำแนะนำต่างๆแก่ผู้ป่วย ให้บริการอย่างรวดเร็วไม่ชักช้า แต่มีข้อที่พึงสังเกต คือ การแสดงความพึงพอใจของผู้ป่วยในต่อประเด็นที่ประเมิน ณ จุดบริการต่างๆ นั้น อาจได้ข้อมูลที่ไม่ค่อยมีคุณภาพเท่าใดนัก เนื่องจากผู้ป่วยในที่ตกเป็นหน่วย

ตัวอย่าง อาจไม่มีความทรงจำพอที่จะสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการต่างๆ ที่ต้องการประเมินได้

สมรัตน์ กลั่นการดี (2547 : 48) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง 2 ต่อการใช้สิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (T-test Independent Samples) และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) โดยแบ่งเป็นรายด้านดังต่อไปนี้ ด้านการได้รับความสะดวกสบาย ด้านการประสานงาน ด้านการให้เกียรติแก่ผู้เข้ารับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการสิทธิบัตรสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาท โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ส่วนในอีก 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับความสะดวกสบาย การประสานงาน การให้เกียรติแก่ผู้เข้ารับบริการ ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ และคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก นอกจากนี้ ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ จำนวนครั้งที่มารับบริการ และเวลาที่รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ( $P > 0.5$ ) แต่ผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกันในด้านการศึกษา อาชีพ และการกลับมารับบริการอีก มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จะมีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

จันทิมา วิไพบูลย์ (2548 : 50) ศึกษาความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโนนสะอาด อำเภอโนนสะอาด จังหวัดอุดรธานี โดยวัดความพึงพอใจในการรับบริการ จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านการประสานงานของบริการ ด้านอรรถศาสตร์ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ด้านคุณภาพของบริการ และ ด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พบว่า ความพึงพอใจในการบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 97.3 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นเดียวกัน และผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโดยภาพรวม พบว่า ผู้มารับบริการที่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอโนนสะอาด มีความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้มารับบริการที่พักอาศัยอยู่นอกเขตอำเภอโนนสะอาด และผู้มารับบริการที่มีรายได้ 2,100-4,000 บาท มีความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้มารับบริการที่มีรายได้ในกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



วันวิสาข์ นนทะนำ (2548 : 57) ศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ป่วย ต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลคอนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ แจกแจงความถี่สำหรับระดับคะแนนคุณภาพบริการและความพึงพอใจ ใช้การทดสอบ Paired T-test สำหรับเปรียบเทียบผลลัพธ์ของแบบสอบถามคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ป่วย พบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีค่าต่ำกว่าคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญ ( $P\text{-value} < 0.001$ ) โดยด้านที่ควรมีการปรับปรุงมากที่สุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ในส่วนความพึงพอใจพบว่า มีระดับความพึงพอใจ โดยรวม 70% โดยด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ด้านความพร้อมทางเทคนิค (66%) และด้านที่มี ความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านความเอื้ออาทร (75%) คุณภาพการบริการมีความสัมพันธ์น้อยกว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อารยา จันโทสถ (2548 : 30) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามวัด ความพึงพอใจต่องานบริการเภสัชกรรม โดยสรุปแล้วได้กำหนดความคาดหวังเป็นจุดอ้างอิงใน การประเมินงานบริการจ่ายยาแผนกผู้ป่วยนอก ของ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น การ วิเคราะห์ใช้สถิติแจกแจงความถี่สำหรับระดับความพึงพอใจ โดยวัดระดับความพึงพอใจรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความเอื้ออาทร ปัจจัยทางกายภาพ ด้านคำอธิบาย ด้านความพร้อมทางเทคนิค ผลของการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการจ่ายยาแผนกผู้ป่วยนอก ของ โรงพยาบาลสิรินธร จ.ขอนแก่น มีค่าความพึงพอใจทั้งรายด้านและโดยรวมต่ำ (ต่ำกว่าร้อยละ 80) โดยด้านการอธิบายมีค่าสูงสุดเป็นร้อยละ 71.37 ด้านคะแนนความเอื้ออาทรมีค่าต่ำที่สุดเป็น ร้อยละ 61.23 และโดยภาพรวมพบว่า มีค่าเป็นร้อยละ 66.04

กนิงนิตย์ ชุมพลประสิทธิ์ (2549 : 112) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ การบริการรักษาผิวหนังของคลินิกเวชสำอาง สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมา โดยวัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานของบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และ ด้านคุณภาพของ บริการ โดยสรุปพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจโดยรวมต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการในระดับ มาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะอาดและเป็นระเบียบของ สถานที่ และมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องความสะดวกและเพียงพอของสถานที่จอดรถ ความ เพียงพอของสถานที่นั่งคอยรับบริการ การตกแต่งภายในของคลินิก ระยะเวลาที่ใช้ในการรอคอย ก่อนเข้ารับบริการ และช่วงเวลาการเปิดและปิดบริการ

เพ็ญภา ภูวฤทธิ์ และ หทัยรัตน์ สุขศรี (2549 : 78) ศึกษาความพึงพอใจและเวลาที่ผู้มารับบริการใช้ในการรอรับยาจากห้องจ่ายยา ผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชน 14 แห่ง ในส่วนของความพึงพอใจในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และ ด้านสถานที่ พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมตั้งแต่ขึ้นใบสั่งยาจนได้รับยา โดยรวมของการให้บริการของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด รวมกันมากกว่าร้อยละ 80 โดยมีเพียง 3 โรงพยาบาลที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากโรงพยาบาลอื่นๆ โดยความพึงพอใจโดยรวมต่ำกว่าร้อยละ 80 คือ โรงพยาบาล สีชมพู่ เขาวง และ สีคิ้ว

จรรยา เล่าเปี่ยม (2550 : 66) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข กรณีศึกษาเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี โดยวัดระดับความพึงพอใจแยกตามส่วนงานต่างๆ ประกอบด้วย งานบำบัดและจัดการขยะ งานควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสถานประกอบการ งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และ งานส่งเสริมสุขภาพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นงาน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานส่งเสริมสุขภาพ สูงสุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานควบคุมคุณภาพสิ่งแวดล้อมและสถานประกอบการ น้อยที่สุด คือ งานบำบัดและจัดการขยะ ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

รัชชชัย ธนุสาร (2551 : 46) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลเชิงกลาง อำเภอเชิงกลาง จังหวัดน่าน โดยแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และ ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความสะดวก ด้านการประสานงาน ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม และ ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ทุกด้านกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ปัญหาและอุปสรรคของผู้ป่วยต่อการให้บริการสุขภาพภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ของโรงพยาบาลเชิงกลาง 3 อันดับแรก ได้แก่ สถานพยาบาลที่ระบุไว้ในบัตรเป็นข้อจำกัดทำให้เมื่อเจ็บป่วยด้วยโรคร้ายแรงไม่สามารถรักษาได้ทันที่ รongลงมา คือ อัตราค่าบริการครั้งละ 30 บาท

สร้างภาระแก่ผู้ป่วย และ ลำดับที่ 3 ที่ผู้รับบริการเห็นว่าเป็นปัญหา คือ โรงพยาบาลขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีคุณภาพ

นันทพัชร สุวรรณสุข โรจน์ (2551 : 56) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยแบ่งการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้าน ประกอบด้วย ด้านความสะดวกสบาย ด้านการประสานงาน ด้านอรรถาศัย ด้านการให้ข้อมูลทางการแพทย์ ด้านคุณภาพของการให้บริการรักษาพยาบาล ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านค่าใช้จ่าย และภาพรวมของคลินิกนอกเวลาราชการ พบว่า ในเรื่องของการตรวจรักษาของแพทย์ การให้บริการทางการแพทย์โดยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ทั่วไป แผนกจ่ายยา รวมถึงด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ต่างๆ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ส่วนด้านค่าใช้จ่าย ในด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับค่ายาและค่าหัตถการตลอดจนปฏิบัติการต่างๆ มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนค่าธรรมเนียมแพทย์มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ทำให้โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อด้านค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด (2551 : 5) ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการจัดตั้งและการให้บริการของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ประจำปีงบประมาณ 2551 โดยใช้แบบสอบถามระดับความพึงพอใจกลุ่มประชาชนผู้เคยใช้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 50 คน สอบถามถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ จำนวนของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ ยาและเวชภัณฑ์สำหรับการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการและความต้องการให้มีการดำเนิน โครงการต่อในปีงบประมาณถัดไป พบว่า โดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และมีความต้องการให้มีการดำเนิน โครงการต่อในปีงบประมาณ 2552 จำนวน 100 เปอร์เซ็นต์

โดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยทางด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสุขภาพในสาขาและสถานที่ต่างๆ พบว่า ผู้ทำการศึกษาวิจัยมีการแบ่งการประเมินความพึงพอใจเป็นรายด้านต่างๆ ประกอบไปด้วย ด้านความเสมอภาคและเป็นธรรม ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านการประสานงาน ด้านอรรถาศัยของผู้ให้บริการ ด้านการให้ข้อมูลทาง

การแพทย์ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ด้านค่าใช้จ่าย และ ด้านการประชาสัมพันธ์  
ขั้นตอนการรับบริการ ซึ่งรูปแบบของการประเมินมีการแบ่งระดับความพึงพอใจเป็นระดับต่างๆ  
ประกอบด้วย ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด รวมถึงมีการศึกษาเปรียบเทียบถึง  
ระดับความพึงพอใจระหว่างสถานที่และจุดบริการต่างๆว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และผู้  
ทำการศึกษาวิจัยได้ศึกษาถึงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เพื่อรับทราบถึงข้อมูลของปัญหา  
อุปสรรคในการรับบริการ และแนวทางเพื่อการปรับปรุงพัฒนาในการบริการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY