

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศให้ประสบความสำเร็จนั้นในลำดับแรกจะต้องมีการพัฒนาคนหรือประชาชนในชาติซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งในจุดเริ่มต้นของการพัฒนาควรมุ่งไปที่ชุมชนซึ่งจะต้องเสริมสร้างศักยภาพหรือความเข้มแข็งของชุมชนทั้งด้านการพัฒนาด้านความรู้ สุขภาพอนามัย การประกอบอาชีพและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อให้ชุมชนเจริญก้าวหน้าและเกิดการพัฒนายั่งยืน

สุขภาพอนามัยเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาตนเอง เพื่อความเป็นอยู่อย่างสุขสบายปราศจากโรคภัยไข้เจ็บและในชุมชนที่ประชาชนมีสุขภาพดีก็จะเป็นชุมชนที่มีความเจริญก้าวหน้าและมีความเข้มแข็งนอกจากนี้สุขภาพของคนในชุมชนยังมีความเชื่อมโยงกับการพัฒนาระบบอื่นของประเทศด้วยจึงเป็นความจำเป็นที่รัฐจะต้องมีการวางแผนพัฒนาและจัดการให้คนในชาติทุกคนมีสถานะสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจถึงแม้การดำเนินงานจะเป็นไปอย่างเชื่องช้าแต่รัฐบาลทุกคณะที่ผ่านมาก็ปรารถนาที่จะให้ประชาชนทุกคนมีสุขภาพอนามัยที่ดีในระดับสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้ซึ่งถือว่าเป็นสิทธิขั้นมูลฐานของมนุษย์ชนอันปรากฏอยู่ในธรรมนูญขององค์การอนามัยโลกซึ่งประเทศไทยก็เป็นสมาชิกขององค์การอนามัยโลกและได้นำแนวทางดังกล่าวมาดำเนินการจนถึงปัจจุบันเป็นผลทำให้ประชาชนในชาติมีสุขภาพดีในระดับหนึ่งแต่ก็ยังคงมีความจำเป็นต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่องทั้งนี้เพื่อให้คนในชาติมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นและเพื่อความเจริญรุ่งเรืองและความมั่นคงของประเทศชาติสุขภาพที่ดีเป็นสมบัติประจำตัวของมนุษย์ และเป็นเรื่องส่วนตัวของแต่ละคนผู้อื่นจะหยิบยื่นให้หรือจะแลกกันหรือทำแทนกันไม่ได้ (Citydd, 2556)

ดังนั้นประชาชนแต่ละคนจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบขวนขวายทะนุบำรุงและรักษาสุขภาพอนามัยของตนเองให้มีความสมบูรณ์ปราศจากโรคภัยไข้เจ็บเสาะแสวงหาแนวทางที่เหมาะสมมาปฏิบัติเพื่อให้มีชีวิตอยู่อย่างเป็นสุขทั้งภายในครอบครัวและภายในสังคมที่คนเรามีสุขภาพดี ทั้งทางกายและทางจิตใจนั้นย่อมทำให้เราเป็นบุคคลหรือประชาชนที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพของสังคมมีความสามารถในการดูแลตนเองและครอบครัว ตลอดจนมีความสามารถที่จะ

ร่วมมือกับคนอื่นๆ ในการสร้างและทะนุบำรุงสังคม รวมถึงการช่วยกันสร้างเสริมความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงจะสามารถสร้างและทะนุบำรุงครอบครัวชุมชน และสังคมให้เข้มแข็ง เพื่อเป็นพลังในการเสริมสร้างความมั่นคงของประเทศชาติต่อไปถ้าหากบุคคลมีสุขภาพเสื่อมโทรมมากก็จะสร้างความยากลำบากให้แก่ครอบครัวและเป็นภาระแก่สังคมด้วย (Citydd, 2556)

การประกาศนโยบายสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 ที่มีเป้าหมายการรณรงค์ให้เป็นปีเริ่มต้นแห่งการสร้างสุขภาพโดยมุ่งหวังให้ประชาชนองค์กรหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนได้รับรู้ตระหนักใส่ใจในการสร้างสุขภาพมากกว่าการซ่อมสุขภาพ สิ่งทีกล่าวข้างต้นนี้จะประสบผลสำเร็จได้ต้องมีการพัฒนาให้บุคคลครอบครัวและชุมชนมีองค์ความรู้และทักษะจนสามารถเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการพัฒนาได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่งเพื่อสนองตามนโยบายการเร่งรัดพัฒนาชนบทที่จะทำให้ประชาชนในชนบทส่วนใหญ่ของประเทศซึ่งมีฐานะยากจนด้อยการศึกษาและมีภาวะทางสุขภาพต่ำให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยรัฐบาลถือว่าสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่จะเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาประเทศประชาชนในชนบทเป็นกำลังหลักในการพัฒนาประเทศจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการบริการสุขภาพที่ดีการที่จะให้บริการที่จำเป็นดังกล่าวเป็นจริงได้นั้นมีอยู่ทางหนเดียวคือให้ประชาชนทุกคนปฏิบัติได้ด้วยตนเอง (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, หน้า 7-8)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติไว้ในเรื่องสิทธิการได้รับบริการสาธารณสุขและสวัสดิการจากรัฐว่าบุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและได้มาตรฐานให้ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาระบบสุขภาพที่เน้นการสร้างเสริมสุขภาพอันนำไปสู่สุขภาพที่ยั่งยืนของประชาชนรวมทั้งจัดและส่งเสริมเอกชนและชุมชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาสุขภาพและการจัดบริการสาธารณสุขอย่างมีมาตรฐานที่รับรองสิทธิของบุคคลที่จะได้รับบริการด้านสาธารณสุขอย่างมีมาตรฐานจึงทำให้มีการปฏิรูประบบสุขภาพเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนด้านสุขภาพในทุกระดับกอร์ปกับสภาวะที่ประเทศไทยต้องประสบกับปัญหาทางเศรษฐกิจทำให้รัฐต้องปรับเปลี่ยนระบบบริหารจัดการภายในประเทศโดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบราชการซึ่งเป็นที่มาของนโยบายการปฏิรูประบบงานสาธารณสุขซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบราชการที่ต้องมีการปฏิรูปโดยมีแนวคิดของการปฏิรูปเป็นองค์รวมทั้งระบบภายใต้หลักการ “คุณภาพบริการผสมผสานองค์รวมและต่อเนื่อง”ซึ่งส่งผลให้

หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต้องเร่งเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตลอดจนองค์กรต่างๆ ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานขององค์กรเพื่อให้สามารถบรรลุ วัตถุประสงค์ในการให้บริการต่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพตามแผนพัฒนาประเทศที่ได้ ประกาศไว้ (กระทรวงสาธารณสุข กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กองสุกศึกษา, 2552, หน้า 1)

รัฐบาลภายใต้การนำของ ฯพณฯ อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ นายกรัฐมนตรี แถลงนโยบาย ด้านสาธารณสุขต่อสภาผู้แทนราษฎร มุ่งปรับปรุงระบบบริการด้านสาธารณสุข โดยลงทุนพัฒนา ระบบบริการสุขภาพภาครัฐ ทุกระดับให้ได้มาตรฐาน ยกกระดับสถานอนามัยเป็นโรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และพัฒนาเครือข่ายการส่งต่อในทุกระดับอย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงกันทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ระบบหลักประกันสุขภาพมีคุณภาพอย่างเพียงพอทั่วถึง มี ทางเลือกหลากหลายรูปแบบ และครอบคลุมได้ถึงการรักษาพยาบาลในสถานพยาบาลเอกชนที่เข้า ร่วมโครงการ กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อการแก้ปัญหาและนโยบายของ รัฐบาลดังกล่าวต่อเนื่อง โดยการปรับโฉมการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิของประเทศไทยให้เปลี่ยน จากบริการเชิงรับมาเป็นเชิงรุก โดยจัดทำ “แผนการพัฒนาโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พ.ศ. 2552-2555” ขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล และได้ดำเนินการระยะแรกที่เป้าหมายสถานอนามัย จำนวน 1,001 แห่ง ในการปรับโฉมการ บริการนี้ สถานอนามัยจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงทั้งด้านกายภาพ รูปแบบบริการ โดยบุคลากรที่ ได้รับการชี้แจงและอบรมตามแนวทางใหม่ นโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) นับเป็นก้าวสำคัญของการพัฒนาระบบบริการปฐมภูมิ อันเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างระบบ หลักประกันสุขภาพ ระบบบริการปฐมภูมิที่มีการกำหนดรูปแบบ และระบบการสนับสนุนที่จริงจัง เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี โดยมีการใช้จ่ายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ เกิดประโยชน์สูงสุด หัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนให้เกิด รพ.สต. ที่มีคุณภาพ นอกเหนือไปจาก เรื่องการปรับปรุงโครงสร้างที่มีการดำเนินการอยู่ตามแผนงบประมาณแล้ว ก็คือการทำงานให้เกิดการ ทำงานหรือให้บริการสำคัญสำหรับประชาชน ตามแนวคิดการส่งเสริมสุขภาพ (ชูชัย ศุภวงศ์ และ คณะ, 2552, หน้า 9-13)

การปฏิรูประบบการบริหารจัดการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน/ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ราชการส่วนภูมิภาค องค์กรเอกชน โดยมีเป้าหมายร่วมให้เกิด ระบบที่มีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีความยั่งยืน มีความเป็นธรรม มีประสิทธิภาพเป็นระบบที่ชุมชน สนับสนุน กำกับดูแล และรู้สึกเป็นเจ้าของ อีกทั้งเป็นการสอดคล้องกับนโยบายให้ค่าตอบแทน

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) เดือนละ 600 บาท ต่อคน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคลากรที่เป็นกำลังสำคัญในการช่วยให้การดำเนินการตามภารกิจของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบลประสบความสำเร็จแสดงให้เห็นว่ารัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบบริการสุขภาพแบบถ้วนหน้า และมุ่งหวังให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมาตรฐานได้โดยง่าย

ประเทศไทยได้พัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิเป็นระยะเวลากว่า 30 ปี โดยมีสถานีนอมนามัยกระจายไปสู่ระดับตำบลทั่วประเทศและมีโรงพยาบาลชุมชนทุกอำเภอ ทั้งนี้ในระยะสิบปีที่ผ่านมา ความต้องการบริการสุขภาพมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามจำนวนและ โครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการมีระบบหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ทว่าสถานีนอมนามัยส่วนใหญ่ยังมีข้อจำกัดในด้านศักยภาพ ซึ่งทำให้ไม่สามารถให้บริการเชิงรุกเพื่อ “สร้างสุขภาพ” และบริการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพเพียงพอปัญหาด้านการพัฒนาคุณภาพบริการของสถานีนอมนามัยที่ไม่เพียงพอและทั่วถึงดังกล่าว ได้สะท้อนภาพความไม่เชื่อมั่น และไม่ไว้วางใจในบริการของสถานีนอมนามัย และหน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิส่งผลให้ประชาชนจำนวนมาก ยังคงเดินทางไปรับบริการที่โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป รวมทั้งโรงพยาบาลระดับตติยภูมิอื่นๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตเมือง ทำให้เกิดการกระจุกตัวและความแออัดในการให้บริการรักษาพยาบาลและเป็นภาระอย่างมากต่อประชาชนทั้งค่าเดินทางและเวลาที่สูญเสียไปในการเดินทาง ทั้งที่ปัญหาสุขภาพเหล่านี้ส่วนส่วนใหญ่สามารถจัดการได้ในระดับสถานีนอมนามัย

ดังนั้นการดำเนินนโยบายโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพประจำตำบล จะก่อให้เกิดผลลัพธ์ต่อประชาชนอย่างแท้จริงได้ในระยะยาว รวมไปถึงการตั้งเป้าหมายและสร้างการมีส่วนร่วมที่ชัดเจน โดยใช้กลยุทธ์การสร้างศรัทธาและความไว้วางใจ เช่น การปรับปรุงภูมิสถาปัตยกรรมให้สวยงามน่าใช้บริการ การเพิ่มศักยภาพของทีมสุขภาพซึ่งได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม ทันตภิบาล และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับชุมชน เมื่อมารับบริการแล้วได้รับยาและเวชภัณฑ์ที่มีคุณภาพและเหมาะสม ไม่ขาดแคลน การเพิ่มศักยภาพการดูแลผู้ป่วยโรคเรื้อรัง เบาหวานและความดันโลหิตสูงมากขึ้น ทำให้ไม่ต้องส่งตัวมาโรงพยาบาลศูนย์ ด้วยการปรับมาตรฐานการบริการสาธารณสุขทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนได้มีสุขภาพที่ดีภายใต้การเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม โดยเริ่มจากยกระดับสถานีนอมนามัยซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานปฐมภูมิที่อยู่ใกล้ชิดและรับรู้ปัญหาความต้องการของประชาชนมากที่สุดขึ้นมาเป็นโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบล ในการบริการด้านสาธารณสุขกับประชาชน (สุพัตรา ศรีวิณิชชากร และคณะ, 2553, หน้า 11)

จากการที่ผู้วิจัยมีภูมิลำเนาอยู่ในเขตอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้มีโอกาสมาใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขหลายครั้ง ได้พบกับปัญหาบางประการในด้านบริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง“ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรี” ทั้งนี้เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปเสนอต่อผู้บริหารของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขเพื่อนำไปพิจารณาเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นตามมาตรฐานสากลของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขรวมทั้งพัฒนาการใช้ทรัพยากรต่างๆที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อชุมชนและผู้ใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกาจังหวัดกาญจนบุรีมีความแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 136,083 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ที่ใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 384 คน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยตารางกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 43) ซึ่งประชากร 100,000 คน จะได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน (ประชากรของการวิจัยเรื่องนี้ 135,201 คน) จากนั้นผู้วิจัยสุ่มแบบหลายขั้นตอน โดยเลือกสุ่มจากรายชื่อโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจากการแบ่งเขตการปกครอง โดยเลือกจากผู้ใช้บริการของประชาชนให้ได้จำนวนของผู้เข้ารับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างให้เป็นสัดส่วนจริง

2. ด้านเนื้อหาและตัวแปรที่ศึกษา

2.1 เนื้อหาที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2.2 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

2.2.1 ตัวแปรต้น ประกอบด้วยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ

2.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยประยุกต์มาจากแบบวัดประสิทธิภาพของมิลเล็ท (Millet, 1954, p. 357 อ้างถึงใน วชิรวัฒน์ เลียงบุญ, 2549, หน้า 14) ดังนี้

- (1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
- (2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service)
- (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)

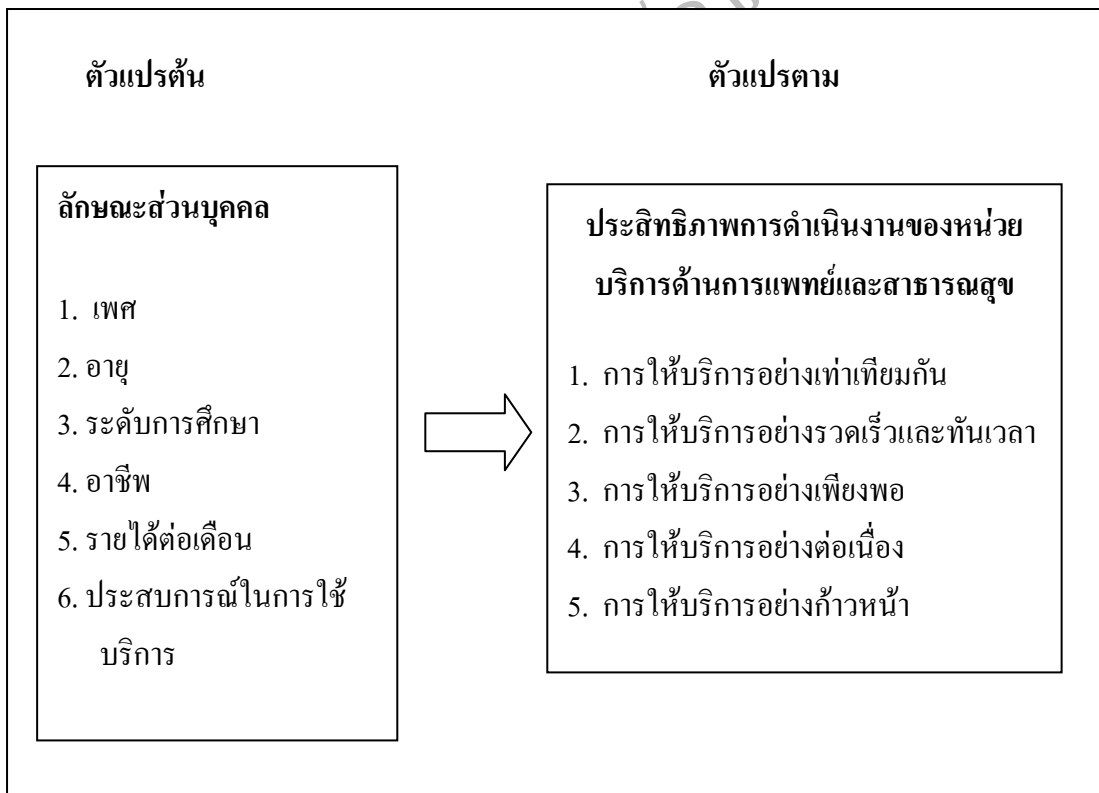
- (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
- (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

3. ด้านเวลาที่ทำกรวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ในระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน พ.ศ.2556

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการแพทย์และสาธารณสุข ผู้วิจัยได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **สุขภาพ** หมายถึง ภาวะแห่งความสมบูรณ์ทางร่างกายจิตใจและการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดีไม่ใช่เพียงแต่ความปราศจากโรคหรือทุพพลภาพแต่สุขภาพยังเน้นความเป็นอยู่ที่สมบูรณ์ทางจิตวิญญาณด้วย ซึ่งหมายถึงสุขภาพทางร่างกาย จิตใจ สังคม และจิตวิญญาณของประชาชนในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

2. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย (goals) ความต้องการ (need) หรือแรงจูงใจ (motivation) ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งหมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อบริการที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่การแพทย์และพยาบาล จากการตรวจรักษา หรือการอำนวยความสะดวก ในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

3. **การบริการ** หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น เช่น ปฏิบัติรับการให้ข้อมูล การให้ความสะดวกต่างๆ แก่ผู้ใช้บริการของหน่วยบริการหน่วยใดหน่วยหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจหรือความประทับใจ

4. **ผู้ใช้บริการ** หมายถึง ประชาชนที่มีความต้องการได้รับบริการจากหน่วยบริการด้านใดด้านหนึ่ง ในที่นี้หมายถึง ประชาชนที่อาศัยในเขตอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ที่ต้องการใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขตามสิทธิเสรีภาพที่พึงจะได้รับการดูแลรักษาด้านสุขภาพจากรัฐบาล

5. **หน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข** หมายถึง หน่วยงานที่ให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งหมายถึง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลและศูนย์แพทย์เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ตั้งอยู่ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ที่ให้บริการทางการแพทย์และการรักษาเบื้องต้นแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ

6. **ประสิทธิภาพ** หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นจะพิจารณาจากผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของแต่ละบุคคลเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงานทรัพยากร เวลา ฯลฯ ที่ใช้ในการทำงานนั้นๆ ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานของหน่วยบริการแพทย์และสาธารณสุขด้วยความพยายาม ความพร้อม และ

ความสามารถในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนในอำเภอท่ามะ จังหวัดกาญจนบุรี โดยวัดได้จากผลที่ได้คือความพึงพอใจผู้รับบริการ

7. การดำเนินงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคล หรือองค์กรปฏิบัติเพื่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ ในที่นี้หมายถึง การปฏิบัติงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีการดำเนินการให้บริการใดๆ แก่ผู้รับบริการโดยมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ หรือความพึงพอใจของผู้รับบริการ

8. ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง ถูกต้องรวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งคนและอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในที่นี้หมายถึง ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในการทำงานของเจ้าหน้าที่หน่วยการแพทย์และสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ซึ่งในงานวิจัยนี้ได้แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

8.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน หมายถึง มีการตรวจรักษา ให้ความใส่ใจและดูแลผู้ป่วยอย่างเสมอภาค

8.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการติดต่อสอบถามเรื่องราวต่าง ๆ มีการติดต่อประสานงานเพื่อส่งต่อผู้ป่วยไปตรวจรักษาด้วยความรวดเร็ว และทันเวลา

8.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีบุคลากรทางการแพทย์ พยาบาลอุปกรณ์การแพทย์และเครื่องมือในการตรวจรักษามีเพียงพอต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วย

8.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง มีการติดตามผลการรักษาพยาบาลและให้คำแนะนำอย่างดีสำหรับผู้ป่วยที่ต้องรักษาตัวอย่างต่อเนื่อง

8.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีแพทย์ผู้ชำนาญการในการตรวจรักษาโรค หรือมีการส่งต่อผู้ป่วย เพื่อให้ได้รับการตรวจรักษาโรคอย่างดีที่สุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจประชาชนที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
2. ได้แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
3. สามารถนำผลของการวิจัยไปวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ได้อย่างเหมาะสมต่อไป
4. เป็นแนวทางในการวิจัยของผู้ที่สนใจต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี