

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โครงการ “หนึ่งตำบลหนึ่งทีมกู้ภัย” (One Tambon One Search and Rescue Team :OTOS) เป็นโครงการประสานความร่วมมือระหว่างกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) กองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข และสภา กษชาติไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบบริการกู้ชีพกู้ภัยและเป็นการเตรียมความพร้อม ในการเผชิญเหตุและช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างถูกต้อง ซึ่งกระทรวงมหาดไทยกำหนดเป้าหมายให้ทุกตำบลทั่วประเทศมีทีมกู้ภัยประจำตำบล ภายในปี พ.ศ. 2551 รวมทั้งกระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดกลยุทธ์ในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ.2544 – พ.ศ.2549) โดยกำหนดนโยบายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสนองนโยบายรัฐบาล โดยเฉพาะการให้บริการรักษาพยาบาล ผู้บาดเจ็บและเจ็บป่วยฉุกเฉิน จุดเกิดเหตุ ก่อนนำส่งโรงพยาบาล เป็นบริการขั้นพื้นฐานที่ประชาชนพึงได้รับ หน่วยกู้ชีพหรือที่เรียกว่า Emergency Medical Service (EMS) เป็นการบริการรถพยาบาลฉุกเฉิน โดยบุคลากรที่มีการฝึกขึ้นมาโดยเฉพาะ ให้การรักษาพยาบาลผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บฉุกเฉิน ในที่เกิดเหตุก่อนที่จะเคลื่อนย้ายนำส่งโรงพยาบาลต่อไป โดยมีการดูแลผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บระหว่างนำส่งพร้อมทั้งให้ข้อมูลคนไข้กับสถานพยาบาลต่อไปด้วย ซึ่งจะทำให้ออกาสที่ผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บเหล่านั้นรอดชีวิตสูงขึ้น

สำนักงานหลักประกันสุขภาพ (สปสช.) กระทรวงสาธารณสุข ได้สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศดำเนินการจัดตั้งหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินประจำตำบลขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินหรือประสบอุบัติเหตุ นำส่งต่อให้สถานพยาบาลอย่างรวดเร็วโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง อบต. และเทศบาลหลายแห่งได้ดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว โดยเริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2548 ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งสิ้น 3,748 แห่ง โดยจังหวัดขอนแก่น มีหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน จำนวน 114 หน่วย

เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เริ่มก่อตั้งหน่วยกู้ชีพประจำตำบลขึ้นในปี พ.ศ. 2548 เพื่อให้บริการผู้บาดเจ็บ-ฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ในเขตรับผิดชอบตำบลสาวะถี พื้นที่

90.55 ตารางกิโลเมตร จำนวน 24 หมู่บ้าน ให้บริการประชาชน 17,959 คน หรือ 4,403 หลังคาเรือน (เทศบาลตำบลสาวะถี) ในช่วงเริ่มแรกได้ปรับปรุงรถยนต์ส่วนกลาง เป็นรถตู้สีพุกเงิน และได้รับการสนับสนุนการพัฒนา ระบบ EMS จากสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในการจัดฝึกอบรมบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานในหน่วยกู้ชีพ จำนวน 12 คน พร้อมสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องช่วยผู้ป่วย และชุดปฐมพยาบาลเบื้องต้น จำนวน 1 ชุด ในการดำเนินงานของหน่วยกู้ชีพพุกเงิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น นับเป็นหน่วยกู้ชีพพุกเงินที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน เห็นได้จากในปี พ.ศ. 2551 ได้รับรางวัล “หน่วยกู้ชีพดีเด่นระดับภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประจำปี พ.ศ. 2551” จากกระทรวงสาธารณสุข ปัจจุบันหน่วยกู้ชีพพุกเงินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีสมาชิกหน่วยกู้ชีพพุกเงิน จำนวน 22 คน แต่ต้องประสบกับปัญหาอยู่หลายด้าน เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่และด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

จากการปฏิบัติงานการให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ของหน่วยกู้ชีพพุกเงิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การประเมินความพึงพอใจเป็นดัชนีชี้วัดตัวหนึ่งในการรับรองมาตรฐานของหน่วยกู้ชีพพุกเงิน พบว่ายังมีเสียงสะท้อนจากประชาชนผู้ใช้บริการว่าการปฏิบัติงานของอาสาสมัครกู้ชีพประจำตำบลยังไม่ดีพอ และอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานยังไม่ครบถ้วนในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะปลัดเทศบาลตำบลสาวะถี เป็นบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่ในการดูแลการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลสาวะถี ตลอดจนการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพพุกเงิน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อหน่วยกู้ชีพพุกเงิน ผลจากการศึกษาวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลที่น่ามาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพพุกเงินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับใด
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพพุกเงินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อจำแนกตามหมู่บ้านอยู่ในระดับใด
3. ข้อเสนอแนะของประชาชน ต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพพุกเงินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 1.3 ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างเดือนมกราคม-ธันวาคม 2553 รวม 1 ปี จำนวน 829 คน (บันทึกการปฏิบัติงานประจำเดือนหน่วยกู้ชีพ โรงพยาบาลขอนแก่น. 2553 : 4)

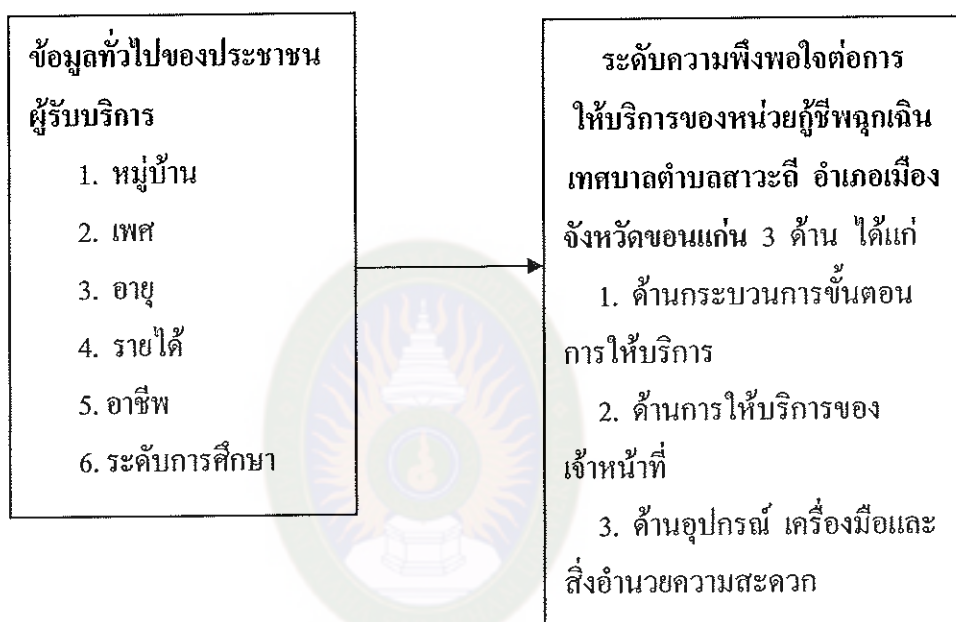
2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างเดือน มกราคม-ธันวาคม 2553 รวม 1 ปี จำนวน 270 คน ได้มาโดยการคำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ (Yamane) แล้วทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2548 : 25)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนมกราคม – ธันวาคม 2553

กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้ใช้ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow') และหลักการบริการของ ฟิลลิป คอทเลอร์ (Kotler Philip) นำมาประยุกต์ใช้ในการนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ครั้งนี้ ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วยหลักการบริการประชาชนของหน่วยกู้ชีพของเทศบาลตำบลสาวะถี 3 ด้าน ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้การทำความเข้าใจตรงกับความหมายของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงนิยามศัพท์ ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงความรู้สึกในส่วนที่ดีที่ชอบทางบวกหรือประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ หรือตามความคาดหวังของผู้รับบริการหรือมีความรู้สึกชอบพอใจ ที่ได้รับการบริการ ซึ่งในงานการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คือ มีขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและรวดเร็ว มีหน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ตหรือด้วยวิธีการอื่นๆ มีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง มีระบบงานการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพไม่ฟุ่มเฟือย และมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับภาระกิจงานได้

2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของอาสาสมัครผู้ปฏิบัติงานหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น คือ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยินดี กระตือรือร้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง ชัดเจนตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งกายสะอาดเรียบร้อย เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ

3. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอุปกรณ์ เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น คือ มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้อย่างพอเพียงและพร้อมให้บริการ มีเครื่องมือ อุปกรณ์และเวชภัณฑ์สนับสนุนที่มีคุณภาพเพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง มีการดูแลทำความสะอาดและรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีการจัดเตรียมรถกู้

ซีพุกเงินให้พร้อมใช้ในการบริการตลอด 24 ชั่วโมง อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสาร เช่น วิทยุ โทรศัพท์ เพียงพอและพร้อมใช้งาน ตลอด 24 ชั่วโมง

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่รับบริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ระหว่างเดือน มกราคม ถึง ธันวาคม 2553

ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

หน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน หมายถึง หน่วยรถยนต์พยาบาลฉุกเฉินพร้อมอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ รวมถึงเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด และร่วมปฏิบัติงานในเขตเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ประโยชน์การศึกษา

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. ทราบถึงข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
3. เพื่อนำข้อมูลไปสู่การปรับปรุงการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเหมาะสมตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น